

InviTechnocom Kft.

2040 Budaörs, Edison u. 4.

Általános Szerződési Feltételek
elektronikus hírközlési szolgáltatásokra

Törzsszöveg

Jelen ÁSZF hatályba lépésének napja:

2018. szeptember 01.

inviTECHNOCOM

Tartalomjegyzék

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG	6
1.1 A szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató) neve, címe	6
1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők	6
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)	6
1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe	6
1.5 Az általános szerződési feltételek elérhetősége	6
1.6 A jelen ÁSZF hatálya, alkalmazása	6
2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI	8
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Eszr. 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei	8
2.1.1 Az igénybejelentés	8
2.1.2 Az előfizetői szerződés megkötésének általános szabályai	9
2.1.3 Az írásban kötött előfizetői szerződések szabályai	11
2.1.4 Az üzlethelyiségen kívül kötött előfizetői szerződések megkötésének speciális szabályai	11
2.1.5 A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések szabályai	12
2.1.6 Utólagos megbízás	12
2.1.7 Értesítés a szolgáltatás aktiválásáról	13
2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	13
2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételeének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételeének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	14
2.3.1 A Szolgáltató	14
2.3.2 Az Előfizető	14
2.3.3 A felhasználó	15
2.3.4 A készülék	16
2.4 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	16
2.5. A mobil internet-hozzáférési, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a Rendelet 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei	16
3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	16
3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása	16
3.1.1 Az Előfizető jogai	16
3.1.2 A Szolgáltató jogai	17
3.1.3 az Előfizető kötelezettségei	18
3.1.4 A Szolgáltató kötelezettségei	18
3.1.5 Felelősségi kérdések	18
3.1.6 Vis major	19
3.1.7 Előfizető értesítése	19
3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	20
3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás	20
3.4 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	20
3.5 A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	20
4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE ÉS BIZTONSÁGA	20
4.1 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei	20
4.2 Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalom mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése	21

4.3 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, üzemzavarokkal, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	21
4.4 Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	21
5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE	22
5.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke	22
5.1.1 Szünetelés az Előfizető kérelmére	22
5.1.2 Szünetelés egyéb esetei	22
5.1.3 Az internet-hozzáférési szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontjának karanténba helyezésére vonatkozó speciális rendelkezések	23
5.1.4 Hordozó szolgáltatáson keresztül igénybe vett ráépülő szolgáltatás szünetelésére vonatkozó speciális rendelkezések	24
5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei továbbá a megvalósításának módjai	24
5.2.1 A szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegése esetén	24
5.2.2 Az internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések	25
5.2.3 A telefonszolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések	25
5.3 A szolgáltatás felfüggesztése	26
6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK	26
6.1 A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás	26
6.1.1 A hiba bejelentése	26
6.1.2 A hiba elhárítása	27
6.1.4 A tartalék hozzáférés (back-up) esetén érvényes rendelkezések	28
6.2 Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén	28
6.3 Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	29
6.3.1 Az előfizetői panaszok kezelése	29
6.3.2 A díjreklamáció	29
6.4 Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	30
6.5 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele	31
6.6 Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése	31
6.6.1 A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság	31
6.6.2 Fogyasztóvédelmi hatóságok	32
6.6.3 A Gazdasági Versenyhivatal	34
6.6.4 A békéltető testületek	34
6.6.5 A bíróság	36
7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR	36
7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke	36
ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj	36
7.1.1 Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak	36
7.1.2 Egyszeri (belépési) díj	36
7.1.3 Előfizetési (havi, éves) díj	37
7.1.4 Hívásdíj	37
7.1.5 Adatforgalmi díj	38
7.1.6 A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok	38
7.1.7 A díjcsomag-váltás feltételei	39

7.1.8 Akciók	40
7.1.9 A számla tartalma	41
7.1.10 A számla megküldése	41
7.1.11 Késedelmi kamat	42
7.1.12 Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás	42
7.2 A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések	42
7.3 A kártérítési eljárás szabályai	42
7.4 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és módjai	43
7.4.1 A kötbér mértéke és megfizetésének módja	43
7.4.2 Kötbér az előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelme miatt	43
7.4.3 Kötbér az átirás teljesítésének késedelme miatt	44
7.4.4 Kötbér az áthelyezés teljesítésének késedelme miatt	44
7.4.5 Kötbér a hibabejelentés kezelése és a hibaelhárítás késedelme miatt	44
7.4.6 Kötbér az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott egyedi szolgáltatásminőségi követelmény megsértése miatt	44
7.4.7 Kötbér a korlátozás késedelmes megszüntetése miatt	45
7.4.8 Kötbér a számhordozás bejelentésének késedelme vagy jogellenes elutasítása miatt	45
8. A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI	45
8.1 A telefonszolgáltatók esetében számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	45
8.2 Az internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik	48
8.2.1 A szünetmentes szolgáltatóváltás leírása	48
8.2.2 A szünetmentes szolgáltatóváltás folyamata	48
8.3 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban	49
9. SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA	49
10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG	50
10.1 A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	50
10.1.1 A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk	50
10.1.2 A Szolgáltató által kezelt adatok esetleges továbbítása, célja	56
10.1.3 Adatfeldolgozásra vonatkozó rendelkezések	57
10.2 Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	58
10.2.1 Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei	58
10.2.2 Adatbiztonság	59
11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK)	59
11.1 Általános rendelkezések	59
11.2 Az egyes nyilatkozatokra vonatkozó rendelkezések	60
11.3 Előfizetői listák, névjegyzékek, címtárak	61
11.4. Az előfizetői adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési (direkt marketing) vagy tájékoztatási célra	62
11.5. Előfizetői hívásadatok	62
11.6 A KKV-k nyilatkozata egyéni előfizetői minőségükről	63
12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZÜNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI	63
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	63
12.1.1 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása	64
12.1.2 Az előfizetői hívószám (kapcsolási szám) és annak megváltoztatása	65
12.1.3 Adminisztratív és kiegészítő szolgáltatások körének és díjának megváltoztatása	66
12.2 Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	66
12.2.1 Az áthelyezés	66

12.2.2 Az átírás	67
12.2.3 Az előfizetői hívószám (kapcsolási szám) megváltoztatása	68
12.2.4 Az Előfizető által igénybevett szolgáltatások körének változtatása	68
12.2.5 határozott időtartamú Egyedi előfizetői szerződés megszűnése	68
12.2.6 KKV-k által előfizetői minőségükre tekintettel kezdeményezett szerződésmódosítás	69
12.3 A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	69
12.3.1 Felmondás a Szolgáltató részéről	70
12.3.2 Szolgáltatói felmondás az Előfizető díjtartozása esetén	70
12.3.3 Szolgáltatói felmondás az Előfizető egyéb szerződésszegése esetén	70
12.4 Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	71
12.5 Eljárás a jogviszony megszűnése esetén	72
12.6 Az igénybe vett kedvezmény meghatározása	72
13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI	73
13.1 Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	73
13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	73
13.3 A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	74
13.4 Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	74
14. A KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS	74
15. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT - AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TÜNTETNI - AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA	74

Mellékletek:

- | | |
|---------------------|--|
| 1. számú melléklet: | Alap és kiegészítő szolgáltatások leírása |
| 2. számú melléklet: | Díjszabás |
| 3. számú melléklet: | Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek |
| 4. számú melléklet: | Egyéni előfizetőkre vonatkozó akciók részletes leírása |

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1 A szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató) neve, címe

A Szolgáltató teljes neve:	InviTechnocom Korlátolt Felelősségű Társaság
A Szolgáltató rövidített neve:	InviTechnocom Kft.
A Szolgáltató székhelye:	2040 Budaörs, Edison u. 4.
A Szolgáltató társasági formája:	Korlátolt Felelősségű Társaság
A Szolgáltató cégjegyzékszáma:	13-09-119848
A Szolgáltató adószáma:	12702400-2-13

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

Az ügyfélszolgálat címe:	8600 Siófok, Sió u. 74.
Az ügyfélszolgálat és hibabejelentő telefonszáma:	06 80 880 505, külföldről: +36 84 505 888
	Alkőzponti hálózatról: 15-888
Az ügyfélszolgálat fax száma:	06 84 505 805
	Alkőzponti hálózatról: 15-805
Az ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme:	itc_ugyfelszolgalat@invitech.hu
Az ügyfélszolgálat működési rendje:	Hétfőtől – péntekig: 7:30 – 16:30 óra között

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

Az Előfizető, vagy az érdekkörében eljáró más személy az észlelt működési rendellenességet vagy a működésképtelenséget

- a.) a Szolgáltató hibabejelentőjének és ügyfélszolgálatának 1.2 pont szerinti közös elérhetőségein (a hét minden napján 24 órában elérhető),
- b.) levélben, vagy
- c.) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt egyéb módon

jelezheti. A hibabejelentés részletes szabályait a 6.1.1 pont tartalmazza.

1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe

A Szolgáltató Internetes honlapjának elérhetősége: www.invitechnocom.hu

1.5 Az általános szerződési feltételek elérhetősége

(1) A Szolgáltató az általános szerződési feltételek (továbbiakban: **ÁSZF**) szövegét az Ügyfélszolgálati Irodáiban nyomtatott formában, vagy elektronikus megjelenítő eszközön teszi hozzáférhetővé, és mindenki számára egységes szerkezetben elérhetővé teszi. Ezen túl az internetes honlapján a nyitóoldalon, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon ingyenesen közzéteszi.

(2) Az ÁSZF módosításai során annak a legutóbbi módosítással egységes szerkezetbe foglalt szövege a módosítás hatályba lépését legalább 30 nappal megelőző időponttól kezdődően megtalálható a Szolgáltató honlapján, és onnan letölthető. Ezen kívül a honlapon megtalálható az ÁSZF valamennyi módosítása 24 hónapra visszamenőleg.

(3) A Szolgáltató köteles általános szerződési feltételeinek már nem hatályos változatait 5 évre visszamenőleg elektronikusan is megőrizni, pontosan megjelölve, hogy azok milyen időszakban voltak hatályban, továbbá ügyfélszolgálatán és internetes honlapján ezeket legalább 2 évre visszamenőleg hozzáférhetővé tenni. Előfizetői igény esetén az ÁSZF tartalmáról a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

(4) Amennyiben az ÁSZF előírásai alapján a Szolgáltató az Előfizető számára az ÁSZF-et átadni köteles, úgy azt tartós adathordozón üzleti előfizetőknek a 2. számú mellékletben meghatározott díj fejében, egyéni előfizetőknek díjmentesen vagy elektronikus levélben díjmentesen, illetve az Előfizető kérésére nyomtatott formában a 2. számú mellékletben meghatározott díj fejében teszi meg.

1.6 A jelen ÁSZF hatálya, alkalmazása

(1) A Szolgáltató az Eszr 4.§-ában foglaltakra tekintettel az előfizetői számára nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásaira vonatkozó feltételeit jelen ÁSZF-be foglalta.

(2) A jelen ÁSZF hatálya a Szolgáltató által nyújtott valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatásra kiterjed, személyi hatálya pedig az egyéni és üzleti, valamint intézményi előfizetőkre (továbbiakban: **Előfizető**).

(3) A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó, a Szolgáltató által nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatások az alábbiak:

- a.) telefonszolgáltatás
- b.) internet-hozzáférési szolgáltatás
- c.) bérelt vonali, adathálózáti szolgáltatás
- d.) telefon alközponti szolgáltatás (nem nyilvános hírközlési szolgáltatás)

(4) Jelen ÁSZF törzsszövege a Szolgáltató által nyújtott valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó közös rendelkezéseket tartalmazza, míg az egyes szolgáltatás specifikus rendelkezéseket az ÁSZF mellékletei tartalmazzák. Valamely mellékletben nem szabályozott kérdésekben az ÁSZF törzsszöveg rendelkezéseit kell alkalmazni. Valamely melléklet és az ÁSZF törzsszövege közötti esetleges eltérés, ellentmondás esetén az érintett mellékletben foglalt rendelkezést kell alkalmazni.

(5) Az ÁSZF-re, a jelen ÁSZF alapján kötött Egyedi előfizetői szerződésekre (továbbiakban: **Egyedi előfizetői szerződés**) kifejezetten, de nem kizárólagosan az alábbi jogszabályok rendelkezései vonatkoznak:

- a.) az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: **Eht.**),
- b.) az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: **Eszr.**),
- c.) az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről szóló 3/2011. (IX.26.) NMHH rendelet (a továbbiakban: **Anft.**),
- d.) a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: **Avtv.**),
- e.) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: **Infotv.**),
- f.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló Európai Parlament és Tanács 2016/679 Rendelete (a továbbiakban: **GDPR**),
- g.) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet,
- h.) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (továbbiakban: **Ekertv.**),
- i.) honvédelemről és a Magyar Honvédségről, valamint a különleges jogrendben bevezethető intézkedésekről szóló 2011. évi CXIII. törvény,
- j.) Rendőrségről szóló 1994. évi XXXIV. törvény,
- k.) a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény hatálybalépéséhez kapcsolódó átmeneti rendelkezésekről és egyes törvények módosításáról szóló 2012. évi CCXXIII. törvény figyelembe vételével a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény (továbbiakban: **Btk.**),
- l.) a rádióberendezésekről és az elektronikus hírközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük kölcsönös elismeréséről szóló 5/2004 (IV.13.) IHM rendelet,
- m.) a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: **Mttv.**),
- n.) a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (továbbiakban: **Grtv.**),
- o.) a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény,
- p.) a 2014. március 15. előtt megkötött előfizetői szerződések és azok későbbi módosításai tekintetében – azok bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és az Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig – a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: **Ptk.**),
- q.) a 2014. március 15-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: **Ptk.**),
- r.) az állam működése, illetőleg a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények köréről szóló 24/1997. (III.26.) BM rendelet
- s.) a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet,
- t.) a bírósági végrehajtási ügyvitelről és pénzkezelésről szóló 1/2002. (I. 17.) IM rendelet,
- u.) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,
- v.) az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (a továbbiakban: **Áfa tv.**),

- x.) kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény
- y.) az Európai Parlament és Tanács 2015/2120 Rendelete (a továbbiakban: **TSM**).

(6) A jelen ÁSZF-ben, illetve az annak alapján a felek között létrejött Egyedi előfizetői szerződésben nem szabályozott kérdésekben a feleknek ebben a sorrendben

- a.) az Eszr., vagy
- b.) az Eht., valamint
- c.) a Ptk., a 2013. évi CLXXVII. törvény („Ptké.”) 1. §-ában és 50 § (1) bekezdésében írtakra figyelemmel
 - (i) a 2014. március 15-én vagy azt követően kötött előfizetői szerződésekre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, vagy
 - (ii) a 2014. március 15. előtt kötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény

rendelkezéseit kell értelemszerűen alkalmazni.

(7) Az üzleti/intézményi Előfizető és a Szolgáltató egyező akaratallal az Egyedi előfizetői szerződésben eltérhetnek a jelen ÁSZF-ben foglaltaktól.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Eszr. 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

2.1.1 Az igénybejelentés

(1) Az igénybejelentés olyan előfizetői nyilatkozat, amelyben az előfizetői szerződés megkötését kezdeményező felhasználó (az igénylő) nyilatkozik a Szolgáltató számára arról, hogy annak valamely, a jelen ÁSZF-ben meghatározott előfizetői szolgáltatását igénybe kívánja venni. Az ajánlat olyan szolgáltatói nyilatkozat, amelyben a Szolgáltató az ÁSZF szerinti szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződés megkötésére tesz ajánlatot a Szolgáltatónak.

(2) Amennyiben az Előfizető írásos ajánlatot kér a Szolgáltatótól, illetve amennyiben az igényelt szolgáltatás jellegéből ez következik, az Előfizető és a Szolgáltató között nem jön létre az igénybejelentéssel egyidejűleg előfizetői szerződés

(3) A Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló igénybejelentést írásban vagy ráutaló magatartással, vagy elektronikus úton (on-line), illetve táblagép eszközre rendszeresített úrlapon lehet megtenni.

(4) Az előfizetői szerződés megkötéséhez az Eht. 129. § (5) bekezdésére figyelemmel általában a következő előfizetői adatok szükségesek (amennyiben a szolgáltatás jellege azt indokolja):

- a.) az Előfizető neve, székhelye,
- b.) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- c.) az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, adószáma
- d.) az Előfizető előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozata.
- e.) az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, telefonszolgáltatás esetén az ahhoz csatlakozó távközlő berendezések jellege és darabszáma (pl. telefon, fax, modem stb.),
- f.) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása,
- g.) az igénybejelentés helye és időpontja,
- h.) a szerződés időtartama.

(5) Az igénylő az ajánlatban köteles továbbá arról is nyilatkozni, hogy a felszerelési helyként megjelölt ingatlan milyen jogcímen használja.

(6) A Szolgáltató jogosult marketing vizsgálatok céljára az igénylőtől egyéb adatokat is kérni. Az igénylő ezen egyéb adatok szolgáltatását megtagadhatja.

(7) 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 igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot,

d.) az igényt nem teljesíti.

A (7) bekezdés c.) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül kezdeményezi a helyi hurok átengedését

(8) A (7) bekezdés a.)-c.) pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére. Amennyiben az Előfizető elfogadó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz a Szolgáltató értesítésének kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

(9) Ha az igénylő a belépési díjelőleg, a belépési díj, illetve a szerelési költség öt terhelő részének a megfizetését nem vállalja, az erről szóló nyilatkozatát az ajánlat visszavonásának kell tekinteni.

(10) A Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési kötelezettség.

(11) Szolgáltató a szerződés megkötését megtagadhatja különösen, ha:

- a.) az igénylőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen szolgáltatásból eredően díjtartozása van,
- b.) az igénylő számlatartozása miatt más elektronikus hírközlési szolgáltató a szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét részben vagy egészben korlátozta,
- c.) az igénylő számlatartozása miatt ellene más elektronikus hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,
- d.) az igénylő más szolgáltatót megtevesztett, és ezzel annak kárt okozott,
- e.) olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyen létesített hozzáférésre vonatkozóan a Szolgáltató az Előfizető szerződését az igénybejelentés időpontjában még fennálló díjtartozás miatt felmondta.
- f.) igénylőnek az előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozata nyilvánvalóan valótlan, és e nyilatkozatát a Szolgáltató felszólítása ellenére sem módosítja.

(12) A Szolgáltató a fentiekben túlmenően jogosult az ajánlatot (igénybejelentést) nyilvántartásából törölni, amennyiben az igénylő:

- a.) a belépési díjelőleget, vagy a szerelési díjat a részére megküldött számla alapján határidőre nem fizeti meg, vagy ha
- b.) az előfizetői szerződés megkötését visszautasította, illetve a részére megküldött szerződést a Szolgáltató részére aláírva 30 napon belül nem küldte vissza.

2.1.2 Az előfizetői szerződés megkötésének általános szabályai

(1) Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató az egyéni Előfizető részére köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni 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) Előfizetői szerződésben semmis az a kikötés, amely az Előfizetőnek az Eht.-ban és Eszr.-ben biztosított jogait megállapító rendelkezésektől - jogszabály eltérő rendelkezése hiányában - az Előfizető hátrányára eltér. Semmis az Előfizetőnek az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban megállapított jogáról lemondó jognyilatkozata.

(3) 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.) távollevők között az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával, vagy
- c.) ráutaló magatartás esetén a ráutaló magatartás tanúsításával jön létre.

(4) Az előfizetői szerződés a mindenkor hatályos ÁSZF-ből, valamint a Szolgáltatónak és az Előfizetőnek a vonatkozó hatályos jogszabályokon, valamint az ÁSZF szabályain alapuló egyedi megállapodásából áll. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos – kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó – megállapodás feltételeit a felek Egyedi előfizetői szerződésbe foglalják.

(5) Azon üzleti előfizető esetében, amelynek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, a felek egyező akaratallal eltérhetnek az Eht. előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint az Eszr. rendelkezéseitől.

(6) Az (3) bekezdésbe nem tartozó üzleti előfizetők esetében, a felek egyező akaratallal eltérhetnek az Eht. 127. § (4b) (4c) bekezdés, 128. § (2) bekezdés, 134. § (1)-(2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés, 135. §, 140. § (1)-(2), (4) bekezdés, továbbá az Eszr. rendelet 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a jelen ÁSZF-től.

(6) Egyedi előfizetői szerződés megkötése esetén a Szolgáltató az Előfizető által közölt adatokat jogosult ellenőrizni. Természetes személy Előfizető a szerződésben feltüntetett adatait személyi igazolványával, üzleti/intézményi előfizető, amennyiben gazdasági társaság – lehetőleg 30 napnál nem régebbi - cégkivonattal, cégbizonyítvánnyal, alapító okirattal, egyéni vállalkozó vállalkozói igazolvánnyal, más vállalkozás egyéb, az arra irányadó szabályok szerinti irattal, és az aláírásra jogosult személy aláírási címpéldányának bemutatásával köteles igazolni. A fenti okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

(7) Előfizetői szerződést meghatalmazott útján is lehet kötni. Ebben az esetben az előfizetői szerződés elválaszthatatlan részét képezi a teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazás eredeti példánya.

(8) Az előfizetői szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles az Előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy

a.) az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követő 1 éves elévülési időn belül, az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább az ÁSZF 2.2 pontja szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni,

b.) a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni 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,

c.) a határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni az Előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszakos díja, valamint az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, 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.

(9) Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az Egyedi előfizetői szerződést írásban, az ÁSZF-et pedig az Előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában - a rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles tájékoztatni az előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről. Amennyiben a felek között az előfizetői szerződés írásban jön létre, úgy a Szolgáltató a szerződés megkötésétől számított 8 napon belül köteles megküldeni az előfizetői szerződést az Előfizető részére. 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 átadni vagy megküldeni.

(10) Az Előfizető ajánlatát (igénybejelentését) követően, annak elfogadása esetén, a Szolgáltató a szerződés tartalmának megerősítésképpen átadja, illetve postai levélben vagy elektronikus levélben (az Előfizető által megadott e-mail címre) megküldi az írásba foglalt előfizetői szerződést az Előfizető részére.

(11) Amennyiben jogszabály vagy az ÁSZF az Előfizető számára a szerződés megkötését követő időszakra elállási vagy felmondási jogot biztosít, az annak gyakorlására nyitva álló határidő első napja a szerződés megkötésének napját követő első nap.

(12) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződéstől elállni abban az esetben, ha bebizonyosodik, hogy az előfizetői szerződés az Előfizetőnek felróható okból az annak létrejöttére vonatkozó jogszabályi, vagy ÁSZF rendelkezéseknek nem felelt meg.

(13) Az elállást a felek a másik félhez címzett, tértivevényes ajánlott levélbe foglalt írásbeli nyilatkozattal gyakorolhatják.

(14) A szerződéstől való elállás azt jelenti, hogy a felek (azaz a Szolgáltató és az Előfizető) úgy tekintik, mintha közöttük az Egyedi előfizetői szerződés létre sem jött volna, azonban az igénybe vett szolgáltatás díját az Előfizetőnek meg kell fizetnie. Felmondás esetén a szolgáltatás díja mellett a szolgáltatás megkezdésének ésszerű költségeit is ki kell egyenlítenie az Előfizetőnek. A Szolgáltatás megkezdésének ésszerű költsége az adott szolgáltatáshoz megállapított egyszeri belépési díj, amelyet az egyes szolgáltatások esetében a jelen ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza. Amennyiben a szolgáltatás

reményében áru (berendezés) átadása történt, úgy azt az Előfizető köteles az elállástól számított 30 napon belül visszaszolgáltatni, az ezzel kapcsolatos költségeket viselni.

(14) Előfizetői szerződésben semmis az a kikötés, amely az Előfizetőnek az Eht.-ban és az Eszr.-ben biztosított jogait megállapító rendelkezésektől - jogszabály eltérő rendelkezése hiányában - az Előfizető hátrányára eltér. Semmis az Előfizetőnek az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban megállapított jogáról lemondó jognyilatkozata.

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

2.1.3 Az írásban kötött előfizetői szerződések szabályai

(1) Amennyiben a felek az Egyedi előfizetői szerződést írásban kötik meg, az Előfizetőnek a Szolgáltató által biztosított nyomtatványt kell kitöltenie és aláírnia. Az „Egyedi előfizetői szerződés” elnevezésű nyomtatvány, mindaddig, amíg azt mindkét fél alá nem írja, szolgáltatói ajánlatnak, az Előfizető pedig igénylőnek minősül.

(2) Az írásban megkötött Egyedi előfizetői szerződésnek 2.2 pontban felsorolt adatokat kell tartalmaznia, amennyiben azt a szolgáltatás jellege indokolja.

(3) Az Előfizető kérésére a Szolgáltató tájékoztatásként csatolja a szerződéskötéskor hatályos, az Előfizető lakcíme, tartózkodási helye szerint ésszerű, ÁSZF szerinti ügyfélszolgálati címét, telefonszámát és nyitvatartási idejét, amennyiben ez eltér a 2.2 pont a.) bc) vagy bd) bekezdésben feltüntetettétől.

(4) Az egyéni Előfizetők részére érvényes Egyedi előfizetői szerződések mintáit a Szolgáltató honlapján az ÁSZF mellett közzéteszi.

2.1.4 Az üzlethelyiségen kívül kötött előfizetői szerződések megkötésének speciális szabályai

(1) Az üzleten kívül - általában az Előfizető lakásán - kötendő előfizetői szerződések megkötésekor a Szolgáltató képviselője (ügynöke)

ajánlatot tesz az Előfizető részére, melynek részleteit táblagépen mutatja be az Előfizetőnek, és amelyet a táblagépen biztosított űrlap aláírásával fogad el az Előfizető. Kivételes esetben (pl. eszközhiba esetén) a Szolgáltató képviselője írásban tesz ajánlatot az Előfizető részére, és azt az Előfizető írásban fogadja el. Ebben az esetben a szerződéskötésre a 2.1.3. pont rendelkezései vonatkoznak,

(2) Az előfizetői szerződés az Előfizető aláírásával jön létre. Táblagép segítségével kötött szerződés esetén a Szolgáltató a szerződéskötésről azonnal küld visszaigazolást az Előfizető által megadott e-mail címre. Emellett a Szolgáltató a szerződés megkötésétől számított 8 napon belül köteles megküldeni az előfizetői szerződést – az ÁSZF 2.1.3. (2) bekezdése szerinti tartalommal – az Előfizető részére. 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 átadni vagy megküldeni. A táblagép útján kötött szerződés esetén annak legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a.) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye,
- b.) az Előfizető születési neve, születési helye és ideje,
- c.) az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, és az ahhoz csatlakozó elektronikus hírközlő berendezések jellege és darabszáma,
- d.) nyilatkozat arról, hogy az igénylő a szolgáltatást egyéni, vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni,
- e.) az igényelt szolgáltatás(ok) megjelölése, tartama,
- f.) a szolgáltatások díja, a nyújtott kedvezmények mértéke, az előfizetői felmondás jogkövetkezményei,
- g.) előfizetői nyilatkozatok az adatkezeléssel, szolgáltatói marketingtevékenységgel, e-mailben küldhető szolgáltatói értesítésekről,
- h.) az elállás feltételei,
- i.) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek,
- j.) a szerződéskötés időpontja.
- k.) határozott idejű szerződések esetén: a Szolgáltató a határozott idejű szerződések megkötését megelőzően tájékoztatja az Előfizetőt a szerződés időtartama alatt az Előfizetőt terhelő valamennyi költségről, illetve a határozott időtartam lejáratának napjáról

(3) A Szolgáltató nevében eljáró személy (általában ügynök) az Egyedi előfizetői szerződés megkötésével, vagy az előfizetői ajánlat (igénybejelentés) megtételével egyidejűleg tájékoztatja az egyéni Előfizetőt a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet (továbbiakban: **Fogyasztóvédelmi Kormányrendelet**) szerinti jogairól, ide értve különösen elállás jogát. Az ügynök a szerződés lényegéről, megkötésének alapvető körülményeiről, az Előfizető legfontosabb jogairól

és kötelezettségeiről külön Nyilatkozat aláíratásával hívja fel a figyelmet. A Nyilatkozatot a Szolgáltató megőrzi.

(4) Azon Egyedi előfizetői szerződések esetében, ahol a Szolgáltató megítélése szerint – különösen az ügynök értékesítési tevékenységéhez kapcsolódó előfizetői panaszok száma alapján – ez indokolt, a Szolgáltató az Előfizető szerződéskötési szándékát a szerződés megkötésétől számított 5 munkanapon belül az Előfizetővel telefonon történő megkeresés útján megerősítetteti. Ha az Előfizető a Szolgáltató által rögzített megerősítő („verifikációs”) hívás során szerződéskötési szándékát nem tartja fenn, a szerződéstől eláll vagy a javára más által tett nyilatkozatot utólag nem hagyja jóvá, úgy Szolgáltató az előfizetői szerződést vagy az előfizetői ajánlatot (igénybejelentést) - szerződéskötési akarat hiányában - nem tekinti létrejöttnek.

(5) Az üzlethelyiségen kívül kötött előfizetői szerződések esetében az egyéni Előfizetőt megilleti a szerződéstől való elállási jog, illetve amennyiben a szolgáltatás megkezdésére az elállási jogra nyitva álló határidőt megelőzően került sor, úgy az indoklás nélküli felmondási jog. Az elállásra, illetve felmondásra nyitva álló határidő a szerződés megkötésének napját követő napon kezdődik, és jogával a szerződés megkötésének napjától számított 14 napon belül élhet az Előfizető. Amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató a szerződés létrejöttét követően adja át vagy küldi meg az Előfizetőnek, úgy az elállási/felmondási jogát legkésőbb a szerződés kézhezvételét követő 14. napon gyakorolhatja. Az Előfizető elállási, illetve felmondási jogát írásban (levélben, elektronikus levélben) gyakorolhatja a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein. A szerződéstől való elállás azt jelenti, hogy a felek (azaz a Szolgáltató és az egyéni Előfizető) úgy tekintik, mintha közöttük az Egyedi előfizetői szerződés létre sem jött volna, azonban az igénybe vett szolgáltatás díját az Előfizetőnek meg kell fizetnie. Felmondás esetén a szolgáltatás díja mellett a szolgáltatás megkezdésének ésszerű költségeit is ki kell egyenlítenie az Előfizetőnek. A Szolgáltatás megkezdésének ésszerű költsége az adott szolgáltatáshoz megállapított egyszeri belépési díj, melyet az egyes szolgáltatások esetében a jelen ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza. A Szolgáltató internetes honlapján biztosít az Előfizető részére az elállásra/felmondásra vonatkozó nyilatkozat-mintát. Az elállási/felmondási jog gyakorlását határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha az Előfizető nyilatkozatát az erre nyitva álló határidő lejáratá előtt elküldi.

(6) Az előfizetői szerződés megküldése során a Szolgáltató az Előfizető ellenkező tartalmú, igazolt állításáig azzal a vélelemmel él, hogy

- a.) az Előfizető a postára adást követő 7. napon vette kézhez,
- b.) elektronikus levél (email) útján történő elküldés esetén legkésőbb az elküldést követő napon az Előfizető számára hozzáférhetővé vált.

Amennyiben a kézhezvétel napját vagy a hozzáférhetőséget az Előfizető vitatja, a postára adás vagy az email elküldésének tényét a Szolgáltatónak kell bizonyítania. A Magyar Posta eljárása a Szolgáltatónak a panasz elbírálására rendelkezésre álló határidejébe nem számít bele.

(7) Amennyiben az Előfizető helyett – a 2.1.6 pont szerint, annak előzetes megbízása nélkül - más személy járt el, és ennek ténye az Egyedi előfizetői szerződésen, vagy a (3) bekezdésben írt Nyilatkozaton feltüntetésre kerül, Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést a jelen pont szabályainak alkalmazásával érvényesen és hatályosan létrejöttnek tekinti.

2.1.5 A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések szabályai

(1) Az Előfizetőnek lehetősége van, hogy a Szolgáltató által meghatározott szolgáltatások tekintetében ráutaló magatartás tanúsításával, így különösen számla befizetésével, a Szolgáltató által biztosított hívószám tárcsázásával, vagy a szolgáltatás esetenkénti aktiválásával hozza létre az Egyedi előfizetői szerződést. Ilyen szolgáltatásnak tekinthető különösen, de nem kizárólag a díjcsomag módosítás, az emelt díjas tartalom-szolgáltatások igénybevétele, telefonon feladott távirat-szolgáltatás, VoIP és Hangposta szolgáltatás igénybevétele.

(2) Internet szolgáltatás telefonhálózaton keresztül történő elérése esetén ráutaló magatartással is létrejön az Egyedi előfizetői szerződés a hívást kezdeményező Előfizető és a - hívott Internet szolgáltatóval az Internet szolgáltatóhoz irányuló forgalom eljuttatására vonatkozó hálózati szerződéses jogviszonyban álló - Szolgáltató között.

2.1.6 Utólagos megbízás

Az Egyedi előfizetői szerződés megkötésére vonatkozóan az adott hozzáférési pont tekintetében döntési joggal rendelkező személy, vagy a hozzáférési ponton már előfizetői szerződéssel rendelkező személy (jelen pont tekintetében együttesen: Előfizető) helyett és javára az a személy is nyilatkozhat, aki az egyéni Előfizető közeli hozzátartozója és/vagy azzal közös háztartásban él, avagy egyéb okból biztos abban, hogy az egyéni Előfizető a szerződés megkötésével egyetért. Ezt a körülményt a beszélgetés során határozottan ki kell jelentenie, és ez esetben a Szolgáltató a megbízás nélküli ügyvitel szabályait alkalmazhatja (Ptk. 6:583.§) azzal, hogy az egyéni Előfizetőnek jogában áll a nevében eljáró személy számára a nyilatkozat

megtételére utólagos megbízást adni, vagy a szerződéstől - a szerződéskötéstől számított 14 napon belül - indokolás nélkül elállni.

2.1.7 Értesítés a szolgáltatás aktiválásáról

(1) A Szolgáltató a szolgáltatás aktiválásáról - azaz a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő műszaki és logikai feltételek megteremtéséről - telefonon vagy SMS-en keresztül tájékoztatja („üdvözlő hívás”, „üdvözlő üzenet”) vagy amennyiben a szolgáltatás jellege azt lehetővé teszi, elektronikus úton értesíti az Előfizetőt (továbbiakban: Értesítés). Az Értesítés célja az Előfizető tájékoztatása arról, hogy a szolgáltatást a Szolgáltató aktiválta és ezzel a szolgáltatás átadása az Előfizető részére megtörtént, a szolgáltatás az Előfizető rendelkezésére áll és ezen időponttól a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjait számlázni. Az Értesítéshez a Szolgáltató további joghatást nem fűz, és az érvényesen létrejött Egyedi előfizetői szerződés alapján abban az esetben is megkezdí a szolgáltatás nyújtását és a díjak számlázását, ha az Értesítés az Előfizető számára hozzáférhetővé vált, de az Előfizetőt bármely okból nem érte el, valamint függetlenül attól, hogy a szolgáltatás igénybevételét az Előfizető az Értesítést követően megkezdte-e vagy sem.

(2) Amennyiben Előfizető az előfizetői szerződést határozott időre köti, a határozott időtartam az aktiválás napján kezdődik. Az aktiválás pontos időpontjáról az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálati telefonszámán pontos információt kaphat.

2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

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

- a.) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:
 - aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
 - ab) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
 - ac) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
 - ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)-ac) pont szerinti adatai,
 - ae) az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
 - af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;
- b.) a szolgáltató adatai:
 - ba) a szolgáltató neve, székhelye, levelezési címe,
 - bb) a szolgáltató cégjegyzékszám,
 - bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és e-mail címe,
 - bd) a hibabejelentő valamennyi elérhetősége,
 - be) az internetes honlap elérhetősége,
 - bf) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;
- c.) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:
 - ca) a szolgáltatás, a díjcsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások, az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e, az előfizetői hozzáférési pont helye,
 - cb) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
 - cc) alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), utalás arra, hogy a szolgáltatáshoz kapcsolódó valamennyi egyéb díj az általános szerződési feltételekben hol található, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,
 - cd) a díjfizetés módja,
 - ce) a számlakibocsátás határideje,
 - cf) telefonszolgáltatás esetén az előfizető hívószáma, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, vagy amennyiben az előfizetői szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje,
 - cg) a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke;
- d.) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlétük között kötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja;
- e.) amennyiben értelmezhető, az előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
 - ea) az előfizetői névjegyzékkel,

- eb) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
- ec) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
- ed) a tételes számlamelléklet, vagy a hívásrészletező igénylésével,
- ee) az egyéni előfizetői minőséggel,
- ef) a kis- és középvállalkozási minőséggel,
- eg) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével,
- eh) a Rendelet 8. § (2) bekezdés szerinti, a felmondási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásul vételével kapcsolatos nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;
- f.) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek, valamint ezek elfogadásáról szóló, az előfizető külön, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozata;
- g.) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés módosításának eseteit, feltételeit, az egyoldalú módosítás esetén az előfizetőt megillető jogokat;
- h.) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit és jogkövetkezményeit;
- i.) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák azt, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak az előfizető rendelkezésére, valamint ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatás;
- j.) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, korlátozására, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- k.) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- l.) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjait, valamint a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.

2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módját és feltételeit, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátait az Egyedi előfizetői szerződés és az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazzák.

2.3.1 A Szolgáltató

- (1) A jelen ÁSZF tekintetében Szolgáltató az InviTechnocom Kft., amelynek adatait az ÁSZF 1. fejezete tartalmazza.
- (2) A Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatot üzemeltető és elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó gazdasági társaság.

2.3.2 Az Előfizető

- (1) Az Előfizető olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki, vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltatóval ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.
- (2) A jelen ÁSZF hatálya alatt nyújtott szolgáltatásokat az Előfizető csak végfelhasználóként veheti igénybe. Végfelhasználó az olyan felhasználó, aki az adott hálózati hozzáférési pontot saját érdekkörében használja, és azon nem nyújt nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást.

Az Előfizető üzleti (intézményi) és egyéni kategóriájú lehet:

- a.) üzleti (intézményi) Előfizető: az a vállalkozás (ideértve az egyéni vállalkozót), szervezet, amely gazdasági, üzleti vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást
- b.) egyéni Előfizető az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

- (3) Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy igénylőnek az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatban, igényben kell arról nyilatkoznia, hogy a szolgáltatást egyéni vagy üzleti (intézményi) előfizetőként kívánja-e igénybe venni. Az előfizetői minőségre vonatkozó

nyilatkozatban foglaltaknak az előfizetői szerződés megkötésekor, és annak teljes hatálya alatt is meg kell felelnie a valóságnak.

(4) Ha a felek az előfizetői szerződést nem írásban kötik meg, a Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére, hogy a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál személyesen, vagy telefonon előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatát a szerződés létrejöttétől számított 48 órán belül díjmentesen megtehesse.

Az Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt e nyilatkozatát a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál személyesen, vagy az ingyenesen hívható telefonszámán díjmentesen módosíthatja, illetve erre köteles, amennyiben a szolgáltatás igénybe vételének tényleges körülményei ezt indokolják és alátámasztják.

(5) Szolgáltató jogosult arra, hogy az Előfizetőnek az előfizetői és végfelhasználói minőségre vonatkozóan tett nyilatkozatát bármikor ellenőrizze. Amennyiben Előfizető e nyilatkozata a valóságnak nyilvánvalóan nem megfelelő - így különösen, ha a hozzáférési pont felszerelés helye kifejezetten és kizárólag gazdasági tevékenység helyszíne (ipari, kereskedelmi, közösségi létesítmény, üzletközpont, irodaház, műhely stb.) vagy az Előfizető nyilatkozatával ellentétben a szolgáltatást nem saját érdekkörében veszi igénybe, hanem azon nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújt - és azt Szolgáltató felszólítása ellenére sem módosítja, Szolgáltató az igénylővel, vagy Előfizetővel szemben az ÁSZF 2.1.1 pont (11) bekezdés f.) pontjában írtak szerint járhat el.

(6) Az Eht. 127.§ (3) bekezdése alapján a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény szerint mikro- kis- és középvállalkozásnak minősülő (továbbiakban: **KKV**) előfizetők az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal, vagy elektronikus úton történő szerződéskötéskor kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető a Szolgáltató általános szerződési feltételei szerint. A Szolgáltató köteles a KKV számára részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást adni, és annak megtörténtét igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződés semmis.

(7) KKV-nak minősül az a vállalkozás, amelynek

- a.) összes foglalkoztatotti létszáma 250 főnél kevesebb, és
- b.) éves nettó árbevétele legfeljebb 50 millió eurónak megfelelő forintösszeg, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 43 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

A KKV kategórián belül kisvállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amelynek

- a.) összes foglalkoztatotti létszáma 50 főnél kevesebb, és
- b.) éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

A KKV kategórián belül mikrovállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amelynek

- a.) összes foglalkoztatotti létszáma 10 főnél kevesebb, és
- b.) éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 2 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

(8) Nem minősül KKV-nak az a vállalkozás, amelyben az állam vagy az önkormányzat közvetlen vagy közvetett tulajdoni részesedése - tőke vagy szavazati joga alapján - külön-külön vagy együttesen meghaladja a 25%-ot.

(9) A vállalkozásnak a 11.6 pontban írtak szerint megfelelően igazolnia kell, hogy a mindenkor hatályos jogszabályok szerint KKV-nak minősül. Amennyiben nyilatkozata hiányos vagy valótlan, a Szolgáltatót nem terheli az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazásának kötelezettsége, illetve az Előfizetőnek meg kell térítenie a Szolgáltatót ennek következtében ért károkat és viselnie kell eljárásának egyéb jogkövetkezményeit is.

(10) Minden előfizetői hozzáférési pontnak csak egy előfizetője lehet. Korlátozottan cselekvőképes természetes személy utólag fizetett díjú szolgáltatásokra csak törvényes képviselőjének beleegyezésével lehet Előfizető.

(11) A jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatások tekintetében új Előfizető az olyan előfizető, aki (vagy amelyik) a szolgáltatás igénybe vételére irányuló igénybejelentés Szolgáltatóhoz történő beérkezése dátumát megelőző 90 napon belül bármilyen időtartamban a Szolgáltatóval megkötött hatályos előfizetői szerződéssel nem rendelkezett.

2.3.3 A felhasználó

(1) Felhasználó az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki, vagy amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

(2) A Szolgáltató meghatározott körben nemcsak Előfizetők, hanem egyéb felhasználók számára is biztosítja a szolgáltatás igénybe vételének lehetőségét. A Szolgáltató a nyilvános telefonszolgáltatást és a távirat-szolgáltatást az azt igénybevevők részére biztosítja.

(3) Közterületen, középületben, postahivatalban, illetőleg a közönség számára nyitva álló kereskedelmi üzlethelyiségben, nyilvános telefonállomáson a szolgáltatás igénybe vételére vonatkozó szerződés a szolgáltatás igénybe vételével jön létre.

(4) A nem előfizetői szerződésen alapuló távolsági beszélgetés kapcsolására vonatkozó szerződés a megrendelőtől felvett igénybejelentés időpontjában jön létre. A távolsági beszélgetés kapcsolására vonatkozó szerződés teljesítésére a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség terheli.

(5) A távirat-szolgáltatási szerződés alapján a Szolgáltató a megrendelőtől (felhasználótól) felvett üzenetet az elektronikus hírközlési hálózat és a postai szolgáltató igénybevételével továbbítja a címzettnek.

2.3.4 A készülék

Az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve az audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készülék.

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

(1) Az előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató

- a.) legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy
- b.) amennyiben a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában 15 napon belül nem tudja biztosítani, az általa év, hó, nap pontossággal megjelölt legkésőbbi időpontig, vagy
- c.) az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban,

de az a.) és b.) esetben is legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.

(2) Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak átadni. Az Előfizető nem állhat el a szerződéstől abban az esetben, ha az elállást tartalmazó nyilatkozatát legkésőbb a hálózathoz kapcsolódó előfizetői hozzáférési pont kiépítése naptári napját megelőző napig nem juttatja el a Szolgáltató számára, avagy azt ezen időpontig nem adja postára.

(3) Az elállást a felek a másik félhez címzett, tértivevényes ajánlott levélbe foglalt írásbeli nyilatkozattal gyakorolhatják.

(4) A Szolgáltató jogosult az Egyedi előfizetői szerződést rendes felmondással megszüntetni, amennyiben annak megkötését követően jut a tudomására olyan műszaki jellegű körülmény, amely miatt a hozzáférési pontot az általánosan alkalmazott technológiák használatával, a piacon igazolhatóan elfogadott költségek mellett nem tudja kiépíteni, illetve a szolgáltatás nyújtását nem tudja megkezdni.

(5) Az igénylő köteles biztosítani, hogy az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges felmérések elvégzése céljából beléphessen.

(6) Az Előfizető kérelmére Szolgáltató – legfeljebb 6 havi határozott időtartamra – alkalmi állomást is felszerel, a szerződés a határozott idő lejártával megszűnik.

(7) Alkalmi állomás létesítése (áthelyezése) esetén az előfizető Belépési díj megfizetésére nem köteles, azonban meg kell fizetnie a létesítés teljes költségét.

2.5. A mobil internet-hozzáférési, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a Rendelet 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei

A Szolgáltató mobil internet-hozzáférési, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nem nyújt.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

(1) A szolgáltatások meghatározását, igénybevételük módját és feltételeit a jelen ÁSZF 1.6 (4) bekezdése, valamint 1. számú melléklete tartalmazza.

3.1.1 Az Előfizető jogai

3.1.1.1 A használat átengedése más részére

(1) Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató írásos engedélye nélkül másnak nem rendszeresen és nem tartósan, hanem esetenként engedheti át. Bármilyen módon engedi is át a használatot, az előfizetői szerződésben foglaltak megtartásáért az Előfizető szerződésből eredő

kötelezettségeiért teljes mértékben felelős. Az Előfizető tartozik felelősséggel minden olyan szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

(2) Az Előfizető a helyhez kötött előfizetői hozzáférési pont igénybevételét köteles díjmentesen minden olyan személy részére biztosítani, aki személyi vagy vagyoni biztonság (segélykérés) megőrzése érdekében igényli, amennyiben a hálózat segélykérésre alkalmas.

(3) A Szolgáltatás honvédelmi érdekből (rendkívüli állapot és szükségállapot) történő átengedéséről a honvédelemről szóló 2011. évi CXIII. törvény rendelkezik.

3.1.2 A Szolgáltató jogai

3.1.2.1 Elektronikus hírközlés védelme

(1) Az elektronikus hírközlő eszközök működését zavaró berendezés (készülék, vezeték, jármű vagy egyéb létesítmény) üzemben tartója köteles a zavart megelőzni, vagy a keletkezett zavart megszüntetni, a Szolgáltató a zavart okozó berendezés tulajdonosát (üzemeltetőjét) a zavarás megszüntetésére felkéri, ennek eredménytelensége esetén a hatóságnál kezdeményezi, hogy az a zavart okozó berendezés tulajdonosát

a.) a berendezés zavarszűrésére a berendezés áthelyezésére, vagy

b.) a zavar más módon történő elhárítására kötelezze.

(2) A forgalom megfigyelését a Szolgáltató forgalmi, méretezési és ellenőrzési célból végezheti, de a beszélgetést, adatforgalmat nem hallgathatja le és nem rögzítheti. A megfigyelt forgalmi adatokat a Szolgáltató összesítve és bizalmasan kezeli, kizárólag saját tervezési és méretezési céljaira használhatja fel, valamint jogszabályon alapuló adatszolgáltatási kötelezettségeinek teljesítése érdekében használhatja fel.

(3) Telefonszolgáltatás esetén a Szolgáltató - az Előfizető érdekeit is szem előtt tartva - jogosult kárenyhítési kötelezettségének eleget tenni oly módon is, hogy a 4 órát elérő hosszúságú - helyi, helyközi, távolsági, mobil és nemzetközi - hívásokat elbonthatja, kivéve a 06-51-es behívószámmal elérhető kapcsoltvonali internet szolgáltatást. Az Előfizető előzetes, kifejezett kérésére a Szolgáltató eltekinthet a 4 órát meghaladó hosszúságú hívások bontásától, amennyiben az Előfizető azt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatánál kezdeményezi. Szolgáltató a kérés beérkezése után egy munkanapon belül elvégzi a szükséges beállításokat.

3.1.2.2 Ingatlanhasználati jogok

(1) Az elektronikus hírközlési építményt elsősorban közterületen vagy meglévő elektronikus hírközlési építmények közös használatával, illetőleg közüzemi szolgáltató létesítményeinek felhasználásával kell elhelyezni.

(2) Ha az elektronikus hírközlési építmény elhelyezésére

a.) az (1) bekezdésben írtak szerint nincs lehetőség, és

b.) a közüzemi szolgáltató vagy a magántulajdonban álló ingatlan tulajdonosa (kezelője, használója) és a Szolgáltató között megállapodás nem jött létre,

úgy az építmény elsősorban közüzemi szolgáltató létesítményén, másodsorban magántulajdonban lévő ingatlanon (érintett ingatlan) is elhelyezhető.

(3) A hatóság az érintett ingatlan tulajdonosát az ingatlan használatában korlátozhatja, azon szolgalmi vagy más használati jogot alapíthat, ha

a.) az nyilvánosan elérhető elektronikus szolgáltatásokban megtestesülő közérdekből történik, és

b.) a Szolgáltató bizonyítja, hogy

(i) a tulajdonossal történő megállapodás érdekében minden tőle elvárhatót megtett, és

(ii) az építmény elhelyezésére közterületen, meglévő elektronikus hírközlési építmények közös használata útján, illetve magántulajdon esetén közüzemi szolgáltató létesítményén környezetvédelmi, közegészségügyi, közbiztonsági, építésügyi okok, illetve az elektronikus hírközlő hálózat sajátosságai miatt nincs lehetőség.

(4) Az ingatlan tulajdonosát a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg. A tulajdonos ezen felül a Ptk.-ban meghatározott jogokat érvényesítheti.

3.1.2.3 Előfizetői szakasz másodlagos felhasználása

(1) A Szolgáltató, amennyiben annak műszaki és egyéb feltételei fennállnak, jogosult a Szolgáltatás nyújtása érdekében kiépített előfizetői szakaszt és az előfizetői hozzáférési pontot megvalósító Szolgáltató tulajdonú hírközlési végberendezéseket az Előfizető minden külön értesítése és hozzájárulása nélkül más szolgáltatás nyújtására a Szolgáltató saját hatáskörben hozott döntése alapján felhasználni.

(2) A Szolgáltató biztosítja, hogy a másodlagos felhasználás a Szolgáltatás igénybevételére nincs hatással, a Szerződésben foglalt szolgáltatásminőségi követelmények és feltételek teljesítését, a Szolgáltatás által átvitt adatok integritását, biztonságát nem befolyásolja.

3.1.3 az Előfizető kötelezettségei

3.1.3.1 Előfizető felelőssége a berendezése használatáért

- (1) Az előfizetői berendezés helyes használatáról (kezeléséről) az Előfizető köteles gondoskodni.
- (2) Az akadályozásból származó zavar elhárításának költségét az Előfizető köteles megfizetni.

3.1.4 A Szolgáltató kötelezettségei

3.1.4.1 Üzemeltetés, karbantartás, hibaelhárítás

- (1) A Szolgáltató az előfizetési díj ellenében a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizetői hozzáférési pontig felügyelet, karbantartás és hibaelhárítás keretében biztosítja.
- (2) A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató díjmentesen 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet.
- (3) A hiba bejelentésének, nyilvántartásba vételének és az Előfizető értesítésének a módját a hiba elhárításáról a 6.1 pont tartalmazza.

3.1.4.2 Titoktartás

- (1) A Szolgáltatót külön törvény alapján adatvédelmi és titoktartási kötelezettség terheli.
- (2) Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon, a munkaviszony, tagsági viszony és a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.
- (3) A Szolgáltató az általa, vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlést, adatot kizárólag a szolgáltatás nyújtásához szükséges mértékben ismerheti meg.
- (4) Amennyiben a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére – ide nem értve a hatályos jogszabályokban meghatározott eseteket – nem teheti lehetővé. A titokvédelemre és a titoktartási kötelezettség alóli felmentésre a hatályos jogszabályokban foglaltak az irányadók.
- (5) Az Előfizető köteles az előfizetői szerződésben foglaltakat, valamint ha az előfizetői szolgáltatás igénybevétele során tudomására jutott közlést vagy más személyes adatot bizalmasan kezelni, annak tartalmát nem hozhatja harmadik fél tudomására, illetve azt harmadik fél részére – kivéve, ha arra jogszabály, vagy hatósági, bírósági határozat kötelezi - nem teszi hozzáférhetővé. Az Előfizető titoktartási kötelezettsége az előfizetői szerződés megszűnését követően, korlátlan ideig fennáll.

3.1.4.3 Költségellenőrzés

- (1) Annak érdekében, hogy az Előfizető megfelelő információkkal rendelkezzen az elektronikus hírközlési szolgáltatásait illető, várható költségeinek alakulásáról, a Szolgáltató költségellenőrzés szolgáltatást biztosít számára.
- (2) A költségellenőrzés szolgáltatás alapján a Szolgáltató az észlelt rendellenes, vagy túlzott fogyasztás esetén értesíti az Előfizetőt annak érdekében, hogy az indokolatlan és nem várt költségek kialakulását a lehetőségekhez képest megelőzhesse.
- (3) A Szolgáltató abban az esetben tájékoztatja az Előfizetőt, amennyiben a rendszereiből kinyert információ szerint a forgalmi díj egy adott számlázási időszakban (általában egy naptári hónapban) eléri a megelőző három számlázási időszak (általában a megelőző három naptári hónap) átlagának kétszeresét és meghaladja a bruttó 10 000 Ft-ot. A három hónapot el nem érő szolgáltatási időtartam esetén a költségellenőrzés szolgáltatás nem értelmezhető.
- (4) A Szolgáltatót az Előfizető informálásán túl további kötelezettség nem terheli, amennyiben azonban a szolgáltatás korlátozásának feltételei fennállnak, az ÁSZF 5.2.1 pontjában írtak szerint jár el.

3.1.4.4 Hálózat-függetlenítés

A határozott idejű előfizetői szerződés lejártát követően a Szolgáltató az előfizető kérésére külön díjazás nélkül köteles gondoskodni arról, hogy az a szerződéssel együtt vásárolt készülék bármely szolgáltató előfizetőjeként használható legyen.

3.1.5 Felelősségi kérdések

3.1.5.1 A Szolgáltató felelőssége

A Szolgáltató tulajdonát képező elektronikus hírközlő hálózat, áramkör és végberendezés fenntartását a Szolgáltató látja el. Előfizetői tulajdonú és fenntartású végberendezés esetén a Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a Szolgáltató a minőségbiztosításról szóló rendeletben megállapított műszaki előírásokat teljesíteni.

3.1.5.2 Az Előfizető felelőssége

Aki a Szolgáltató elektronikus hírközlési szolgáltatását igénybe veszi, köteles az ÁSZF rendelkezéseit megtartani, és a szolgáltatás igénybevételéért a 2. számú mellékletben vagy egyébként meghatározott díjat megfizetni.

3.1.5.3 Felelősség berendezésért, díjakért

Az ÁSZF rendelkezéseinek megtartásáért, a csatlakoztatott berendezésekért, a díjak megfizetéséért, valamint a károkért a berendezés Előfizetője felelős. A berendezés előfizetője felelős abban az esetben is, ha a berendezés használatát másnak átengedi, vagy azt más használja.

3.1.6 Vis major

Egyik fél sem felel jelen ÁSZF-ben megállapított kötelezettsége teljesítéséért azokban az esetekben, amikor olyan, a fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis major) merülnek fel, amelyek megakadályozzák az előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, sürgőshelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, más természeti katasztrófa), harmadik személynek a hálózatot vagy hálózati működést veszélyeztető külső cselekménye, illetve a honvédelmi és rendőrségi törvény alapján a feljogosított szervezetek sürgőshelyzetben tett intézkedéseinek következményei. Ezek az esetek a szerződő feleket az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményként véletlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

3.1.7 Előfizető értesítése

(1) Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt.

(2) Az Előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

(3) Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevéiben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, az ÁSZF által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a.) az Előfizető közvetlen értesítésével, postai úton az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- b.) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt email címre;
- c.) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d.) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

(4) A (3) bekezdés a.)-c.) pontjában meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

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

(5) Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az előfizetőt

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

(6) A szolgáltató által küldött elektronikus levél, SMS, vagy MMS esetén a kézbesítési visszaigazolás napján - az ellenkező bizonyításáig - az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

(7) Amennyiben a (3) bekezdés b.) pontja szerinti elektronikus levélben, illetve c.) pontja szerinti SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítéshez az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, és az értesítés megtörténte az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést - az ellenkező bizonyításáig - a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

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

(9) Az értesítési kötelezettség (7), (8) bekezdésekben foglaltak szerinti teljesítése - ha azt az ellenérdekű fél vitatja - az értesítés címzetthez való megérkezésének, kézbesítése megtörténtének (átvételének) bizonyítására hatósági eljárásban nem alkalmas, bizonyítékként nem szolgálhat.

(10) A Szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén - az ellenkező bizonyításáig - a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste”, vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

(1) Az egyes szolgáltatások igénybevehetőségének területét az 1. számú melléklet tartalmazza.

(2) Ellátási terület az a terület, amely a Szolgáltató saját, vagy a teljesítésbe bevont Társsszolgáltató hozzáférési hálózatának kiépített nyomvonaláról az adott technológiát használó előfizetői hurokkal vagy leágazással, építéssel járó kivitelezési tevékenység elvégzése nélkül elérhető.

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

(1) A Szolgáltató köteles ingyenesen - nyilvános telefonállomás esetén fizetőeszköz használata nélkül - biztosítani, hogy végfelhasználója elérhesse a Kormány által rendeletben meghatározott hívószámokon keresztül, ideértve a „112” egységes európai segélyhívószámot is, a segélyhívó szolgálatok elérését.

(2) A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok rendelkezésére bocsátani - külön jogszabályban meghatározott módon - a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

(3) A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatások vonatkozásában helymeghatározási adatok nem értelmezhetők.

3.4 Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A Szolgáltató nem minősül egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatónak.

3.5 A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

(1) Előfizetői hozzáférési pont olyan csatlakozási pont, amelyen keresztül az Előfizető elektronikus hírközlő végberendezéseinek fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat vehet igénybe. Előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató vezetékes, illetve helyhez kötött (fix telepítésű) rádiós hozzáférésű előfizetői áramkörrel egyaránt létesíthet.

(2) Előfizetői hozzáférési pontot csak a Szolgáltató létesíthet.

(3) Alközpontot, valamint lakóingatlanon belüli hálózatot a Szolgáltatón kívül más személy vagy gazdálkodó szervezet is létesíthet, de azt a Szolgáltató hálózatával, az Előfizető költségére, csak a Szolgáltató kapcsolhatja össze az előfizetői hozzáférési ponton, amennyiben vizsgálata alapján megállapítja, hogy a belső hálózat kiépítése megfelel a szolgáltatás biztonságos igénybevételéhez szükséges műszaki előírásoknak és követelményeknek.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége és 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

(1) Szolgáltatásminőség alatt a szolgáltatási képességek azon együttes hatását értjük, amely az előfizetői szolgáltatás igénybe vevőjének elégedettségi fokát meghatározza.

(2) A szolgáltatásminőségi követelmények a Szolgáltató által vállalt kötelezően teljesítendő célértékek és minőségi követelmények összessége, amelyek teljesülése vagy túlteljesülése esetén - a jogkövetkezmények tekintetében - a szolgáltatás megfelelőnek, vagy a célértékek nem teljesülése esetén pedig alulteljesítettnek vagy igénybe nem vehetőnek minősül.

(3) Egyedi szolgáltatásminőségi követelmény az előfizetői hozzáférési ponton a Szolgáltató által
a.) az ÁSZF-ben feltüntetett célérték szerint teljesítendő szolgáltatásminőségi követelmény, vagy
b.) az egyedi előfizetői szerződésben vállalt és teljesítendő szolgáltatásminőségi követelmény.

(4) Az egyes szolgáltatásokra jellemző szolgáltatásminőségi mutatókat és célértékeit jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

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

A Szolgáltató a hálózatában nem alkalmaz olyan forgalommérést, irányítást, menedzselést, amely a szolgáltatás minőségére vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre hatással van.

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

(1) Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban az alábbi intézkedéseket alkalmazza:

- a.) a hálózati elemek hozzáférhetetlenné tétele (zárt belső és külső építmények),
- b.) internet felől érkező hálózati szintű túlterheléses támadás (DDoS) elleni védelem,
- c.) az ÁSZF 5.2.2 pont (4) bekezdésében foglaltak szerinti email küldés nem engedélyezett,
- d.) előfizetői hozzáférési pontra kapcsolt előfizetői hálózathoz 40 db MAC címről vagy internet-hozzáférési szolgáltatás esetén IP címenként 1 db MAC címről érkező adatforgalom engedélyezett.

(2) Amennyiben az Előfizetői hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői hálózat vagy előfizetői végberendezés akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának vagy más előfizetők által igénybe vett szolgáltatások rendeltetésszerű működését, a Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pontot az ÁSZF 5.1.3 pontja szerint karanténba helyezi, amely során átmenetileg szünetelteti a Szolgáltatást.

(3) A Szolgáltató a hírközlő hálózatában a szolgáltatás-nyújtási képességet csökkentő, egyidejűleg több előfizetőt érintő üzemzavar (súlyos incidens) elhárítására külön belső eljárásrendet alakított ki, amely biztosítja a hiba lehető leggyorsabb elhárítását, ezzel visszaállítva a nyújtott szolgáltatások megfelelő működését.

4.4 Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

(1) A Szolgáltató választási lehetőséget biztosít előfizetői számára, hogy:

- a.) a hálózathoz saját tulajdonú készüléket csatlakoztassanak, amennyiben az megfelel a (3) bekezdésben írtaknak, vagy
- b.) a telefon készüléket a 2. számú mellékletben írt díjtétel ellenében a Szolgáltatótól béreljék.

(2) Ha a Szolgáltató a saját tulajdonát képező készüléket az Előfizető kérelmére kicseréli, ezért a 2. számú mellékletben megállapított díjat kell fizetni. A természetes elhasználódás miatti csere díjmentes.

(3) Az Előfizető jogosult bármely olyan szabvány szerinti végberendezést, mint saját tulajdonú készüléket beszerezni és a hálózathoz csatlakoztatni, amely rendelkezik megfelelőségi jelöléssel. Előfizetői tulajdonban lévő berendezés fenntartásáról az előfizető gondoskodik. Ebben az esetben az előfizetőnek kell gondoskodnia arról, hogy a berendezést szakképzett és arra jogosultsággal rendelkező vállalkozó, vállalkozás javítsa.

(4) A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemén kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, illetve ajánlatát megfelelő Szolgáltató tulajdonú készülék bérletére vonatkozóan nem fogadja el, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

(5) A Szolgáltató elektronikus hírközlési hálózatával össze nem függő berendezést a Szolgáltató berendezésével összekapcsolni, vagy ahhoz csatlakoztatni csak a Szolgáltató előzetes, írásos hozzájárulásával szabad a rádióberendezésekről és az elektronikus hírközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük kölcsönös elismeréséről szóló 5/2004 (IV.13.) IHM rendelet előírásai szerint.

(6) A Szolgáltató vezetékes hírközlő hálózatához rádió adó-vevő berendezés (a vezetékek nélküli telefon kivételével) csatlakoztatási igény bejelentéséhez a Hatóság által kiadott rádióengedélyt mellékelni kell.

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, és a fizetendő díj mértéke

- (1) Az előfizetői szolgáltatás általában az alábbi okok miatt szünetelhet:
 - a.) az Előfizető kérelmére,
 - b.) a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból,
 - c.) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén,
 - d.) közérdekből.
- (2) Alközponthoz csatlakozó mellékállomás üzemét csak az alközponti kapcsolóval együtt lehet szüneteltetni.
- (3) A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

5.1.1 Szünetelés az Előfizető kérelmére

- (1) A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére – amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – köteles szüneteltetni. A szüneteltetés megrendelésekor az Előfizetőnek nyilatkoznia kell a szüneteltetés kezdő és várható befejezési határidejéről. A szüneteltetés időtartama legalább 1 hónap, és folyamatos szünetelés esetén legfeljebb 6 hónap. A szünetelés meghosszabbítása nem kérhető, erre csak a szolgáltatás ismételt igénybevételét (visszakapcsolását) követően van lehetőség.
- (2) A szüneteltetésre naptári évenként 1 alkalommal van lehetőség.
- (3) Amennyiben Előfizető a szüneteltetést a határozott időtartam (hűségidőszak) alatt kéri, az előfizetői szerződés a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.
- (4) A szüneteltetésre vonatkozó általános rendelkezések:
 - a.) A Szolgáltató egyéb megállapodás hiányában az előfizetői szerződésben szereplő valamennyi szolgáltatást szünetelteti.
 - b.) Egy előfizetői szerződésben szereplő több szolgáltatás vagy több előfizetői hozzáférési pontot tartalmazó virtuális magán hálózat (VPN) esetén a Felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.
 - c.) Ha az Előfizető és Szolgáltató között több előfizetői szerződés áll fenn, a szüneteltetés kizárólag arra a szerződésre vonatkozik, - az 5.1.4 pontban foglaltak figyelembe vételével - amelyre azt az Előfizető kifejezetten kéri. Ez esetben a szünetelés a többi előfizetői szerződést nem érinti, azokra hatása nincs.
 - d.) Több hangcsatornát tartalmazó telefonszolgáltatás - az 5.1.4 pontban foglaltak figyelembe vételével - (pl. ISDN2, ISDN30, SIP Trönk) csak egyben szüneteltethető, egyes hangcsatornái külön nem szüneteltethetők.
- (5) A szünetelést a szünetelés kezdő időpontját megelőzően legalább 15 nappal a megfelelő nyomtatvány kitöltésével kérheti az Előfizető. Az Előfizető az ÁSZF 2. számú mellékletében meghatározott szüneteltetés szolgáltatás megrendelési és - a szünetelés időtartama alatt - havi díj megfizetésére köteles.
- (6) A Szolgáltató az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén az Előfizető által megjelölt időpontban – vagy ennek megjelölése hiányában a visszakapcsolási igény bejelentését követő 3 munkanapon belül – az adott előfizetői szerződésben foglalt valamennyi szolgáltatást visszakapcsolja és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíti.
- (7) Amennyiben a szünetelés elindításához vagy megszüntetéséhez nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön kiszállási díjat nem számít fel. Amennyiben ezekhez helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató az ÁSZF 2. számú mellékletében foglalt kiszállási díjat számít fel.

5.1.2 Szünetelés egyéb esetei

- (1) Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet továbbá:
 - a.) az előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása, változás és kiadás tevékenységek elvégzése miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
 - b.) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
 - c.) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.
- (2) Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj

fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

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

(4) A rendszeres karbantartás során a Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartásához szükséges munkákat végzi, amelyek a szolgáltatás minőségi célértékeinek elérését és folyamatos fenntartását biztosítják, a hálózat- felújítás és csere pedig ezeknek a technikai eszközöknek az időről időre szükséges megújítását célozza.

(5) Változásnak (change) minősül a Szolgáltató érdekkörébe tartozó minden olyan, a Szolgáltató ISO tanúsításának való megfelelésével összefüggő tevékenység, amely eredményeként az üzemeltetett szolgáltatói környezet (szolgáltatás nyújtásával összefüggő informatikai hálózat) megváltozik. Ilyen lehet egy, vagy több konfigurációelem egy vagy több jellemzőjének megváltoztatása, továbbá egy vagy több új konfigurációelem üzembeállítása vagy kivonása. Sürgős változásnak (emergency change) minősül az olyan változás, amelyet a lehető leghamarabb be kell vezetni üzemzavar (súlyos incidens) elhárítása vagy megelőzése érdekében.

(6) A kiadás (release) több változás egy időben, kötegelt módon történő végrehajtása. A sürgős változást tartalmazó kiadás sürgős kiadásnak minősül.

(7) E munkálatokról a Szolgáltató megkezdésüket megelőzően legalább 15 nappal korábban köteles az Előfizetőt értesíteni.

(8) A rendszeres karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe.

(9) A rendszeres karbantartás körébe esik azon harmadik felek, különösen az áramszolgáltatók vagy más közművek által nyújtott szolgáltatások, illetve általuk üzemeltetett hálózatok karbantartása is, amelyek befolyásolják a Szolgáltató hálózatának üzemszerű működését. A Szolgáltató a karbantartási munkák megkezdéséről legalább 15 nappal korábban értesíti Előfizetőit, amennyiben erről a harmadik fél tájékoztatta a Szolgáltatót.

(10) A nem tervezett karbantartás esetén Szolgáltató az Előfizetőt a várhatóan üzemszünettel járó munkálatokról legalább 24 órával korábban értesíteni köteles. Amennyiben a Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben olyan állapot áll elő, amely a Szolgáltatás leállításával vagy üzemzavar (súlyos incidens) kockázatával fenyeget, ebben az esetben a Szolgáltató jogosult a sürgős változást sürgős kiadás keretében haladéktalanul, az Előfizető előzetes értesítése nélkül is végrehajtani.

(11) Előfizető tudomásul veszi, hogy a változás, sürgős változás miatti szünetelés nem minősül a Szolgáltató részéről szerződésszegésnek, ezzel összefüggésben az Előfizető nem jogosult sem kötbér, sem kárigény érvényesítésére a Szolgáltatóval szemben és nem jogosult továbbá az Előfizetői szerződés felmondására sem.

(12) Amennyiben a Szolgáltató Társzolgáltató hálózatának igénybe vételével nyújtja a szolgáltatást, a Társzolgáltató rendszeres karbantartási munkálatainak elvégzése miatt is előállhat a szolgáltatás szüneteltetése.

(13) Amennyiben Szolgáltató vis maior okra hivatkozva szünetelteti a szolgáltatást, igazolnia kell, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

(14) Amennyiben az Előfizetői hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői hálózat vagy előfizetői végberendezés akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának vagy más előfizetők által igénybe vett szolgáltatások rendeltetésszerű működését, a Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pontot az 5.1.3 pont szerint karanténba helyezi, amely során átmenetileg szünetelteti a Szolgáltatást.

5.1.3 Az internet-hozzáférési szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontjának karanténba helyezésére vonatkozó speciális rendelkezések

(1) A Szolgáltató az internet hálózatának üzemeltetése során olyan adatforgalmi elemzéseket végez, amelyek alkalmasak azon események feltárására, – tekintet nélkül arra, hogy a tevékenységet az Előfizető maga vagy az Előfizető által használt berendezések más külső hálózati erőforrás irányítása alatt végzik – amelyek alkalmasak lehetnek más előfizetők által igénybe vett szolgáltatás vagy a szolgáltatói hálózat működésének megzavarására vagy éppen arra, hogy az Előfizető Szolgáltatása valamely esemény célpontjává vált.

(2) Az ilyen esemény különösen, de nem kizárólagosan a „szolgáltatás megtagadás” (DoS, Denial of Service) és az „elosztott szolgáltatás megtagadás” (DDoS, Distributed Denial of Service) támadások.

(3) A Szolgáltató a hálózatának megfelelő működése és az előfizetői szolgáltatás nyújtásának ellehetetlenülésének elkerülése érdekében a forgalomelemzés alapján zavarforrásnak vagy célpontnak regisztrált Előfizetői hozzáférési pontot un. karanténba helyezi, amely meggátolja a további károkozást.

(4) A Szolgáltatás karanténba helyezése során tett intézkedések:

- a.) a Szolgáltató által feltárt zavarás megakadályozására a Szolgáltatás 4 óra időtartamra, ismételt esetben legfeljebb 48 óra időtartamra átmenetileg szüneteltetésre kerül;

- b.) a Szolgáltató haladéktalanul értesíti az Előfizetőt a rendelkezésre álló elérhetőségein a szünetelés okáról, a további zavarás megakadályozásának lehetséges megoldásairól;
- c.) az átmeneti szünetelés letelte után az internetkapcsolat helyreállításra kerül, a Szolgáltató az érintett Előfizetői hozzáférési pontot megfigyelés alá helyezi;
- d.) amennyiben az Előfizető ismételt részesévé válik a karanténba helyezés feltételeit megvalósító eseménynek, a folyamat újraindul az a.) bekezdés szerint.

(5) Az Előfizető köteles minden tőle telhetőt megtenni annak érdekében, hogy a hálózata ne legyen felhasználható a (2) bekezdésben meghatározott támadásokban való közreműködésre. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató útmutatásai alapján nem képes vagy nem hajlandó a hálózati eszközeinek megfelelő beállítására és amennyiben a zavarás ténye bármely 30 napos intervallumon belül ismételt előfordul, a Szolgáltató élhet az Előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának lehetőségével.

(6) A Szolgáltatás szüneteltetése során a Szolgáltató az Előfizető internet-hozzáférési szolgáltatáshoz való hozzáférését szünetelteti oly módon, hogy az IP címet átmenetileg elérhetetlenné teszi.

(7) A karanténba helyezés nem jelenti a Szolgáltatás nyújtásának hibáját, így a rendelkezésre állási időt nem csökkenti, valamint az Előfizető a Szolgáltató általi hibás teljesítés esetén Öt megillető kötbér érvényesítésére nem jogosult.

5.1.4 Hordozó szolgáltatáson keresztül igénybe vett ráépülő szolgáltatás szünetelésére vonatkozó speciális rendelkezések

(1) Az ugyanazon, rézvezetékes hálózatban létesített előfizetői hozzáférési ponton működő helyhez kötött telefonszolgáltatás bármely okból történő szünetelése esetén a Szolgáltató ugyanazon előfizetői hozzáférési ponton a Szolgáltatótól vagy más szolgáltatótól igénybe vett ADSL vagy kapcsoltvonalis internet szolgáltatást is szüneteltetni fogja.

(2) Ha az Előfizető a Szolgáltatótól vagy más szolgáltatótól külön szerződéssel igénybe vett hordozó szolgáltatáson keresztül ugyanazon fizikai hozzáférési ponton ráépülő szolgáltatást (pl. helyhez kötött VoIP telefonszolgáltatás, virtuális magánhálózat (VPN) szolgáltatás) vesz igénybe, a hordozó szolgáltatás bármely okból történő szünetelése esetén a ráépülő szolgáltatás is szünetelni fog, de a ráépülő szolgáltatás szüneteltetése nem vonja maga után a hordozó szolgáltatás szünetelését is.

(3) A ráépülő szolgáltatás jelen pont szerinti szünetelésére egyebekben az Előfizető vagy a Szolgáltató általi szüneteltetés szabályait kell alkalmazni.

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

5.2.1 A szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegése esetén

(1) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőző értesítésével a következő esetekben jogosult:

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

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

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

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

(3) A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, valamint - amennyiben az Előfizető több előfizetői szolgáltatást egy Egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe az (1) bekezdés c.) pontjában szabályozott díjtartozás esetét kivéve - a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

(4) Ha az Előfizető az (1) bekezdés szerinti korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő

módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

(5) A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyeszerese.

(6) A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt, kivéve azon eseteket, melyek fennállása esetén a Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési, illetve szolgáltatási kötelezettség az Eht. 118.§ (4) bekezdése) alapján. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás ismételt biztosításáért az ÁSZF 2. számú mellékletben megállapított díjat az Előfizetőnek felszámítani.

(7) Az (1) bekezdés c.) pontjában meghatározott esetben a szolgáltatás korlátozása annak első 3 hónapjában csak olyan módon alkalmazható, ha az az Előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogainak gyakorlását – így pl. ADSL alapú Internet előfizetői hozzáférési igénybevételek lehetőségét - indokolatlanul nem akadályozza. A Szolgáltató nem köteles így eljárni abban az esetben, ha az Előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

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

5.2.2 Az internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések

(1) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatás igénybevételek korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével amennyiben az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve az Egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás, üzenet, illetve adatmennyiséget. Az igénybevétel felső korlátja – ha az egyedi előfizetői szerződés másként nem rendelkezik – egy adott számlázási időszakban bruttó 15.000.-Ft, azaz Tizenötezer forint. Amennyiben az Előfizető e felső korlát 80%-át eléri, úgy a Szolgáltató telefonhívással tájékoztatja őt erről a helyzetről, és figyelmezteti a túllépésből eredő lehetséges következményekre.

(2) A szolgáltatás korlátozása esetén a Szolgáltató a korlátozás időtartamára a havidíj meghatározott, a nyújtott szolgáltatással arányos részét számíthatja fel az alábbiak szerint:

- a.) Önálló internet-hozzáférési szolgáltatás korlátozásakor minden esetben: 75%
- b.) Szolgáltatáscsomag esetén, kizárólag az abban nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatás korlátozásakor:
 - (i) az 5.1.1 pont (1) bekezdés a.) és c.) pontjában írt esetben: 75%
 - (ii) az 5.1.1 pont (1) bekezdés d.) pontjában írt esetben: 85%

(3) Szolgáltató a szolgáltatás korlátozása esetén a korlátozás időtartamára 128/64 kbit/s sávszélességre korlátozza le az internet-hozzáférési szolgáltatást.

(4) Az internet-hozzáférési szolgáltatáshoz tartozó e-mail szolgáltatás keretén belül a kéréslen levelek (SPAM) okozta akaratlagos vagy akár véletlen meddő hálózati forgalom mind bejövő, mind kimenő irányban veszélyezteti a, Szolgáltató Internet szolgáltatását és zavarja a többi Előfizető általi igénybe vételét. A Szolgáltató a hálózata, valamint az Előfizetői védelme érdekében az Internet Szolgáltatók Tanácsának (www.iszt.hu) iránymutatása alapján köteles a kéréslen levelek továbbításának megakadályozására. A Szolgáltató a fenti cél elérése érdekében korlátozhatja az Internet kapcsolaton keresztül küldött, de nem a Szolgáltató e-mail (SMTP) szerverén át folytatott e-mail kommunikációt annak tartalmi vizsgálata és rögzítése nélkül.

5.2.3 A telefonszolgáltatásra vonatkozó speciális rendelkezések

(1) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatás igénybevételek korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével amennyiben az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az

ÁSZF-ben, illetve az Egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás, üzenet, illetve adatmennyiséget. Az igénybevétel felső korlátja – ha az egyedi előfizetői szerződés másként nem rendelkezik – egy adott számlázási időszakban bruttó 30.000.-Ft, azaz Harmincezer forint. Amennyiben az Előfizető e felső korlát 80%-át eléri, úgy a Szolgáltató telefonhívással tájékoztatja őt erről a helyzetről, és figyelmezteti a túllépésből eredő lehetséges következményekre.

(2) A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani:

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

(3) A szolgáltatás korlátozása esetén a Szolgáltató a korlátozás időtartamára a havidíj meghatározott, a nyújtott szolgáltatással arányos részét számíthatja fel az alábbiak szerint:

- a.) Önálló telefonszolgáltatás korlátozásakor minden esetben: 75%
- b.) Szolgáltatáscsomag esetén, kizárólag az abban nyújtott telefonszolgáltatás korlátozásakor:
 - (i) az 5.1.1 pont (1) bekezdés a.), és c.) pontjában írt esetben: 75%
 - (ii) az 5.1.1 pont (1) bekezdés d.) pontjában írt esetben: 85%

(4) Amennyiben az Emelt díjas díjkorlátozott szolgáltatási szám hívása esetén az Előfizető részére kiszámlázandó díj eléri az ÁSZF 2. számú mellékletében írt, a hatóság által közzétett legmagasabb díjat, úgy a Szolgáltató a hívást bontja.

(5) Az Internet-hívások (06 51), valamint azon Előfizetők hívásai, akik ezt az ügyfélszolgálaton keresztül kifejezetten kérik, nem kerülnek elbontásra. Ezek az adatok a felügyeleti szoftver erre a célra szolgáló adatbázisában kerülnek rögzítésre. A Szolgáltató a felelősségét kizárja arra az esetre, ha a rendszer hibája miatt a bontás esetlegesen nem történik meg.

5.3 A szolgáltatás felfüggesztése

(1) A Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott esetekben jogosult a szolgáltatás nyújtását felfüggeszteni.

(2) A felfüggesztést a Szolgáltató a szolgáltatáshoz való hozzáférés szüneteltetésével valósítja meg.

(3) A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

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

6.1.1 A hiba bejelentése

(1) A hibabejelentés az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

(2) Az Előfizető, vagy az érdekkörében eljáró más személy a hibabejelentést

- a.) a Szolgáltató ügyfélszolgálatán,
- b.) a Szolgáltató technikai ügyeletén (06 80 880 505, külföldről a +36 84 505 888, alközponti hálózatról a 15-888 számon hívható, a hét minden napján 24 órában elérhető),
- c.) levélben, vagy
- d.) az Egyedi előfizetői szerződésben megjelölt egyéb módon

teheti meg.

(3) A Szolgáltató a hibabejelentést visszaigazolja, és nyilvántartásba veszi.

(4) A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

(5) A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább 1 évig megőrizni.

(6) A hibabejelentő munkatársa a telefonon érkezett hibabejelentés során a rögzített adatokat visszaolvassa, és közli a bejelentés iktatószámát. Az ügyfélszolgálatnál személyesen tett, illetve az írásban érkezett hibabejelentéseket a Szolgáltató iktatja.

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

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

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

(8) Nem köteles a Szolgáltató a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az Előfizetőt, amennyiben a valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

6.1.2 A hiba elhárítása

(1) A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A hiba bejelentésétől a szolgálatást érintő hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

(2) Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (pl. hatóság, közműszolgáltató, ingatlanulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít bele a hibaelhárítási határidőbe. Ugyanezen határidőn belül a Szolgáltató köteles az Előfizetőt értesíteni a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít bele a hibaelhárítási határidőbe.

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

(4) A Szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni.

(5) A Szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

(6) Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a 6.1.1 (7) a.) pontja szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

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

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

6.1.3 A Szolgáltató érdekkörén kívül eső hiba elhárítása, egyéb munkák

(1) Amennyiben a hibaelhárítási eljárás során

a.) minden kétséget kizáróan igazolódik, hogy a hiba az Előfizető érdekkörében merült fel,

b.) a helyszíni munkavégzés az Előfizető téves vagy ismételt indokolatlan bejelentése miatt vált szükségessé,

c.) az Előfizető a hibajavításon kívüli munkák elvégzését rendeli meg,

Szolgáltató jogosult felmerült költségeit, továbbá a munkadíjat az Előfizetőnek felszámítani.

(2) A Szolgáltató az (1) bekezdésben írt költségeket a jelen ÁSZF 2. számú mellékletben meghatározott kiszállási és óradíjak alapul vételével határozza meg.

6.1.4 A tartalék hozzáférés (back-up) esetén érvényes rendelkezések

- (1) A tartalékolt előfizetői hozzáférési pontot a fő és a tartalék (back-up) előfizetői szakasz (elérés) együttesen alkotja. A rendelkezésre állás (kiesési idő) számítása során akkor tekinthető hibásnak, ha mindkét előfizetői szakasz egy időben hibásodott meg vagy az átkapcsolás nem történt meg.
- (2) Az Előfizető hibabejelentését követően a Szolgáltató köteles - mindkét elérési egyidejű meghibásodása esetén az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott normál vagy emelt szintű rendelkezésre állás (SLA) opcióban szereplő hibaelhárítási idő alatt - legalább az egyik előfizetői szakaszt helyreállítani.
- (3) Ha az előfizetői hozzáférési pont a fő vagy a tartalék elérésen keresztül elérhető volt, a Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség nem terheli.

6.2 Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

- (1) A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás alábbiak szerinti késedelmes vagy hibás teljesítése esetén köteles kötbér fizetésére:

- a.) Ha az előfizetői szolgáltatás nyújtását nem kezdi meg az ÁSZF 2.4 pont (1) bekezdésében meghatározott határidőig.
- b.) Ha az átirást az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő kérelem beérkezését követő 15 napon túli időpontban teljesíti.
- c.) Ha az áthelyezés iránti igénybejelentést elfogadja, de
 - (i) azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontig nem teljesíti,
 - (ii) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában a fenti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentéssel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelölte az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját - amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, - és ezt a határidőt nem tartja be.
- d.) Ha az Előfizető értesítésére az ÁSZF 6.1.1 (7), 6.1.2 (3) pontjában, valamint a hiba elhárítására az ÁSZF 6.1.2 (1) pontjában meghatározott határidőt túllépi.
- e.) Ha az Eht. 137. § (1) vagy (3) bekezdésében foglalt bármely okból a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást korlátozta, és a korlátozást nem szünteti meg az Előfizető erre irányuló kérésétől számított 72 órán belül annak ellenére sem, hogy a korlátozás okának megszűnéséről hitelt érdemlően tudomást szerzett.
- f.) Az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatásminőségi követelmény megsértése esetén.

- (2) Az (1) bekezdés d.) és f.) pontja tekintetében nem jelenti az előfizetői szerződés hibás teljesítését, ha
- a.) az előfizetői szolgáltatás hibás működését az előfizetői hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői végberendezés (pl. telefonkészülék, alközpont), illetve a nem Szolgáltató által kiépített hálózati szakasz (pl. belső kábelezés) valamely jellemzője okozta,
 - b.) a hibajegy lezárására a hiba Szolgáltató általi elhárítását követően azért nem kerülhet sor, mert ahhoz az Előfizető a hibátlan működés tesztelése miatt nem járul hozzá.
 - c.) a hibaként bejelentett hiányosság az előfizetői szolgáltatás jellegére tekintettel az ellenérték fejében igénybe vett előfizetői szolgáltatások rendeltetésszerű használatát nem korlátozta,
 - d.) a hibát bizonyíthatóan az Előfizető gondatlan vagy szándékos magatartása okozta,
 - e.) a hiba az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú, vagy az Előfizető által kiépített vagy üzemeltetett hálózatban keletkezett, vagy a hibát az ilyen hálózat okozta,
 - f.) a hibát nem a Szolgáltató tulajdonában, üzemeltetésében vagy karbantartásában álló végberendezés okozta,
 - g.) a hibát, típusengedéllyel vagy megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta, feltéve, hogy a berendezést nem a Szolgáltató biztosította,
 - h.) a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
 - i.) az Előfizető a hiba elhárításában az általában elvárható módon nem működött közre, így különösen, amennyiben a hibaelhárítást akadályozta, vagy amennyiben a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon nem biztosította, feltéve, hogy a hiba elhárításához az ingatlanra történő bejutás szükséges.

- (3) A késedelmes vagy hibás teljesítés esetén az Előfizetőt az ÁSZF jelen fejezetében írt esetekben és az ott meghatározott feltételek szerint kötbér illeti meg. Ebben az esetben Előfizető számára a Szolgáltató a kötbért az Előfizető külön igénybejelentése nélkül megfizeti.

- (4) Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára az e fejezetben

meghatározottak szerint számított kötbér mértékét meghaladja, kártérítési igényét a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti, és az ez esetben követendő eljárásra a jelen ÁSZF 6.5 pontjában írtak irányadók.

(5) Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt hasznót nem. A vagyonban okozott kár alatt azt az értéket kell érteni, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

(6) A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

(7) Az előfizetői szerződésekből eredő igények 1 év alatt évülnek el, mely időtartamot a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezését követő naptól, pénzkövetelés esetén az esedékesség napjától kell számítani.

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

6.3.1 Az előfizetői panaszok kezelése

(1) Előfizetői bejelentés az előfizetői panasz és a hibabejelentés.

(2) Előfizetői panasz az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és nem minősül hibabejelentésnek.

(3) Az Szolgáltató köteles az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az Egyedi előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy az

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

b.) Ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az Előfizetőt,

c.) előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

(4) Ha az Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálatához kell fordulnia. A reklamációt a jelen ÁSZF 1.2 pontjában megadott valamennyi ügyfélszolgálati elérhetőségen meg lehet tenni. Az eljáró szervezeti egység a reklamációt 30 napon belül kivizsgálja, és ennek eredményéről az Előfizetőt értesíti.

(5) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az Előfizetőnek átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (4) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

(6) Az írásbeli panaszt a Szolgáltató harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

(7) A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

(8) Az Előfizető - amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását - a hírközlési hatósághoz, illetve a hatóságon belül a fordulhat annak figyelembe vételével, hogy a hírközlési hatóságnak díjvita elbírálására nincs hatásköre, arra az illetékes bíróság jogosult.

(9) A Szolgáltató az Előfizetőre (illetve felhasználóra) vonatkozó, a panasz elintézéséhez szükséges és ahhoz kapcsolódó adatokat (beleértve a számlázási és forgalmazási jogviták elintézéséhez szükséges adatokat is) akkor bocsátja a hatóság rendelkezésére, ha az Előfizető az eljárásban ügyfélként vesz részt, és a hatóság a megkeresésében nyilatkozik az adatkérés jogalapjáról és céljáról.

6.3.2 A díjreklamáció

(1) Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összege szerűségét vitatja, a jelen ÁSZF 1.2 pontjában megadott valamennyi ügyfélszolgálati elérhetőségen reklamációt nyújthat be az ügyfélszolgálatához. A Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a panaszt legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig

nem jogosult az előfizetői szerződést díjfizetés elmulasztására hivatkozva felmondani, feltéve, hogy az Előfizető az esedékes nem vitatott, illetve a továbbiakban felmerülő nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.

(2) Ha az Előfizető a számla elleni reklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a bejelentéssel érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a reklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya.

(3) Amennyiben a Szolgáltató számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a Szolgáltató akkor is jogosult a díj fizetés elmulasztására hivatkozva az előfizetői szerződést felmondani, ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el.

(4) Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül - az Előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

(5) Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt.

(6) Amennyiben a díjreklamációval kapcsolatos vizsgálat megállapítja, hogy az Előfizető által használt végberendezés nem rendelkezik megfelelőségi jelöléssel, és az egyéb vizsgálati eredmények a túlszámlázás lehetőségét kizárták, a Szolgáltató a reklamációt az Előfizető kérelmének elutasításával lezárja, mivel a nem szabványos végberendezés használata túlszámlázást okozhat.

(7) Az Előfizetőnek a Szolgáltató vizsgálati eredményeit is tartalmazó értesítés kézhezvételét követően 30 nap áll rendelkezésére ahhoz, hogy írásban bejelentse:

- a.) nem fogadja el a szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, illetve
- b.) a vizsgálat eredményeinek megfelelő, a következő esedékes számlán szereplő összeget, mely az esetleges késedelmi kamatokat is tartalmazza, a számlán feltüntetett határidőig nem egyenlíti ki.

E bejelentés, illetve a tartozás megfizetésének elmaradása esetén a Szolgáltató - a díjtartozásra vonatkozó szabályok egyidejű alkalmazása mellett - a tartozás behajtása érdekében peres eljárást kezdeményezhet.

(8) Ha az Előfizető a reklamált havi számlát követően esedékes díjakat sem egyenlíti ki, akkor a díjmegfizetés elmaradása esetére vonatkozó eljárás szerint – feltéve, hogy a szolgáltatás korlátozásának feltételei fennállnak, - a Szolgáltató az Előfizető kimenő forgalmát a reklamáció jogerős elbírálásáig korlátozhatja.

(9) Ha az Előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál – erre az Eht. 143. § (2) bekezdésében foglaltakra tekintettel csak a számla teljesítését követő egy éven belül van lehetősége –, és ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen felszámított összeget a fizetési határidőtől számított kamatokkal együtt köteles visszafizetni az Előfizető részére.

(10) A Szolgáltató a számlapanasz kivizsgálását elsősorban a telefonközpont és a számlázási rendszer adatainak felülvizsgálatával, elemzésével végzi. A hálózati, a nyomvonal és a végpont vizsgálatára abban az esetben kerül sor, ha vonallopás gyanúja miatt az indokolt.

(11) Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást (hívásrészletezést).

6.4 Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

(1) A Szolgáltató az Előfizetők és felhasználók részére értékesítési és ügyfélkapcsolati pontot (Ügyfélszolgálati iroda) működtet, amelyek helyét, elérhetőségeit és nyitvatartási idejét az ÁSZF 1.2 pontja tartalmazza.

(2) Az ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási ideje alatt a Szolgáltató díjmentesen elérhető telefonos információs szolgálatot működtet.

(3) Az elektronikus hírközlési szolgáltatás ellátásával, a díjak felszámításával és beszedésével kapcsolatban az Előfizető vagy meghatalmazottja és az igénybevevő a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál panaszt tehet.

(4) A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésről a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon a bejelentés időpontjától számítva legalább 2 évig megőriz. A hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot, így az azzal kapcsolatos hangfelvételeket, a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított 1 éves elévülési időtartam végéig megőriz.

(5) A személyes adatok védelméről szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az

érintett Előfizető általi visszahallgatását - kérésre - a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni.

(6) A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

6.5 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A tudakozó szolgáltatás igénybevételének feltételeit az 1. számú melléklet tartalmazza.

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

(1) A Szolgáltató és az Előfizető az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos panaszokat az ÁSZF 6.3.1 pontjában foglaltak szerint közvetlenül rendezheti.

(2) Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében az egy éves elévülési időn belül a területileg illetékes hírközlési hatósághoz, ezen belül a Média és Hírközlési Biztoshoz, a fővárosi és megyei kormányhivatal megyeszékhely szerinti járási (fővárosi kerületi) hivatalához mint fogyasztóvédelmi hatósághoz, illetve békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhatnak.

6.6.1 A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

(1) Az Előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordulhat a Szolgáltatónak a szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítással, vagy a díjszámítással kapcsolatos eljárásának vitatása esetén. A Média és Hírközlési Biztos az elektronikus hírközlési szolgáltatást, illetve médiaszolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat, illetve sajtótermék olvasóit megillető, elektronikus hírközléssel és a médiaszolgáltatásokkal, sajtótermékekkel kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítésében működik közre.

(2) Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető.

(3) Amennyiben a kérelmező a (2) bekezdésben foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a (2) bekezdésben foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét. Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

(4) A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) szervei és azok elérhetőségei:

Honlap: www.nmhh.hu

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Cím:	1015 Budapest Ostrom u. 23-25.
Levelezési cím:	1525 Budapest Pf. 75.
Telefon:	06 1 457 7100
Telefax:	06 1 356 5520
E-mail cím:	info@nmhh.hu

Média- és Hírközlési Biztos Hivatala

Cím:	1088 Budapest, Reviczky utca 5.
Levelezési cím:	1433 Budapest, Pf. 198.
Telefon:	06 1 429 8644
Telefax:	06 1 429 8761

Médiatanács

Cím:	1088 Budapest; Reviczky utca 5.
Telefon:	06 1 429 8600, 06 1 267 2590
Telefax :	06 1 267 2612

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság ügyfélszolgálati irodáinak címei, telefonszámai

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.
Telefon: 06 1 468 0673 (központi ügyfél-tájékoztatási vonal)
Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.
Telefon: 06 52 522 122
Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.
Telefon: 06 46 555 500
Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.
Telefon: 06 72 508 800
Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.
Telefon: 06 99 518 500
Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.
Telefon: 06 62 568 300

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő: 08:00 - 12:00
 Szerda: 13:00 - 16:00
 Péntek: 08:00 - 12:00

Az ügyfélszolgálati telefonszámok elérhetőségének ideje:

Hétfő - csütörtök: 08:00 - 16:30
 Péntek: 08:00 - 14:00

6.6.2 Fogyasztóvédelmi hatóságok

Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével, kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht-ban és a végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fővárosi és megyei kormányhivatal megyeszékhely szerinti járási (fővárosi kerületi) hivatala, illetve másodfokon a Pest Megyei Kormányhivatal járnak el.

Pest Megyei Kormányhivatal

Cím: 1052 Budapest, V. kerület Városház utca 7.
 Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 270
 Honlap: www.kormanyahivatal.hu/hu/pest

A területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatóságok elérhetőségei:

Megyei fogyasztóvédelmi hatóságok:

Baranya Megye, Pécsi Járási Hivatal 7621 Pécs, Kossuth tér 1-3. Telefonszám: 06 72 795 693 Telefonfax: 06 72 795 700 E-mail: pecs.jaras@baranya.gov.hu	Komárom-Esztergom Megye, Tatabányai Járási Hivatal 2800 Tatabánya, Bárdos L. u.2. Telefonszám: 06 34 515 100 Telefax: 06 34 795 656, 06 34 795 655 E-mail: hivatal.tatabanya@komarom.gov.hu
Bács-Kiskun Megye, Kecskeméti Járási Hivatal 6000 Kecskemét, Széchenyi krt. 12. Telefonszám: 06 76 516 200 E-mail: kecskemet@bacs.gov.hu	Jász-Nagykun-Szolnok Megye, Szolnoki Járási Hivatal 5000 Szolnok, Kossuth tér 1. Telefonszám: 06 56 795 666 Telefax: 06 56 795-694 E-mail: szolnok.jarasihivatal@jasz.gov.hu
Békés Megye, Békéscsabai Járási Hivatal 5600 Békéscsaba, Szabadság tér 11-17. Levelezési cím: 5601 Békéscsaba, Pf. 512. Telefonszám: 06 66 528 320 E-mail: bekescsaba.jaras@bekes.gov.hu	Nógrád Megye, Salgótarjáni Járási Hivatal 3100 Salgótarján, Múzeum tér 1. Levelezési cím: 3100 Salgótarján, Pf.: 269. Telefonszám: 06 32 795 160 Telefax: 06 32 795-170 E-mail: jaras.salgotarjan@nograd.gov.hu
Borsod-Abaúj-Zemplén Megye, Miskolci Járási Hivatal 3525 Miskolc, Petőfi út 23. Telefonszám: 06 46 795 600, 06 46 795 655 Telefonfax: 06 46 795 701 E-mail: jaras.miskolc@borsod.gov.hu stiber.vivien@borsod.gov.hu	Pest Megyei Kormányhivatal 1052 Budapest, V. kerület Városház utca 7. Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 270 Telefonszám: 06 1 485 6900 Telefax: 06 1 485 6903 E-mail: pest@pest.gov.hu

Budapest Főváros Kormányhivatala 1056 Budapest, Váci utca 62-64. Levelezési cím: 1364 Bp., Pf.: 234 Telefonszám: 06 1 328 5862 E-mail: budapest@bfkh.gov.hu	Somogy Megye, Kaposvári Járási Hivatal 7400 Kaposvár, Kossuth tér 1. Telefonszám: 06 82 795 137, 06 82 795 089 Telefax: 06 82 795 138 E-mail: hivatal@kaposvar.gov.hu
Csongrád Megye, Szegedi Járási Hivatal 6722 Szeged, Rákóczi tér 1. Levelezési cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1. Telefonszám: 06 62 561 600 E-mail: holuban.csilla@szegedjaras.csmkh.hu hidvegi.julianna@csmkh.hu	Szabolcs-Szatmár-Bereg Megye, Nyíregyházi Járási Hivatal 4400 Nyíregyháza, Kossuth tér 1. Levelezési cím: 4401 Nyíregyháza, Pf.: 75 Telefonszám: 06 42 795 110 Telefax: 06 42 501 153 E-mail: nyiregyhaza@szabolcs.gov.hu
Fejér Megye, Székesfehérvári Járási Hivatal 8000 Székesfehérvár, Honvéd u. 8. Telefonszám: 06 22 795 751 Telefax: 06 22 795 814 E-mail: hivatal.szekesfehervar@fejer.gov.hu	Tolna Megye, Szekszárdi Járási Hivatal 7100 Szekszárd, Bezerédj utca 1. Telefonszám: 06 74 412 218 E-mail: titkarsag.szekszard@tolna.gov.hu
Győr-Moson-Sopron Megye, Győri Járási Hivatal 9023 Győr, Buda u. 5. Telefonszám: 06 96 795 043 Telefax: 06 96 795 045 E-mail: hivatal.gyor@gyor.gov.hu	Vas Megye, Szombathelyi Járási Hivatal 9700 Szombathely, Hollán Ernő u. 1. Telefonszám: 06 94 501 801 Telefax: 06 94 501 803 E-mail: hivatal.szombathely@vas.gov.hu
Heves Megye, Egri Járási Hivatal 3300 Eger, Szarvas tér 1. Levelezési cím: 3300 Eger, Szarvas tér 1., Pf. 203. Telefonszám: 06 36 482 900 Telefax: 06 36 482 905 E-mail: titkarsag.eger@heves.gov.hu	Veszprém Megye, Veszprémi Járási Hivatal 8200 Veszprém, Mindszenty József utca 3-5. Levelezési cím: 8210 Veszprém Pf.:2042 Telefonszám: 06 88 550-507, 06 88 550 508 E-mail: veszprem.jaras@veszprem.gov.hu
Hajdú-Bihar Megye, Debreceni Járási Hivatal 4024 Debrecen, Piac u. 42-48. Levelezési cím: 4001 Debrecen, Pf.: 312. Telefonszám: 06 52 516 140 Telefax: 06 52 516 141 E-mail: debrecen.jh@hajdu.gov.hu	Zala Megye, Zalaegerszegi Járási Hivatal 8900 Zalaegerszeg, Kazinczy tér 4. Telefonszám: 06 92 550 300 Telefax: 06 92 550 301 E-mail: zalaegerszeg@zalajaras.hu

Budapest kerületi illetékes fogyasztóvédelmi hatóságok listája és elérhetősége:

I. Kerületi Hivatal 1013 Budapest, Attila út. 12. Telefonszám: 06 1 795 7761 Telefax: 06 1 237 4810 E-mail: titkarsag@01kh.bfkh.gov.hu	XIII. Kerületi Hivatal 1139 Budapest, Pap Károly u 4-6. Telefonszám: 06 1 896 5302, 06 1 896 5303 Telefax: 06 1 237 4827 E-mail: titkarsag@13kh.bfkh.gov.hu
II. Kerületi Hivatal 1024 Budapest, Margit krt. 47-49. Telefonszám: 06 1 896-2448 Telefax: 06 1 237-4885	XIV. Kerületi Hivatal 1145 Budapest, Pétervárad utca 11-17. Telefonszám: 06 1 896 5762 Telefax: 06 1 237 4829 E-mail: titkarsag@14kh.bfkh.gov.hu
III. Kerületi Hivatal 1033 Budapest, Harrer Pál u. 9-11. Telefonszám: 06 1 896 3496 Telefax: 06 1 237 4887 E-mail: titkarsag@03kh.bfkh.gov.hu	XV. Kerületi Hivatal 1153 Budapest, Bácska u. 14. Telefonszám: 06 1 795 7708 Telefax: 06 1 237 4814 E-mail: titkarsag@15kh.bfkh.gov.hu
IV. Kerületi Hivatal 1042 Budapest, István út 15. Telefonszám: 06 1 231-3101 Telefax: 06 1 231 3223 E-mail: vezeto@04kh.bfkh.gov.hu	XVI. Kerületi Hivatal 1165, Budapest Baross G.u. 28-30. Telefonszám: 06 1 401 1604 E-mail: titkarsag@16kh.bfkh.gov.hu
V. Kerületi Hivatal 1051 Budapest, József nádor tér 10. Levelezési cím: 1369 Budapest,Pf. 284 Telefonszám: 06 1 795 9652 E-mail: nagy.julia@05kh.bfkh.gov.hu	XVII. Kerületi Hivatal 1173 Budapest, Pesti út 163. Telefonszám: 06 1 253 3353 Telefax: 06 1 237 4863 E-mail: titkarsag@17kh.bfkh.gov.hu

VI. Kerületi Hivatal 1063 Budapest, Szinyei Merse Pál u. 4. Telefonszám: 06 1 473 2714 Telefax: 06 1 473 2719 E-mail: vezeto@06kh.bfkh.gov.hu	XVIII. Kerületi Hivatal 1181 Budapest, Városház utca 16. Telefonszám: 06 1 296 1400 E-mail: titkarsag@18kh.bfkh.gov.hu
VII. Kerületi Hivatal 1076 Budapest, Garay u. 5. Telefonszám: 06 1 795 8888 E-mail: titkarsag@07kh.bfkh.gov.hu	XIX. Kerületi Hivatal 1195 Budapest, Városház tér 18-20. Telefonszám: 06 1 896 4417 E-mail: titkarsag@19kh.bfkh.gov.hu
VIII. Kerületi Hivatal 1083 Budapest, Práter utca 22. Telefonszám: 06 1 795 8948 E-mail: titkarsag@08kh.bfkh.gov.hu	XX. Kerületi Hivatal 1201 Budapest, Vörösmarty utca 3. Telefonszám: 06 1 284 2115 Telefax: 06 1 289 2621 E-mail: titkarsag@20kh.bfkh.gov.hu
IX. Kerületi Hivatal 1096 Budapest, Lenhossék utca 24-28. Telefonszám: 06 1 795 7792 Telefax: 06 1 237 4811	XXI. Kerületi Hivatal 1211 Budapest, Szent Imre tér 3. Telefonszám: 06 1 896 4401 Telefax: 06 1 237 4895 E-mail: titkarsag@21kh.bfkh.gov.hu
X. Kerületi Hivatal 1102 Budapest, Endre u. 10. A ép. Telefonszám: 06 1 795-87-10 Telefax: 06 1 237 4824 E-mail: Horvath.Tivadar@10kh.bfkh.gov.hu	XXII. Kerületi Hivatal 1221 Budapest, Anna utca 15/B. Telefonszám: 06 1 896 5875 Telefax: 06 1 237 4860 E-mail: titkarsag@22kh.bfkh.gov.hu
XI. Kerületi Hivatal 1113 Budapest, Bocskai út 39-41. Telefonszám: 06 1 381-1305 Telefax: 06 1 3723 401 E-mail: titkarsag@11kh.bfkh.gov.hu	XXIII. Kerületi Hivatal 1238 Budapest, Grassalkovich út 158. Telefonszám: 06 1 286-0260 Telefax: 06 1 286 0260 /404 mellék E-mail: okmanyiroda@23kh.bfkh.gov.hu
XII. Kerületi Hivatal 1126 Budapest, Kiss János altábornagy utca 31-33. Telefonszám: 06 1 896 5274 Telefax: 06 1 237 4839 E-mail: vezeto@12kh.bfkh.gov.hu	-

6.6.3 A Gazdasági Versenyhivatal

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén a Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.

A Gazdasági Versenyhivatal illetékessége országos, elérhetősége:

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.
Levelezési cím: 1245 Budapest 5. Pf.1036
Telefon: 06 1)472 8851
Telefax: 06 1 472 8905

6.6.4 A békéltető testületek

Az Előfizető a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhat.

A békéltető testületek hatáskörébe tartozik a fogyasztó 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: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testületek listáját és elérhetőségét az alábbi táblázat tartalmazza.

Testület	Cím	Telefon	Fax	Internetes cím
Bács-Kiskun megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület	6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.	06 76 501 525	06 76 501 538	www.bacsbekeltetes.hu

Testület	Cím	Telefon	Fax	Internetes cím
Baranya Megyei Békéltető Testület	7625 Pécs, Majorosy I. u. 36.	06 72 507 150	06 72 507 152	www.pecsikamara.hu
Békés megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület	5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.	06 66 324 976 06 66 446 354 06 66 451 775	06 66 324 976	www.bmkik.hu
Borsod-Abaúj-Zemplén megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület	3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.	06 46 501 091 06 46 501 870	06 46 501 099	www.bokik.hu
Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület	1016 Budapest, Krisztina krt. 99	06 1 488 2131	061 488-2186	www.bkik.hu
Csongrád megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.	06 62 554 250 /118 mellék	06 62 426 149	www.csmkik.hu
Fejér megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület	8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.	06 22 510 310	06 22 510 218	www.fmkik.hu
Győr-Moson-Sopron megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület	9021 Győr, Szent István út 10/a.	06 96 520 202	06 96 520 218	www.gymskik.hu
Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület	4025 Debrecen, Petőfi tér 10.	06 52 500 749	06 52 500 720	www.hbkik.hu
Heves megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület	3300 Eger, Faiskola u. 15.	06 36 416 660 /105 mellék	06 36 323 615	www.hkik.hu
Jász-Nagykun-Szolnok megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület	5000 Szolnok, Verseggy park. 8.	06 56 510 610	06 36 370 005	jnszmkik.hu
Komárom-Esztergom megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület	2800 Tatabánya, Fő tér 36.	06 34 513 010	06 34 316 259	www.kemkik.hu
Nógrád megyei Békéltető Testület	3100 Salgótarján, Alkotmány u. 9/A	06 32 520 860	06 32 520 862	www.nkik.hu
Pest megyei Békéltető Testület	1055 Budapest, Kossuth L. tér 6-8.	06 1 269 0703	06 1 269 0703	www.panaszrendezes.hu
Somogy Megyei Békéltető Testület	7400 Kaposvár, Anna u. 6.	06 82 501 000	06 82 501 046	www.skik.hu
Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület	4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.	06 42 311 544 06 42 420 180	06 42 311 750	www.szabkam.hu/hu/bekelteto-testulet
Tolna megyei Békéltető Testület	7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.	06 74 411-661	06 74 411 456	www.tmkik.hu/hu/tmkik/bekelteto-testulet-5984
Vas megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület	9700 Szombathely, Honvéd tér 2.	06 94 312 356	06 94 316 936	www.vmkik.hu
Veszprém Megyei Fogyasztóvédelmi Békéltető Testület	8200 Veszprém, Budapest u. 3.	06 88 429 008	06 88 412 150	www.veszpremiamara.hu

Testület	Cím	Telefon	Fax	Internetes cím
Zala Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület	8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.	06 92 550 514	06 92 550-525	www.zmkik.hu

6.6.5 A bíróság

(1) Az Előfizető előfizetői jogviszonyával kapcsolatos polgári jogi igényét – a Polgári Perrendtartás szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság előtt érvényesítheti.

(2) A Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság adatai:

Budaörsi Járásbíróság

Cím: 2040 Budaörs, Koszorú u. 2.
Levelezési cím: 2040 Budaörs, Pf. 10.
Telefon: 06 23 420 336, 06 23 420 337
Telefax: 06 23 420 308

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

7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke

ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételeéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

7.1.1 Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak

(1) Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért

- egyszeri (belépési) díjat,
- előfizetési (havi, éves) díjat,
- időalapú díjazás esetében hívásdíjként hívásfelépítési (kapcsolási) és forgalmi díjat, vagy impulzus alapú díjazás esetében hívásdíjat,
- adatforgalom alapú díjazás esetén adatforgalmi díjat,
- egyéb szolgáltatási díjat kell fizetni.

A fenti a.) - d.) pontban rögzített díjak képezik a szolgáltatások alapvető díjszabását.

(2) A részletes díjszabást az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza. Az olyan berendezés vagy szolgáltatás díját, amelyre a 2. számú melléklet díjtételt nem tartalmaz, a Szolgáltató esetenként állapítja meg.

(3) A havi előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, illetve az előre fizetéses (kártyás) szolgáltatások díja előre, az egyszeri és a forgalmi díjak pedig utólag esedékesek.

(4) Az idő, impulzus vagy adatforgalom mennyiségén alapuló díjak kiszámítása a Szolgáltató által rögzített hiteles forgalmi adatokból történik.

7.1.2 Egyszeri (belépési) díj

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

(2) Az egyszeri díjat az előfizetői hozzáférési pont bekapcsolásáért az Előfizetőnek a Szolgáltató egy adott Egyedi előfizetői szerződés esetében egyetlen alkalommal jogosult felszámítani.

(3) Amennyiben az Egyedi előfizetői szerződés megszűnik, majd a Szolgáltató és az Előfizető új Egyedi előfizetői szerződést köt, az egyszeri díj ismételt felszámítható.

- (4) A Szolgáltató igénylői és Előfizetői részére az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért a 2. számú mellékletben meghatározott belépési díjat számítja fel.
- (5) Az előfizetői hozzáférési pont létesítése egy darab csatlakozási pont kiépítését foglalja magába.
- (6) Telefonszolgáltatás esetén nem kell belépési díjat fizetni azokért az előfizetői hozzáférési pontokért, amelyeket
- a.) a mentők, tűzoltók, a rendőrség részére – külön jogszabályban meghatározott – speciális segélyhívószámokon kezdeményezett segélykérés célba juttatásához, továbbá
 - b.) a nyilvános segélyhívó berendezések céljára szolgáló helyi összeköttetésekhez (ezek áthelyezéséhez),
 - c.) alkalmi állomásokhoz és
 - d.) alkalmi összeköttetésekre (vagy azok áthelyezéséhez) létesítenek.
- (7) Telefonszolgáltatás esetén ellátási területen kívül igényelt előfizetői hozzáférési pont létesítéséért, ha – a (4) bekezdésben hivatkozott – belépési díj mértéke a Szolgáltató közvetlen költségeit nem fedezi, az igénylő a belépési díjon túlmenően köteles – az ellátási terület határától – az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyéig terjedő áramköri szakaszra ráfordított tényleges költségeknek (szerelési költség) az 50 %-át a Szolgáltató részére megfizetni. A Szolgáltató köteles a várható szerelési költségről az Előfizetőt tájékoztatni a telefonállomás létesítésére tett ajánlatában, egyidejűleg nyilatkozatot von be tőle a tényleges szerelési költség 50 %-ának vállalására vonatkozóan. Amennyiben az igénylő a szerelési költség 50 %-ának megfizetését nem vállalja, a Szolgáltató jogosult öt nyilvántartásából törölni.
- (8) Telefonszolgáltatás esetén a Szolgáltató legkorábban az előfizetői szerződés megkötését megelőzően egy évvel – a belépési díj 1/3-ig terjedő mértékű – belépési díjelőleget szedhet előszerződés alapján.
- (9) A belépési díjat az Előfizető az első számlán felszámítva fizeti meg. Szolgáltatónak jogában áll az ÁSZF rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, a belépési díj halasztott megfizetéséhez hozzájárulni, vagy egyéb akciót szervezni. A Szolgáltató jogosult arra is, hogy halasztott fizetésre irányuló kérelem elfogadása esetén a megállapodás egyedi feltételeit, illetve egyéb kedvezményt nyújtó akció esetén a részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően szabályozza.
- (10) A Szolgáltató köteles a részére befizetett egyszeri díjakról, díjelőlegekről pontos, naprakész, ellenőrizhető nyilvántartást vezetni. Az Előfizető részére a díj befizetéséről igazolást kell adni abban az esetben, ha az előfizetői jogviszony bármilyen okból megszűnik, vagy ha az Előfizető az igazolás kiadását kéri.
- (11) Az előfizetői hozzáférési pont kiépítése nem foglalja magában az Előfizető belső hálózatának kiépítését, bővítését vagy a szolgáltatás igénybevételeire való alkalmassá tételét.

7.1.3 Előfizetési (havi, éves) díj

- (1) Az előfizetési díj minden olyan – forgalomtól, beszélgetéstől független – rendszeres díj, amelyet a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetői hozzáférési ponton keresztül való igénybevétele érdekében, vagyis a szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel – általában havi gyakorisággal - az Előfizetőnek. Az előfizetési díj a végberendezések bérleti díjait, illetve azok árát nem tartalmazza.
- (2) Az alkalmi állomásért – ha a felek nem a létesítés költségeinek megfizetésében állapodnak meg – az állandó üzemű állomásra megállapított előfizetési díj jár. Az egy hónapnál rövidebb ideig üzemben levő alkalmi állomásért is az egész havi előfizetési díjat kell fizetni.
- (3) A havi előfizetési díjak időarányos elszámolással kerülnek kiszámlázásra a tényleges igénybevétel alapján. Az éves díjak nem kerülnek arányosításra, a díjfizetés kezdetétől számítva a következő naptári év azonos hónap azonos napjáig, vagy ha az nincs, annak a hónapnak az utolsó napjáig érvényes.
- (4) Az éves díjak elszámolása a szolgáltatás aktiválásának napjától az év végéig, meglévő szolgáltatás esetén a naptári évnek megfelelően történik.

7.1.4 Hívásdíj

- (1) Az időalapú díjazás esetében előfizetési díjon felül a tényleges forgalom alapján hívásdíjként hívás felépítési (kapcsolási) és forgalmi díjat kell fizetni. Hívás felépítési díjat a Szolgáltató csak akkor számít fel, ha a hívó és hívott között a beszédkapcsolat (vagy adatátvitel) ténylegesen létrejött. Ez alól csak a díjfizetés nélküli hívások képeznek kivételt.
- (2) A hívásfelépítési vagy kapcsolási díj a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti összeköttetés felépítéséért és bontásáért, a díjazási időszaktól és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.
- (3) A forgalmi díjat (percdíj) a megfelelő percdíj 1 másodpercre jutó összege és a hívás másodpercben mért időtartama alapján meghatározott szorzata adja.
- (4) Ha a beszélgetés időtartama két különböző díjazási időszakra esik, a díjazást a tényleges díjazási időszaknak megfelelően kell alkalmazni.

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

- a.) helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén hívó oldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel,
- b.) kapcsoltvonalis internet szolgáltatás esetén a mért időt 1 másodperccel,
- c.) mobil rádiótelefon-hálózathoz történő előfizetői csatlakozás esetén 2 másodperccel haladhatja meg.

(6) A fent meghatározott számlálási mód nem korlátozza a Szolgáltatót abban, hogy egyéb (másodpercen kívüli) számlázási egységet alkalmazzon. Az esetleges eltéréseket a szolgáltatás leírása tartalmazza.

(7) Mobil hálózatokba kezdeményezett hívások esetén a hívásdíj a sikeresen felépült hívásonként felszámított hívásfelépítési díj és a ténylegesen lebeszél, másodpercben mért időtartam alapján számított forgalmi díj összegéből adódik.

A forgalmi díjat a hívott díjzóna és a díjazási időszak által meghatározott percdíj 1 másodpercre jutó összege, és a hívás másodpercben mért időtartama alapján meghatározott szorzat adja.

(8) A beszélgetés díjköteles időtartama gépi kapcsolású rendszerben a hívott állomás jelentkezésekor kezdődik, amikor a Szolgáltató az összeköttetés létesítése után a hívó és a hívott állomást, illetőleg előzetes értesítéssel és meghívással kért beszélgetés esetén a hívót és a hívott személyt a beszélgetés megkezdésére felhívja. A beszélgetés díjköteles időtartama abban az időpontban végződik, amikor a hívó – hívott költségére kért beszélgetésnél a hívott – a beszélgetés befejezését a hallgató visszahelyezésével jelzi.

7.1.5 Adatforgalmi díj

(1) Az adatforgalom alapú díjazás esetében előfizetési díjon felül a tényleges adatforgalom alapján díjat kell fizetni.

(2) Az adatforgalmi díjat az adatmennyiség (kbyte, Mbyte) 1 egységre jutó díjának és a mért adatmennyiség szorzata adja.

(3) Az adatforgalmi díj általában az Előfizető által az előfizetői hozzáférési ponton keresztül ténylegesen letöltött adatmennyiség mérésén alapul, amelybe beleszámít az adatforgalmat vezérlő egyéb információk által képviselt adatmennyiség is.

(4) A Szolgáltató az adatforgalom mérésének módját az Egyedi előfizetői szerződésben ettől eltérően is meghatározhatja.

7.1.6 A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok

(1) A Szolgáltató jogosult díjcsomagokat kialakítani, melyek lényege, hogy a csomagdíjat az abban foglalt alap és a hozzá kapcsolható kiegészítő szolgáltatások díjainak összegétől eltérő - általában alacsonyabb - mértékben határozza meg, a csomagban foglalt szolgáltatások összetétele, számossága, az egyes szolgáltatások díjai, valamint a szolgáltatások igénybe vételének egyes feltételei, mint díjképző elemek együttes figyelembe vételével.

(2) A Szolgáltató jogosult továbbá arra is, hogy akciók keretében vagy üzleti megfontolásból végleges ajánlatként egyes, a 2. számú mellékletben leírt díjcsomagokhoz képest további kedvezményeket biztosítson, vagy kedvezményes díjcsomagokat alakítson ki.

(3) A Szolgáltató jogosult meghatározni a díjcsomagok, kedvezményes díjcsomagok igénybevételének feltételeit. Ennek keretében különösen jogosult meghatározni, hogy mely ügyfélkör veheti igénybe az adott díjcsomagot. Amennyiben a Szolgáltató az egyes kedvezményes díjcsomagok igénybevételének feltételeit másképp nem határozza meg, olyan előfizetői hozzáférési pontokon (telepítési címeken) nem vehetők igénybe a kedvezményes díjcsomagok, amelyeknél az adott díjcsomagra vonatkozó előfizetői szerződés a megrendelés előtt kevesebb, mint 90 nappal szűnt meg, kivéve, ha az előfizetői szerződés megszűnésének az oka az előfizető halála vagy a telepítési cím tulajdoni vagy birtokviszonyaiban bekövetkezett változás.

(4) A Szolgáltató jogosult arra, hogy díjcsomag struktúráját időről időre felülvizsgálja, azaz:

- a.) új díjcsomagokat vezessen be, illetve meglévő díjcsomagjait az Eht. 132. § (2) bekezdésében írott okok fennállása esetén, azaz
 - (i) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
 - (ii) ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
 - (iii) ha azt a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja,

illetve az irányadó eljárás rend szerint

- b.) módosítsa,

- c.) az értékesítésből kivezesse, majd
- d.) megszüntesse.

(5) Több vonal-előfizetéssel rendelkező Előfizető minden vonalára jogosult - akár vonalanként különböző - díjcsomagot előfizetni. Az Előfizető a díjcsomagra vonatkozó igényét írásban, telefonon és e-mailen keresztül juttathatja el Szolgáltatónak. A díjcsomagra előfizetés az Egyedi előfizetői szerződés megkötésével, a díjcsomag váltás a díjcsomag módosításával történik.

(6) Amennyiben a Szolgáltató egyes díjcsomagjainak további értékesítését megszünteti, azt az ÁSZF módosításával teheti. A 2. számú melléklet elkülönítve tartalmazza az értékesítés alatt álló, valamint az értékesítésből kivont díjcsomagok leírását. Amennyiben egy díjcsomag értékesítése megszűnik, az Előfizető az ÁSZF e módosításának hatályba lépésétől számított 3 hónapon belül a megszűnő díjcsomag helyett a Szolgáltató bármely más díjcsomagját választhatja, és abba szabadon, hátrányos következmények nélkül átléphet. Amennyiben azonban erre vonatkozóan sem önként, sem Szolgáltató felszólítására nem tesz nyilatkozatot (szerződésmódosításra irányuló ajánlatot), a 3. hónap eltelte után Szolgáltató az Előfizetőt a megszűnő díjcsomagéhoz legközelebb álló, ahhoz hasonló tartalmú díjcsomagba sorolhatja. Amennyiben a Szolgáltató által végrehajtott átsorolásra az előfizetői szerződés határozott időtartama alatt kerül sor, az Előfizető jogosulttá válik az előfizetői szerződés jogkövetkezmények nélküli megszüntetésére.

7.1.7 A díjcsomag-váltás feltételei

(1) Új előfizetői hozzáférési pont létesítése esetén a díjcsomag választás a létesítésre vonatkozó Egyedi előfizetői szerződésben történik, és a választott díjcsomag szerinti díjazás a bekapcsolás napjával kezdődik. A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére az előfizetői jogviszony teljes tartama alatt a szabad díjcsomag-váltást, a jelen pont rendelkezései szerint.

(2) Díjcsomag váltás esetében az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre és az előfizetői hozzáférési pont egyéb, az előfizetői szerződésben meghatározott jellemzői - ide nem értve, ha a díjcsomag-váltás valamely lényeges műszaki jellemző pl. kínált sáv szélesség vagy garantált le- és feltöltési sebesség megváltoztatásával jár együtt - nem változnak.

(4) A díjcsomag-váltás (*továbbiakban: csomagváltás*) esetében a lefelé váltás, olyan díj- és szolgáltatáscsomagra (*továbbiakban: csomag*) történő váltást jelent, amelynek a havi előfizetési díja alacsonyabb, mint az addig igénybevett csomag havi előfizetési díja. A felfelé váltás olyan csomagra történő váltást jelent, amelynek a havi előfizetési díja magasabb, mint az addig igénybevett csomagé volt.

(5) Határozatlan idejű szerződés esetében a csomag felfelé váltása külön feltétel nélkül lehetséges. Határozatlan idejű szerződések esetében a csomag lefelé váltásának feltétele a Díjszabásban meghatározott díjcsomag-, szolgáltatáscsomag-váltási díj megfizetése.

(6) Határozott idejű szerződés esetében a csomag felfelé váltása külön csomagváltási díj megfizetése nélkül lehetséges, azzal a feltétellel, hogy a csomagváltás aktiválásától a határozott idejű kötelezettségvállalás ideje újraindul, a csomagváltással igénybevett csomagra vállalt határozott időtartammal meghosszabbodik a határozott idő. Abban az esetben, ha az eredeti csomagra vállalt határozott időtartam hosszabb, mint a csomagváltással igénybevett csomagra vállalt határozott időtartam, akkor az eredeti csomagra vállalt határozott időtartam érvényes az adott jogviszonyra.

(7) Határozott idejű szerződés esetében a csomag lefelé váltása a Díjszabásban foglalt csomagváltási díj megfizetésével lehetséges, abban az esetben, ha a csomagra vállalt határozott időtartam 75%-a már eltelt. Határozott idejű szerződés esetében a csomag lefelé váltásának további feltétele, hogy a csomagváltás aktiválásától a határozott idejű kötelezettségvállalás ideje újraindul, a csomagváltással igénybevett csomagra vállalt határozott időtartammal meghosszabbodik a határozott idő. Abban az esetben, ha az eredeti csomagra vállalt határozott időtartam hosszabb, mint a csomagváltással igénybevett csomagra vállalt határozott időtartam, akkor az eredeti csomagra vállalt határozott időtartam érvényes az adott jogviszonyra.

(8) A csomagváltására vonatkozó kérelmet a Szolgáltatóhoz személyesen, telefonon, írásban (e-mailben) be lehet jelenteni. Amennyiben az Előfizető jelzi díjcsomag módosítási igényét, a (3) bekezdés alapján a Szolgáltató a díjcsomag módosítást

- a.) a hónap 20. napjáig bejelentett kérelem esetén a bejelentést követő hónap első napján,
- b.) a hónap 20.-a, és a hónap utolsó napja között bejelentett kérelem esetén a bejelentést követő második hónap első napján,
- c.) lényeges műszaki jellemző megváltozása esetén az új előfizetői hozzáférési pont kiépítésére vonatkozó rendelkezések figyelembe vételével teljesíti.

A választott díjcsomag szerinti számlázást a Szolgáltató az új díjcsomag aktiválásának napjától teljesíti. A díjcsomag módosítást Szolgáltató ráutaló magatartással létrejöttnek tekinti, amennyiben a telefonon választott díjcsomag szerinti díj számlázásának megkezdésétől Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi. A telefonon történő díjcsomag módosítás teljesítését Szolgáltató írásban visszaigazolja.

(9) A többi választható kereskedelmi díjcsomag igénybevételét Szolgáltató meghatározott feltételekhez köti, melyeket az egyes díjcsomagok leírása tartalmazza.

(10) Szolgáltató ügyfeleit a kereskedelmi díjsomagok választásából díjtartozás esetén, a díjtartozás rendezéséig kizárja. Szolgáltató jogosult az ügyfél kereskedelmi díjsomagra vonatkozó igényét visszautasítani, amennyiben a díjsomag igénylésre vonatkozó feltételeknek az ügyfél kérelme nem felel meg.

(11) A kereskedelmi díjsomagok által biztosított kedvezményeket - amennyiben a Díjsomag erre vonatkozóan speciális rendelkezést nem tartalmaz, - csak a Szolgáltató szolgáltatási területéről a Szolgáltató által indított és a Szolgáltató szolgáltatási területén általa végződött hívásokra lehet igénybe venni.

(12) Kereskedelmi díjsomagok előfizetői a meglévő díjsomagjuk helyett bármely más, a Szolgáltató 2. számú melléklete szerint választható (az értékesítésből nem kivezetett) díjsomagra bármikor áttérhetnek.

(13) Ha a díjsomagot igénybevevő előfizető személye átírással irányuló kérelem révén megváltozik, az átvevő előfizetőnek a szerződésmódosítás keretében kell nyilatkoznia a díjsomag igénybevételéről. Amennyiben az átvevő ilyen értelmű igényét nem jelzi, Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatást az átírási kérelem benyújtása napján meglévő díjsomag szerint nyújtja tovább az átvevő részére.

7.1.8 Akciók

(1) A Szolgáltatónak jogában áll az ÁSZF rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között az értékesítést elősegítő, avagy a meglévő Előfizetők megtartását célzó akciókat szervezni. Az akciók során a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások nyújtásának ÁSZF-ben meghatározott feltételeihez képest az ilyen módon elért potenciális vagy meglévő Előfizetők számára kedvezményeket nyújt.

A Szolgáltató a nyújtott kedvezményeket általában határozott idejű Egyedi előfizetői szerződések megkötéséhez kapcsolja. A kedvezményeket, azok pontos mértékét és egyéb, a felek szempontjából fontosnak tartott jellemzőit az Egyedi előfizetői szerződések tartalmazzák.

(2) A Szolgáltató jogosult arra, hogy az akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően - az azt igénybe vevő Előfizető részére azonban összességében előnyösen – határozza meg. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-ben foglalt feltételeknek megfelelő Egyedi előfizetői szerződést kötni, ha az Előfizető

- a.) az akcióban meghirdetett feltételeknek nem felel meg, vagy
- b.) abban nem kíván részt venni.

(3) A kedvezményes feltételek nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, azokat az Előfizetők a meghirdetett időtartamon belül létrejött Egyedi előfizetői szerződés keretében vehetik igénybe, erre tekintettel a Szolgáltató az akció feltételeit nem köteles az ÁSZF-be beemlíteni, a hatóság részére megküldeni, vagy az ÁSZF- módosítás szabályainak megfelelően közzétenni.

(4) Az akciókban az Előfizetők számára nyújtott kedvezményeket a Szolgáltató tetszőlegesen alakítja ki, azonban azok legfontosabb elemeiről az akció meghirdetésekor a megcélzott előfizetői csoportot tájékoztatnia kell. A leggyakoribb kedvezmények, illetve akciós előnyök lehetnek:

- a.) a nem akciós díjakhoz mérten alacsonyabb belépési vagy havidíj, állandó díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazása,
- b.) egyes díjelemek elengedése vagy csökkentése,
- c.) kiegészítő szolgáltatások díjmentes vagy csökkentett díjjal történő biztosítása,
- d.) több szolgáltatás csomagban történő megvásárlásához kapcsolt árengedmény,
- d.) egyéb díjkedvezmény,
- e.) hűségjutalom,
- f.) ajándéksorsolás
- g.) egyebek.

(5) Amennyiben a Szolgáltató az akció során jelen ÁSZF-ben meghatározott egy vagy több díjelem tekintetében alacsonyabb díj biztosítására vállalt kötelezettséget, majd olyan általános díjemelést hajt végre, amely az akciós egyedi előfizetői szerződések díjait is érinti, az Előfizetőnek joga van az Egyedi előfizetői szerződést az Eht. 132. § (5) bekezdése alapján felmondani. Nem illeti meg Előfizetőt ez a jog akkor, ha az akciós feltételek között a Szolgáltató a nem akciós díjakhoz képest állandó díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazását vállalta, és a díjmelés következtében a kedvezmény mértéke nem csökken.

(6) Az akció keretében igényelt telefonvonalra vonatkozó igénybejelentés és szerződéskötési folyamat eltérhet az általános szerződéskötési feltételektől.

(7) A Szolgáltató az akciós díjsomaggal rendelkező szolgáltatásra vonatkozó átírási kérelmet halasztott hatályú fizetés esetén csak akkor teljesíti, ha valamennyi hátralévő részletet az Előfizető egy összegben megfizet. A Szolgáltató jogosult korlátozni az átírással jogosultak körét oly módon, hogy arra csak abban a körben kerülhessen sor, amely kör az akció feltételeinek megfelel.

(8) Az Előfizető által történő felmondást, ha a Szolgáltatónak az Előfizetővel akciós Egyedi előfizetői szerződése van érvényben és előfizetésében több telefonvonal van, a Szolgáltató úgy kezeli, hogy az a legutolsó dátummal kötött akciós Egyedi előfizetői szerződés megszüntetésére irányul.

(9) A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióban való részvételből kizárni, ha nem felel meg az akciós feltételeknek.

(10) Akció keretében megkötött Egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult az ÁSZF rendelkezései szerint megkötött szerződésként kezelni a szerződés teljes időtartamára vonatkozóan, ha utóbb kiderül, hogy az igénylő az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőktől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést pedig, - amennyiben ebben megegyeznek - az ÁSZF-nek megfelelően módosítja. Ha pedig ilyen megegyezés nem jön létre, jogosult a szerződést felmondani.

(11) A szolgáltatásokat terhelő adók jogszabályon alapuló változása esetén az akció keretében megkötött előfizetői szerződések díjazása, illetve a díjak változása tekintetében ugyanazokat az elveket kell alkalmazni, mint a nem akciós díjsomagok és szolgáltatások esetében.

(12) A Szolgáltató által meghirdetett akciós feltételeket az ÁSZF 4. sz. melléklet tartalmazza.

7.1.9 A számla tartalma

(1) Előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a Szolgáltató az előfizető részére küldött számlában az előfizető által fizetendő díjakat olyan bontásban köteles feltüntetni amelyben legalább a

- a.) helyi, helyközi, belföldi távolsági (irányonként) és a nemzetközi hívások díja,
- b.) mobil hálózatokban végződött hívások díja (szolgáltatónként), valamint
- c.) telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások (így különösen az emelt díjas hívások, adományvonal) díja

elkülöníthető (alapvető szintű elkülönítést tartalmazó számla).

(2) A számlában fel kell tüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, továbbá a díjazási időszakokat és kedvezményeket is.

(3) A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét – függetlenül a fizetés módjától –forintra kerekíti a matematika szabályai szerint.

(4) Szolgáltató a szolgáltatásaihoz kapcsolódóan az Előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújthat, ilyen esetben a közvetített szolgáltatás tényét a számlában egyértelműen feltünteti.

(5) A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel fennálló több előfizetői szerződésből (jogviszony) eredő díjakat egy számlán feltüntetni.

(6) Az Előfizető a mindenkori, az Áfa tv. által rögzített áfa mértékét köteles megfizetni.

(7) A Szolgáltató az Áfa tv. 58. §-a szerint a folyamatosan igénybe vett, időszaki elszámolású szolgáltatások díjait tartalmazó számla teljesítési idejének meghatározásakor a számlán szereplő előfizetési és forgalmi díjak által érintett teljes időszakot, előfizetési díj hiányában pedig a forgalmi díj által érintett teljes időszakot veszi figyelembe.

7.1.10 A számla megküldése

(1) A (2) bekezdésben írt kivételekkel a Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap 0:00 órájától az utolsó nap 24:00 órájáig tart (tárgyhónap) azzal, hogy a tárgyhónapban kezdeményezett, de a következő hónapban befejezett hívás esetén a hívás tárgyhónapra eső része is következő hónapi használatnak számít, a díjazási időszaknak megfelelő elszámolással.

(2) A Szolgáltató az esedékes díjakról a számlázási időszakot követő hónap 15. napjáig számlát állít ki és küldi meg az Előfizető részére, fenntartja azonban a jogot arra, hogy amennyiben a számlázandó - pozitív előjelű - tételek összege nem éri el a 100,- Ft+ÁFÁ-t, akkor legfeljebb háromhavonta küldje meg a számlát az Előfizetőnek. A számla kiállításának dátuma ez esetben az a nap, amely napon a számlában szereplő pozitív előjelű tételek összege a 100,- Ft+ÁFÁ-t elérte vagy meghaladta.

(3) Ha az Előfizető a számlát a tárgyhó 25-éig - tárgydíjakat tartalmazó számla esetén az előző számla kiállítását követő 100. napig - nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának köteles bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan. Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap. Amennyiben a tárgyhónapban (tárgydíjakban) a számlafizetés megtörtént akként, hogy az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került, úgy a Szolgáltató a tárgyhavi (tárgydíjszaki) számlában az Előfizető által befizetett összeget a számlában jóváírja.

(4) A Szolgáltató a tárgyhóban (tárgydíjszaki) fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett díjat és szerelési költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

(5) A Szolgáltató a számlát papír alapon készíti el és postai úton küldi ki az Előfizető részére. Az Előfizető a számviteli előírásoknak megfelelő, időbélyeggel ellátott elektronikus formátumban (PDF) is kérheti a számlát, amelyet a Szolgáltató emailben küld el az Előfizető által megadott email címre.

(6) A számla megküldése során a Szolgáltató az Előfizető ellenkező tartalmú, igazolt állításáig azzal a vélelemmel él, hogy

- a.) az Előfizető a postára adást követő 7. napon vette kézhez,

b.) elektronikus levél (email) útján történő elküldés esetén legkésőbb az elküldést követő napon az Előfizető számára hozzáférhetővé vált.

Amennyiben a kézhezvétel napját vagy a hozzáférhetőséget az Előfizető vitatja, a postára adás vagy az email elküldésének tényét a Szolgáltatónak kell bizonyítania. A Magyar Posta eljárása a Szolgáltatónak a panasz elbírálására rendelkezésre álló határidejébe nem számít bele.

7.1.11 Késedelmi kamat

(1) A Szolgáltató jogosult évi 20%-os mértékű késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg.

(2) A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

(3) Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

(4) A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díj késedelmi kamattal növelt összegét az Előfizetőnek visszafizeti. Díjvisszatérítés esetén a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, a kamat mértéke a késedelmi kamattal megegyező.

7.1.12 Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás

(1) Ha az Előfizető a számla összegét a fizetési határidőig nem egyenlíti ki, akkor az esedékességet követően a Szolgáltató postai úton vagy amennyiben ahhoz előzetes hozzájárulását adta, elektronikus úton írásbeli fizetési felszólítást küld, amelyben felhívja a figyelmét a késedelemre, és egyben tájékoztatja a díjtartozás további fennállásának következményeiről.

(2) Az Előfizetők díjtartozása esetén a Szolgáltató jelen ÁSZF 5.2.1 pontjában foglalt feltételek szerint jogosult a szolgáltatás korlátozására.

(3) Amennyiben az Előfizető az ügyfélszolgálaton vagy a kintlévőség-kezelési csoport 06 1 801 1350 fax számán, vagy az uzletikintlevoseg@invitech.hu email címen igazolja tartozása kiegyenlítését, a Szolgáltató az ÁSZF 5.2.1 (4) bekezdésében foglalt határidőn belül visszakapcsolja a szolgáltatást. A Szolgáltatóhoz be nem érkezett befizetések érdekében az Előfizető köteles ott eljárni, ahol a befizetés megtörtént.

(4) Az Előfizető fizetési késedelve esetén, amennyiben tartozását az Előfizető a fizetési felszólítást (az Eht. 134.§ (7) bekezdés szerinti első értesítés elküldését) megelőzően nem rendezi, a Szolgáltató jogosult az Előfizető díjtartozásával kapcsolatos tevékenységek költségeit áthárítani az Előfizető felé. A Szolgáltató jogosult kiszámlázni a fizetési késedelem esetén alkalmazott felszólítási eljárás ÁSZF 2. sz. mellékletében meghatározott egyszeri díját, továbbá az egyirányú korlátozásból való visszakapcsolás díját. A külföldi pénznemben kiállított számlák esetén forintban megállapított díjak azon a Magyar Nemzeti Bank által közzétett deviza középárfolyamon kerülnek átváltásra, amely napon a díjtartozással kapcsolatos felszólítási eljárást a Szolgáltató végrehajtotta.

7.2 A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

(1) A számla összegét a számlán feltüntetett fizetési határidőig (az esedékesség napja) kell kiegyenlíteni.

(2) A számla kiegyenlítése jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételeével történhet, ahogy azt az Előfizető az előfizetői szerződésben megjelölte. Az Előfizető az első számla kézhezvételét követően dönthet arról, hogy a szolgáltatás díját milyen módon kívánja kiegyenlíteni. A díjfizetés módjának megadása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kezdeményezhető személyesen vagy telefonon, a számlán található fogyasztó azonosító (SZFSZ, szolgáltatási folyószámlaszám) alapján. A Szolgáltató az összeg térülését ellenőrzi.

(3) Teljesítés napjának készpénz-átutalási megbízás, banki átutalás esetén azt a napot kell tekinteni, amelyiken a Szolgáltató bankszámláján a díj megjelenik, míg készpénzzel történő fizetés esetén a befizetés napját.

(4) Számlamásolat kiállításáért az előfizetőnek a 2. számú mellékletben meghatározott díjat kell fizetnie.

(5) Fizetési átütemezés bruttó 15.000 Ft feletti számlatartozás esetén igényelhető.

7.3 A kártérítési eljárás szabályai

(1) Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára a 7. fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér mértékét meghaladja, kártérítési igényét a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti, és az ez esetben követendő eljárásra a jelen ÁSZF 6.6 pontban írtak irányadók.

(2) Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Eht. 143.§ (1) bekezdése alapján a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

(3) Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem vagy hibás teljesítés bekövetkezésétől, pénzkövetelés esetén az esedékesség napjától kell számítani.

(4) Az Előfizető egyenlegén bármilyen okból nyilvántartott túlfizetés esetén, vagyis olyan esetben, amikor az előfizető befizetései (akár tényleges befizetés okán, akár szolgáltatói jóváírás miatt) meghaladják a Szolgáltató felé fennálló fizetési kötelezettségeit, az Előfizető kifejezett – szóbeli, írásbeli vagy elektronikus levélben előterjesztett – kérésére fizeti vissza a különbözetet. A kérelmében az Előfizetőnek meg kell jelölnie, hogy banki átutalás vagy postai megküldés útján kéri ennek teljesítését. Kérelmében meg kell jelölnie a bankszámlaszámát vagy a címet, amelyre a teljesítést kéri.

(5) Olyan Előfizető részére, aki csoportos beszédési megbízással vagy átutalással teljesíti havi fizetési kötelezettségeit, a Szolgáltató az Előfizető bankszámlájára utalással téríti vissza a díjat.

(6) 500,- Ft alatti túlfizetés esetén, a postai költségekre tekintettel csak banki utalással teljesíti a Szolgáltató a visszatérítést.

(7) 100,- Ft alatti túlfizetés esetén – tekintettel a díjvisszatérítés költségeire – csak az aktív előfizetők részére teljesíti a Szolgáltató a visszatérítést jóváírás útján.

(8) Aktív előfizető egyenlegén keletkezett túlfizetés visszafizetését elsősorban számlán történő jóváírással teljesíti a Szolgáltató, az Előfizető külön kérelme nélkül is. Jóváírás helyett visszautalásra abban az esetben kerülhet sor, ha a túlfizetés összege az elmúlt egy év – vagy ha az előfizetői szerződés rövidebb ideje jött létre, akkor az azóta eltelt időszak – alapján számított átlagos 1 havi számla összegét meghaladja.

(6) Azoknak az Előfizetőknek, akik számára a jogviszony megszűnése miatt nem készül több számla, legkorábban az elszámoló számlát követő második számlázási ciklusban fizeti vissza a Szolgáltató a túlfizetést.

7.4 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és módjai

7.4.1 A kötbér mértéke és megfizetésének módja

(1) A kötbér a nem szerződésszerű teljesítés esetére kikötött pénzösszeg, a szerződés teljesítését biztosító mellékkötelezettség.

(2) Amennyiben a jelen ÁSZF alapján bármelyik fél kötbér fizetésére köteles, és a kötbérösszeg meghatározásának alapja az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő valamely díj, úgy ez alatt az Egyedi előfizetői szerződésben vagy az ÁSZF 2. számú mellékletben feltüntetett bruttó díj összege, vagy bruttó összeg feltüntetésének hiányában a nettó díj mindenkor ÁFA összegével megegyező mértékben növelt összege értendő.

(3) Az Előfizetőt az ÁSZF alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

(4) A Szolgáltató a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon tünteti fel, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

(5) A kötbérfizetési kötelezettségének a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt köteles eleget tenni.

(6) A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a.) a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén történő jóváírással, vagy
- b.) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben,
 - (i) jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton,
 - (ii) távollévők esetében - amennyiben a Szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik - banki átutalással,
 - (iii) egyébként postai úton fizeti meg.

7.4.2 Kötbér az előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelme miatt

(1) Az ÁSZF 2.4 pont (2) bekezdésben meghatározott határidők elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli, ha az nincs, akkor az Egyedi előfizetői szerződésben

meghatározott havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

(2) Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a (1) bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

7.4.3 Kötbér az átírás teljesítésének késedelme miatt

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

7.4.4 Kötbér az áthelyezés teljesítésének késedelme miatt

Amennyiben a Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény beérkezését követően a teljesíthetőség érdekében szükséges vizsgálatot elvégezte, és az áthelyezési igénybejelentést ennek eredményeképpen elfogadta, úgy a Szolgáltató által vállalt határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

7.4.5 Kötbér a hibabejelentés kezelése és a hibaelhárítás késedelme miatt

- (1) A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles
 - a.) az ÁSZF 6.1.1 és 6.1.2 pontja szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
 - b.) a hiba kijavítására nyitva álló, az ÁSZF 6.1.2 pontjában meghatározott határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.
- (2) A kötbér mértéke a vetítési alap
 - a.) kétszerese az (1) bekezdés a.) pontja szerinti esetben,
 - b.) négyszerese az (1) bekezdés b.) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
 - c.) nyolcszorosa a (1) bekezdés b.) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.
- (3) A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatás Egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összege.
- (4) Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha
 - a.) a hibát az ÁSZF-ben írtak szerint nem jelentették be,
 - b.) a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította,
 - c.) a javítás elhalasztását az Előfizető kérte,
 - d.) a hibát vis major helyzet idézte elő.

7.4.6 Kötbér az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott egyedi szolgáltatásminőségi követelmény megsértése miatt

- (1) Amennyiben az előfizetői szerződés egyedi szolgáltatásminőségi követelményként meghatározza az adott szolgáltatás vagy szolgáltatás-elem rendelkezésre állásának mértékét (SLA), és az egyedi hibák miatti összes szolgáltatás kiesési idő meghaladja a vállalt éves kiesési időtartamot, a Szolgáltató kötbért köteles fizetni.
- (2) A szolgáltatás vagy szolgáltatás-elem rendelkezésre állásának mértékét a meghatározott időszakra vonatkozóan az alábbi időtartamok aránya adja meg, %-ban kifejezve:
 - a.) azon kiesett (hibás) időszakok összessége, amely alatt a szolgáltatás nem volt igénybe vehető;
 - b.) teljes idő, amely alatt a szolgáltatás maximálisan igénybe vehető.
- (3) Kiesési időnek számít, ha az Előfizető a szolgáltatást a hiba következtében nem, vagy a Szolgáltató által vállalt (garantált) minőséghez képest alacsonyabb minőségben volt képes igénybe venni.
- (4) A kötbér mértéke az Előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján az érintett előfizetői szolgáltatással vagy szolgáltatás-elemmel kapcsolatban a meghatározott időszakra kifizetett (előre fizetett díjú) szolgáltatás esetén felhasznált) havidíj alapján egy órára vetített összeg 3-szorosa minden megkezdett órára, de legfeljebb az adott szolgáltatás vagy szolgáltatás-elem 1 hónapra fizetendő havidíjának összege.
- (5) Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér
 - a.) ha a hibát az ÁSZF-ben írtak szerint nem jelentették be,
 - b.) ha a hibát vis major helyzet idézte elő,
 - c.) az ÁSZF 5.1.2 pontja szerinti szünetelések (karbantartások) időtartamára.

(6) A Szolgáltató ugyanazon hibára tekintettel csak egy jogcímen fizet kötbért, azaz ha már történt kötbér fizetés az Előfizető részére a hibajavítási idő túllépése miatt, úgy a rendelkezésre állás megsértése esetén fizetendő kötbér összegéből a már így megállapított és/vagy kifizetett kötbért le kell vonni.

7.4.7 Kötbér a korlátozás késedelmes megszüntetése miatt

(1) A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni.

(2) A kötbér mértéke a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

7.4.8 Kötbér a számhordozás bejelentésének késedelme vagy jogellenes elutasítása miatt

(1) Az ÁSZF 8.1 pont (11) és (12) bekezdése szerinti kötelezettség elmulasztása esetén a Szolgáltató (mint átvevő szolgáltató) számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként (bruttó) 5000 forint kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek.

(2) Amennyiben a Szolgáltató (mint átvadó szolgáltató) a számhordozási igényt az ÁSZF 8.1 pont (15) bekezdés szerint jogellenesen utasítja el, számhordozási megállapodásonként és jogellenes elutasításonként (bruttó) 5000 forint kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek.

8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

8.1 A telefonszolgáltatók esetében számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

(1) A Szolgáltató biztosítja Előfizetőinek a számhordozhatóságot azon társszolgáltatók tekintetében, amelyekkel erre hálózati szerződést kötött. Ha az Előfizető – a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül - másik helyhez kötött telefon szolgáltatót választ, akkor a Szolgáltatónál használt földrajzi vagy nemföldrajzi telefonszámát átviheti az új szolgáltatóhoz, amennyiben ennek feltételei fennállnak.

(2) Az átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az Előfizető megfelel az átvevő szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltaknak.

(3) Az Előfizető az átvadó 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 többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatás csomagok egyidejű átvadásával az előfizetői hurok átengedésével, vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozás a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében - az átvadó szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén - az átvevő szolgáltató köteles az átvadó szolgáltatóval egyeztetni. Egybefüggő számtartomány számainak részleges hordozása esetén az egybefüggő számmező feloldását, hordozott és nem hordozott számok beállítását az átvadó szolgáltató köteles a számhordozás illetve a számtartomány átvadás számátadási időablakában elvégezni.

(4) 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 az előfizetőt és új előfizetői szerződést köt,
- b.) az átvevő szolgáltató és az előfizető megállapodnak a számhordozásról, egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetén az elhordozni kívánt számokról és a számátadási időablakról, amely alatt a számhordozás megtörténik,
- c.) az előfizető az átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.

(5) A számhordozást kérő előfizetőt az átvevő szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározott módon az előfizetői szám (telefonszám) és az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződésben foglalt adatok alapján azonosítja, amelyet a következő okiratok alapján ellenőriz, illetve az előfizetőt előfizetői szerződés hiányában a következő okiratok alapján azonosítja:

a.) természetes személy esetében:

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

ab) nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímét igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány,

valamint az előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;

b) gazdálkodó szervezet esetében:

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

bb) a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által

cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás-mintája,

bc) az eljáró képviselő személyazonosító igazolványa és

bd) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;

c) költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:

ca) a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,

cb) az eljáró képviselő személyi igazolványa, és

cc) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

(6) A számhordozási igény teljesítését az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatótól előfizetői hurok átengedésével együtt vagy e nélkül vállalhatja. Az előfizetői hurok átengedésével együtt megvalósuló számhordozás esetén az előfizetői hurok átengedésének és a szám átadásának időpontját az Előfizető érdekében a szolgáltatók kötelesek egyeztetni.

(7) Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt kizárólag abban az esetben tagadhatja meg, ha

a.) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható a (5) bekezdésnek megfelelően közölt adatok alapján, vagy

b.) az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette, vagy

c.) az átadó szolgáltató a (3) bekezdés szerinti esetekben egyeztetést igényel.

(8) Az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az előfizető képviseletében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni.

(9) Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére a (8) bekezdés szerint átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

(10) A szolgáltató a határozott időtartamra kedvezményesen, vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülék ellenértékének kifizetését, illetve az átvevő szolgáltató erre vonatkozó nyilatkozatának kézhezvételét követően a készülék hálózati zárát, a hálózati zár feloldásával kapcsolatban felmerült indokolt költségek alapján meghatározott díj ellenében köteles az előfizető kérésére haladéktalanul feloldani.

(11) Az átvevő szolgáltató köteles

a.) a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 perccig értesíteni.

b.) az a) pont szerinti értesítést követő munkanap számátadási időablakára a hordozást legkésőbb a számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 perccig a Központi Referencia Adatbázis („KRA”) felé bejelenteni, kivéve a (12) bekezdésben foglalt esetet.

E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként a 7.4.8 pont szerinti kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek.

(12) Amennyiben

- a.) az Előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy
- b.) a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy előfizető hozzáférési pont kiépítése szükséges, vagy
- c.) a (3) bekezdés szerinti egyeztetés során nem a legkorábbi számátadási időablakot választották,

akkor az átvevő szolgáltató köteles legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig a KRA-nak a számhordozást bejelenteni.

E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként (bruttó) 5000 forint kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek.

(13) Az átadó szolgáltató

- a.) a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót, valamint
- b.) a KRA-ban a tranzakciózárásig a (7) bekezdés szerint jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

(14) A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően egy munkanapon belül értesíteni, és amennyiben szükséges újra azonosítja az (5) bekezdés szerint. A határidők az azonosítást követően, vagy a (7) bekezdés b.) pontja szerint lejárt követelések kiegyenlítésének előfizető általi bejelentését vagy a (16) bekezdés szerinti egyeztetést követően újrakezdődnek.

(15) A számhordozás kizárólag a (7) bekezdésben meghatározott okból utasítható el. Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozási igényt

- a.) indoklás nélkül, vagy
- b.) az (5) bekezdésnek megfelelő azonosítás ellenére, vagy
- c.) nem a (7) bekezdés b.) pontja szerint lejárt és értesített tartozás miatt, vagy
- d.) nem a (3) bekezdés szerinti, indokolt esetben igényelt egyeztetés miatt, vagy
- e.) a (13) bekezdés a.) pontja szerinti elfogadást követően a KRA-ban utasítja el,

számhordozási megállapodásonként és jogellenes elutasításonként a 7.4.8 pont szerinti kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek.

(16) Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozást a (7) bekezdés c.) pontja alapján utasította el, az átadó és átvevő szolgáltató köteles a (3) bekezdés szerinti egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 munkanapon belül lefolytatni.

(17) A (16) bekezdés szerinti egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételten benyújtott számhordozási igényt az átadó szolgáltató nem utasíthatja el.

(18) Az előfizető a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 2. munkanapon 16 óráig visszavonhatja, amely alapján az átvevő szolgáltató az igény törléséről az átadó szolgáltatót 20 óra 00 percig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást az „előfizető visszalépett” indoklással törli

(19) Az Előfizető és az átvevő szolgáltató közötti előfizetői szerződés a számhordozás műszaki megvalósulásával lép hatályba. Ezzel egyidejűleg az Előfizetőnek a Szolgáltatóval fennálló szerződése megszűnik, vagy módosul. 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 tudomásul veszi, hogy az átvevő szolgáltatóval megkötött előfizetői szerződése alapján az igénybevett szolgáltatások tekintetében az előfizetői jogviszony tartalmáért, a szolgáltatás nyújtásáért, és a felszámított díjakért és a saját hálózatában felmerült hibákért az átvevő szolgáltató tartozik felelősséggel. A Szolgáltatót nem terheli felelősség azért a kárért, mely abból adódott, hogy az Előfizető által választott átvevő szolgáltató a szerződés létrejöttéről nem/vagy késedelmesen tájékoztatta a Szolgáltatót, így a szolgáltatás az Előfizető által kért időponttól nem volt elérhető. Az átvevő szolgáltató köteles az Előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni.

(20) Az Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, más szolgáltató alatt érve bármely előző szolgáltatót is.

(21) A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek mindaddig az átvevő szolgáltatónál maradnak, amíg a szám nem rendelhető új Előfizetőhöz. A szabaddá váló előfizetői szám 3 hónapig nem rendelhető új Előfizetőhöz. A 3 hónap elteltét követően a megszűnt hordozott előfizetői szám használati joga visszakerül a számot tartalmazó számmező kijelölési engedélyének jogosultjához, amikor a szám újra Előfizetőhöz rendelhetővé válik.

(22) A Szolgáltató saját hálózatában díjmentesen hívható ügyfélszolgálaton keresztül biztosítja a hívó fél számára annak a lehetőségét, hogy a hívás megkezdése előtt tájékozódni tudjon arról, hogy hívás melyik szolgáltató hálózatában végződik.

(23) A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a szolgáltatók szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe.

8.2 Az internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik

8.2.1 A szünetmentes szolgáltatóváltás leírása

(1) A szünetmentes szolgáltatóváltás az előfizetők olyan lehetősége, hogy internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó hírközlési szolgáltatót akként választhassanak, hogy szélessávú hozzáférés szolgáltatásuk a szolgáltató-váltás folyamán - annak feltételei együttes fennállása esetén – folyamatosan működjen.

(2) A Szolgáltató az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatók (továbbiakban: **kötelezett szolgáltató**), az internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó hírközlési szolgáltatók (továbbiakban: **jogosult szolgáltató**, Internet service provider, ISP) között a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője közreműködésével 2008. július 4-én megkötött együttműködési szerződés alapján, az abban foglaltakat magára nézve kötelezőnek tartva

a.) mint kötelezett szolgáltató, Előfizetői számára lehetővé teszi,

b.) jogosult szolgáltatóként más kötelezett szolgáltató előfizetőinek biztosítja

a szünetmentes szolgáltatóváltást.

(3) A szünetmentes szolgáltató váltás kizárólag akkor működik, ha egyidejűleg technológia-váltás nem történik, és a közreműködő jogosult szolgáltatók és a kötelezett szolgáltató hálózatai egymással összekapcsolódtak.

(4) A szünetmentes szolgáltatóváltás az alábbi előfizetői hozzáférés szolgáltatást biztosító kötelezett Szolgáltatók által ADSL, VDSL vagy FTTH technológiával kiépített szélessávú hozzáférés szolgáltatásaira terjed ki:

a.) Magyar Telekom Nyrt.

b.) UPC Magyarország Kft.

c.) INVITEL Távközlési Zrt.

(5) A kötelezett szolgáltató más kötelezett szolgáltató viszonyában jogosult (internet) szolgáltató is lehet.

(6) Definíciók

a.) Ügyfél: ADSL, VDSL, FTTH alapú internet-szolgáltatást igénybevevő előfizető

b.) ISP1: meglévő internet szolgáltató, akivel az Ügyfél előfizetői szerződéses jogviszonyát meg kívánja szüntetni,

c.) ISP2: választott, az Ügyfél szempontjából „új” internet szolgáltató, akivel az Ügyfél előfizetői szerződéses jogviszonyt kíván létesíteni,

d.) ADSL Szolgáltató: a kötelezett szolgáltató, ADSL, VDSL, FTTH alapú szélessávú hozzáférést biztosító nagykereskedelmi szolgáltató

e.) Díjtartozás: Az ISP1 által kiállított számlán feltüntetett, az Ügyfél által a szünetmentes szolgáltatóváltás kezdeményezésének napján lejárt esedékességű összeg. Nem minősül Díjtartozásnak az Ügyfél és az ISP1 közötti szerződés határozott időtartam alatti megszűnése jogkövetkezményeként az Ügyféllel szemben az ISP1 által kötbérként (kártérítésként) utólag kiszámlázott díjak összege.

8.2.2 A szünetmentes szolgáltatóváltás folyamata

(1) A folyamat ADSL, VDSL és FTTH technológiákra egyaránt értelmezett, amennyiben technológia-váltás nem történik. Amennyiben technológia-váltás is történik, úgy a szünetmentesség nem biztosítható,

(2) Az Ügyfél előfizetői szerződéses jogviszony létesítését kezdeményezi ISP2-nél, és ezzel egyidejűleg meghatalmazza ISP2-t, hogy az ISP1-gyel fennálló előfizetői szerződése megszüntetése érdekében ISP1-nél eljárjon.

ISP2 tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a szünetmentes ISP-váltás feltétele, hogy

a.) az ISP1-gyel nem áll fenn határozott idejű szerződése, továbbá,

b.) a fennálló előfizetői szerződésből eredő Díjtartozását az Ügyfél ISP1-nél rendezze.

(3) ISP2 az Ügyfél szerződéskötésre vonatkozó jognyilatkozatának beérkezésétől számított 1 munkanapon belül megküldi az ISP-váltási igénybejelentést az ADSL Szolgáltatóhoz, azon egyértelműen megjelölve az ISP-váltás szándékát.

(4) ADSL Szolgáltató az igénybejelentés benyújtásától számított legfeljebb 2 munkanapon belül elbírálja az Igénybejelentést - ellenőrzi, hogy az igénybejelentés megfelel-e az általa előírt feltételeknek -, és annak eredményeként elfogadja, illetve elutasítja azt.

(5) Az igénybejelentés vizsgálata alapján az ADSL Szolgáltató az igénybejelentés benyújtásától számított 2 munkanapon belül

a.) értesíti ISP2-t az elutasítás indokairól.

b.) amennyiben az ADSL Szolgáltató az igénybejelentést elfogadja, akkor az ADSL Szolgáltató a megkeresi ISP1-et a (6) bekezdésben meghatározott tájékoztatás megadása céljából.

(6) Az ADSL Szolgáltató megkeresését követő 5, a (11) bekezdés alapján megismételt folyamatban 2 munkanapon belül ISP1 tájékoztatást nyújt az ADSL Szolgáltatónak az Ügyfél ISP1-gyel fennálló határozott idejű szerződés, vagy Díjtartozás tényéről, vagy arról, ha időközben az Ügyfél ISP-váltási szándékától elállt. Amennyiben az ISP1 a jelen pontban írt határidőn belül nem ad tájékoztatást az ADSL Szolgáltatónak, úgy az ADSL Szolgáltató az ISP-váltást a (7) bekezdésben írtak szerint elvégzi.

(7) Amennyiben az ISP1 az (5) bekezdés szerinti tájékoztatás alapján nincs az Ügyfélnek az ISP1-gyel fennálló határozott idejű szerződése, Díjtartozása, illetve ha az ISP1 az (5) bekezdésben írt határidőn belül nem nyújt tájékoztatást az ADSL Szolgáltatónak, az ADSL Szolgáltató az ISP1 illetve ISP2 egyidejű tájékoztatása mellett 3 munkanapon belül elvégzi az ISP-váltást.

(8) Amennyiben ISP1 a (6) bekezdés szerinti tájékoztatása alapján az Ügyfélnek fennálló határozott idejű szerződése van, úgy erről az ADSL Szolgáltató 1 munkanapon belül tájékoztatja ISP2-t, aki ismételten felhívja az Ügyfél figyelmét az ISP-váltás (1) bekezdésben írt feltételeire.

(9) Amennyiben ISP1 a (6) bekezdés szerinti tájékoztatása alapján az Ügyfél időközben elállt az ISP-váltási szándékától, úgy erről az ISP1 1 munkanapon belül tájékoztatja az ADSL Szolgáltatót, aki erről 1 munkanapon belül tájékoztatja ISP2-t.

(10) Az ISP2, döntésétől függően az ADSL szolgáltató tájékoztatását követő 2 munkanapon belül közvetlenül megkeresheti az ISP1-et, amely a megkereséstől számított 1 munkanapon belül, az Ügyfél szerződéskötési szándékától történő elállást alátámasztó, hangfelvételt, vagy iratokat (például Ügyfél nyilatkozatát, vagy az új az ISP1 és az Ügyfél által megkötött előfizetői szerződés azon részét, amely az ISP2 számára bizonyítja, hogy az Ügyfél az ISP váltással kapcsolatos eredeti szándékát megváltoztatta) köteles ISP2 részére megküldeni.

(11) Amennyiben az ISP1 a (6) bekezdés szerinti tájékoztatása alapján az Ügyfélnek az ISP1-gyel kötött előfizetői szerződésből eredően Díjtartozása áll fenn, az ADSL Szolgáltató a tájékoztatás beérkezését követő 1 munkanapon belül tájékoztatja erről ISP2-t, aki felhívja az Ügyfélfigyelmét arra, hogy a Díjtartozása megfizetését igazolja ISP2-nél. ISP1 biztosítja annak lehetőségét, hogy az Ügyfél a jelen pontban írt kötelezettségét a lehető legrövidebb időn belül rendezhesse.

(12) Az Ügyfél az ISP1-gyel fennálló előfizetői szerződésből eredő Díjtartozása teljesítésének ISP2-nél történő igazolását követően ISP2 1 munkanapon belül megerősíti az ISP-váltási igényt az ADSL Szolgáltatónál. Az ADSL Szolgáltató az ISP-váltási igény ISP2 általi megerősítését követő 2 munkanapon belül a (6) bekezdésben meghatározott tájékoztatás megadása céljából megkeresi ISP1-et. A tájékoztatás tartalmára, illetve az ISP-váltás további folyamatára az (5)–(10) bekezdések megfelelően alkalmazandók.

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

(1) A Szolgáltató 2018. szeptember 1-jétől nem nyújt Közvetítő-előválasztás (Carrier preselection, CPS) és Hívásonkénti közvetítő választás (Call by call selection, CBCS) útján igénybe vehető telefonszolgáltatásokat.

(2) Internet hívások esetén a közvetítő választás a választott közvetítő szolgáltató számára az Anft. szerint kijelölt, a közvetítőválasztást lehetővé tevő kódot tartalmazó hívószám (SHS=51) tárcsázásával kezdeményezhető.

9. Szerződés időtartama

(1) Az előfizetői szerződések - a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerint - határozatlan vagy határozott időre jöhetnek létre. Azok az előfizetői szerződések, amelyek időtartama utólag bármely okból nem állapítható meg, határozatlan idejű előfizetői szerződésnek minősülnek.

(2) Határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg, kivéve az alábbi eseteket:

a.) 24 hónapos szerződés abban az esetben köthető, ha ahhoz készülékvásárlás is kapcsolódik.

b.) Az állam által elismert követelményeken alapuló, az internet-hozzáférés elterjedését ösztönző, kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés a kedvezményes szerződéses feltételek igénybevételére jogosult Előfizetővel abban az esetben is megköthető 24 hónapra, ha ahhoz nem kapcsolódik készülékvásárlás.

(3) A 12 vagy 24 hónapra szóló ajánlat mellett a szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltatónak fel kell ajánlania a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét is, és bemutatni azok részletes feltételeit.

- (4) A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép.
- (5) Nem lép határozatlan időtartamú előfizetői szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe
- a.) ha az Előfizető egyoldalúan – vagy az Előfizető és a szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti, vagy
 - b.) a (2) b.) bekezdés szerinti internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén.
- (6) A felek a határozott idejű szerződés időtartamának újabb határozott időtartammal történő meghosszabbításáról az Egyedi előfizetői szerződés megkötésekor – e lehetőségnek az Egyedi előfizetői szerződésbe foglalásával - és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.
- (7) Az előfizetői szerződés (6) bekezdésben foglaltak szerinti meghosszabbítása esetén az addig az Előfizető által igénybe vett kedvezmények a Szolgáltató nem követeli vissza, azok számítása azonban folyamatosan történik. Ennek megfelelően, amennyiben a szerződésmódosítással a kedvezmények mértéke is változik, úgy az ÁSZF 12.4 pont (8) bekezdésében írtaknak a módosított időtartam alatti alkalmazása esetén
- a.) a módosítás hatályba lépésétől a módosított kedvezményekkel kell számolni,
 - b.) az eltelt kedvezményes időszak meghatározásakor a módosított szerződés időtartamával megegyező időtartam vehető figyelembe,
 - c.) Szolgáltató jogosult valamennyi elengedett egyszeri díj felszámítására, függetlenül az eltelt időtartamtól.
- (8) A (2)-(7) bekezdésben foglalt szabályoktól a felek üzleti előfizetők vonatkozásában az előfizetői szerződésben eltérhetnek.
- (9) Az előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

- (1) A Szolgáltató a kezelésében lévő személyes adatokat az adatvédelemre vonatkozó hatályos jogszabályoknak megfelelően az érintett Előfizető hozzájárulása alapján a szerződés vagy jogi kötelezettség teljesítése érdekében kezeli. Személyes adat kezelhető akkor is, ha az érintett hozzájárulásának beszerzése lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna, és a személyes adat kezelése a Szolgáltatóra, mint adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából szükséges, vagy az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából szükséges, és ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll.
- (2) A Szolgáltató által az Eht. 154. § (1) bekezdés alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelhető adatok körét az ÁSZF 2.2 pontja tartalmazza.

10.1.1 A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk

- (1) A Szolgáltató az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos, alábbiakban felsorolt adatokat kezeli az ott meghatározott célból és ideig, kivéve, ha jogszabály ettől eltérően rendelkezik.
- (2) A Szolgáltató az általa kezelt adatokat – a 10.2.2 pontban írtakra is figyelemmel - az alábbi módon tárolja:
- a) elektronikus úton, adminisztrációs és számlázási rendszereiben történő rögzítés útján;
 - b) a szolgáltatás igénybevétele során keletkezett papír alapú dokumentumok formájában.
- (3) Az adatkezelés minden esetben az Előfizető, mint érintett hozzájárulása alapján, az elektronikus hírközlési szolgáltatás teljesítése céljából szükséges. „KÖTELEZŐ” alatt olyan adatokat értünk, melyek kezelése elengedhetetlen a szolgáltatás nyújtása érdekében, amennyiben ezek kezeléséhez nem járul hozzá az Előfizető, úgy az előfizetői szerződés nem köthető meg.
- (4) Az Előfizető által a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott személyes adatok esetében az Előfizető felelősséget vállal azért, hogy ehhez rendelkezik a megfelelő joggal, így különösen a megadott kapcsolattartási adatok esetében a Szerződésben megjelölt érintett hozzájárult személyes adatainak Szolgáltató általi adatkezeléséhez.

(5) A Szolgáltató által kezelt adatok fajtája, az adatkezelés célja, jogcíme, valamint időtartama:

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Hatósági adatszolgáltatás c.) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése d.) Telefonszolgáltatás esetében tudakozói és telefonkönyvi megjelentetés az előfizető rendelkezésének megfelelően	a.) Eht. 154. § (1) bekezdés, 129. § (5) bekezdés a.) pont, 157. § (2) bekezdés és 2/2015. (III.30.) NMHH elnöki rendelet b.) Eht. 159/A. § (1) bekezdés és 157. § (10) bekezdés c.) Számviteli törvény d.) Az előfizető hozzájárulása	a.) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b.) A szerződés megszűnését követő 1 év c.) A szerződés megszűnését követő 8 év d.) Tudakozói megjelenés esetén az Előfizető visszavonó nyilatkozatáig
Előfizetői hozzáférési pont helye	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Hatósági adatszolgáltatás c.) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése d.) Telefonszolgáltatás esetében tudakozói és telefonkönyvi megjelentetés az előfizető rendelkezésének megfelelően	a.) Eht. 154. § (1) bekezdés, 129. § (5) bekezdés a.) pont, 157. § (2) bekezdés és 2/2015. (III.30.) NMHH elnöki rendelet b.) Eht. 159/A. § (1) bekezdés és 157. § (10) bekezdés c.) Számviteli törvény d.) Az előfizető hozzájárulása	a.) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b.) A szerződés megszűnését követő 1 év c.) A szerződés megszűnését követő 8 év d.) Tudakozói megjelenés esetén az Előfizető visszavonó nyilatkozatáig
Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől), szükség esetén számlaszáma	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Hatósági adatszolgáltatás c.) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a.) Eht. 154. § (1) bekezdés, 129. § (5) bekezdés a.) pont, 157. § (2) bekezdés a.) pont és 2/2015. (III.30.) NMHH elnöki rendelet b.) Eht. 159/A. § (1) bekezdés a.) pont és 157. § (10) bekezdés c.) Számviteli törvény	a.) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b.) A szerződés megszűnését követő 1 év c.) A szerződés megszűnését követő 8 év
Egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Hatósági adatszolgáltatás c.) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a.) Eht. 154. § (1) bekezdés, 129. § (5) bekezdés a.) pont, 157. § (2) bekezdés a.) pont és 2/2015. (III.30.) NMHH elnöki rendelet b.) Eht. 159/A. § (1) bekezdés a.) pont és 157. § (10) bekezdés c.) Számviteli törvény	a.) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b.) A szerződés megszűnését követő 1 év c.) A szerződés megszűnését követő 8 év

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések esetében a törvényes képviselő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, számlázási címe, szükség esetén számlaszáma, születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszédése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Hatósági adatszolgáltatás c.) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a.) Eht. 154. § (1) bekezdés, 129. § (5) bekezdés a.) pont, 157. § (2) bekezdés a.) pont és 2/2015. (III.30.) NMHH elnöki rendelet b.) Eht. 159/A. § (1) bekezdés a.) pont és 157. § (10) bekezdés c.) Számviteli törvény	a.) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b.) A szerződés megszűnését követő 1 év c.) A szerződés megszűnését követő 8 év
Nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén a pénzforgalmi számlaszáma	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszédése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Hatósági adatszolgáltatás c.) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a.) Eht. 154. § (1) bekezdés, 129. § (5) bekezdés a.) pont, 157. § (2) bekezdés a.) pont és 2/2015. (III.30.) NMHH elnöki rendelet b.) Eht. 159/A. § (1) bekezdés a.) pont és 157. § (10) bekezdés c.) Számviteli törvény	a.) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b.) A szerződés megszűnését követő 1 év c.) A szerződés megszűnését követő 8 év
Természetes személy előfizető személyi igazolvány száma	Az előfizetői jogviszonyt érintő nyilatkozatok esetében növeli a személyazonosság igazolásának biztonságát, csökkenti a személyes adatokkal való visszaélés lehetőségét, segíti a nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen dokumentumok felismerését.	Előfizető hozzájárulása	A szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek: e-mail cím, mobil telefonszám, fax-szám, értesítési cím	Számlázás és kapcsolódó díjak beszédése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, valamint az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, kapcsolattartás	Eht. 154. § (1) bekezdés, 129. § (5) bekezdés a.) pont, 157. § (2) bekezdés a.) pont és 2/2015. (III.30.) NMHH elnöki rendelet, valamint az előfizető hozzájárulása. Egy adat megadása kötelező. Mobil Internet Szolgáltatás esetén vagy eszköz megrendelése esetén telefonszám megadása kötelező.	A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), illetve az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Kapcsolattartó személy/ meghatalmazott személyazonosító adatai: név, születési név, lakóhely, anyja neve, születési helye és ideje, személyigazolvány száma, valamint elérhetőségei	Az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, valamint az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, kapcsolattartás	Kapcsolattartó hozzájárulása	A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Az előfizetői szolgáltatás típusa, jellege, száma vagy egyéb azonosítója	a.) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszédése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Hatósági adatszolgáltatás c.) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a.) Eht. 154. § (1) bekezdés és 157. § (2) b)-c) pont bekezdés b.) Eht. 159/A. § (1) bekezdés és 157. § (10) bekezdés c.) Számviteli törvény	a)-b.) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), c.) A szerződés megszűnését követő 8 év
Elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	a.) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszédése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Hatósági adatszolgáltatás c.) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a.) Eht. 154. § (1) bekezdés és 157. § (2) d) bekezdés b.) Eht. 159/A. § (1) bekezdés és 157. § (10) bekezdés c.) Számviteli törvény	A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés),
Hívó és hívott előfizetői számok	a.) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszédése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Hatósági adatszolgáltatás	a.) Eht. 154. § (1) bekezdés és 157. § (2) bekezdés e) pont b.) Eht. 159/A. § (1) bekezdés és 157. § (10) bekezdés	a.) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b.) A szerződés megszűnését követő 1 év
A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók	a.) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszédése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Hatósági adatszolgáltatás c.) Számviteli bizonylat megőrzése	a.) Eht. 154. § (1) bekezdés és 157. § (2) bekezdés f) pont b.) Eht. 159/A. § (1) bekezdés és 157. § (10) bekezdés c.) Számviteli törvény	a.) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b.) Az adatok keletkezésétől számított 1 év c.) A számla keltétől számított 8 év
Hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	a.) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszédése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Hatósági adatszolgáltatás c.) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a.) Eht. 154. § (1) bekezdés és 157. § (2) bekezdés g) pont b.) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d.) pont és 157. § (10) bekezdés c.) Számviteli törvény	a.) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b.) Az adatok keletkezésétől számított 1 év c.) A szerződés megszűnését követő 8 év

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	a.) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Hatósági adatszolgáltatás	a.) Eht. 154. § (1) bekezdés és 157. § (2) bekezdés h) pont b.) Eht. 157. § (10) bekezdés	Az adott számlakövetelés elévüléséig
Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	a.) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Hatósági adatszolgáltatás	a.) Eht. 154. § (1) bekezdés és 157. § (2) bekezdés i) pont b.) Eht. 157. § (10) bekezdés	Az adott számlakövetelés elévüléséig
Az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, így különösen annak számlázására vonatkozó adatok	a.) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Hatósági adatszolgáltatás c.) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a.) Eht. 154. § (1) bekezdés és 157. § (2) bekezdés j) pont b.) 157. § (10) bekezdés c.) Számviteli törvény	a)-b.) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) c.) A szerződés megszűnését követő 8 év
Az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kíséretére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.	a.) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Hatósági adatszolgáltatás	a.) Eht. 154. § (1) bekezdés és 157. § (2) bekezdés k) pont b.) 157. § (10) bekezdés	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Az előfizető fent említett, illetve további személyes adatai	Tájékoztatás, tudományos, közvélemény- és piackutatás, közvetlen üzletszerzés (direkt marketing) tevékenység, üzleti ajánlatok kidolgozása	Az érintett hozzájárulása az Eht. 157. § (4) bekezdés és 160-161. §-a alapján	A szerződés időtartama alatt, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
helyhez kötött telefon-szolgáltatás, internet-hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja	Hatósági adatszolgáltatás	Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont	Az adatok keletkezését követő 1 év

Adat fajtaja	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, illetve ezek kombinációja igénybevételénél alkalmazott hívásátírányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok;	Hatósági adatszolgáltatás	Eht. 159/A. § (1) bekezdés e) pont	Az adatok keletkezését követő 1 év
internet-hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételénél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;	Hatósági adatszolgáltatás	Eht. 159/A. § (1) bekezdés i) pont	Az adatok keletkezését követő 1 év
Internet-hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak a Szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám)	Hatósági adatszolgáltatás	Eht. 159/A. § (1) bekezdés j) pont	Az adatok keletkezését követő 1 év
A számhordozást kérő természetes személy azonosításához szükséges, az alábbi okiratokban, okmányokban foglalt adatokat: a.) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány, b.) nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímet igazoló tartózkodási engedély, vagy más hatósági igazolvány, valamint az Előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az előfizetői szerződés megkötésekor azonosította.		2/2012. (II. 24.) NMHH rendelet 5. §	Egyszeri azonosítás

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Távollévők között telefonon történt szerződéskötés, igénybejelentés hangfelvétele	A hangfelvétel készítésének célja a telefonbeszélgetés megtörténtének, szerződés vagy igénybejelentés létrejöttének és tartalmának igazolása	Az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnését követő 1 évig (elévülés)
A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentések (panasz és hibabejelentés) hangfelvétele	a.) Hibabejelentés, a hibaelhárító eljárás eredménye és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövetése b.) Egyéb bejelentések visszakövetése	a.) Eht. 141. § (1) bekezdés és 2/2015. (III.30.) NMHH elnöki rendelet 22. § (7) bekezdés b.) 2/2015. (III.30.) NMHH elnöki rendelet 25. § (1) bekezdés	a.) Hibabejelentés esetében: a hibaelhárítástól számított 1 éves elévülési időtartam végéig. b.) 2 év
Előfizető panaszról felvett jegyzőkönyve és a válasz	Hatósági adatszolgáltatás	1997. évi CLV. törvény 17/A. § (7) bekezdés	5 év

10.1.2 A Szolgáltató által kezelt adatok esetleges továbbítása, célja

- (1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizetői adatokat egymásnak átadhatják:
- a.) az Eht. 158. § alapján, a díjfizetési, illetőleg szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, a szerződéskötés megtagadása céljából,
 - b.) az Eht. 162. § (4) bekezdése alapján az egyetemes szolgáltatóknak az országos belföldi tudakozó nyújtása valamint az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele céljából kötelesek átadni – az Előfizető hozzájárulásától függően – az előfizetői adatokat. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel,
 - c.) az Eht. 150. § alapján a számhordozhatóság biztosítása céljából.
- (2) A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok körében az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az átadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.
- (3) Az Előfizető adatai abban az esetben kerülhetnek bele a közös adatállományba, ha az Eht. 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállnak, azaz:
- a.) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, három hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy
 - b.) korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőző hat hónapon belül mondták fel,
- illetőleg amennyiben
- a.) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
 - b.) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
 - c.) az igénylő illetve az Előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtevesztette vagy a megtevesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).
- (4) A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.
- (5) A közös adatállományt az előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig kezelhetőek kizárólag az (2) bekezdés szerinti célra használhatók fel.
- (6) Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.
- (7) Az adatállományból adatot igényelhet
- a.) az elektronikus hírközlés szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,

- b.) az Eht. 157. § (8) – (10) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság,
- c.) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.
- (8) Az Előfizető előzetes és kifejezetten hozzájárulásával a Szolgáltató által megbízott harmadik személy a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grtv.) rendelkezései alapján az Előfizető megadott elérhetőségeire továbbíthatja a Szolgáltató saját közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló küldeményét. Ebben az esetben a harmadik személy adatfeldolgozónak minősül.
- (9) A rosszakaratú vagy zaklató jellegű hívások azonosítása céljából az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozó hatóság külön törvényben foglaltak szerint az Előfizető vagy a felhasználó írásbeli kérelmére az Előfizető vagy felhasználó használatában lévő végberendezésen folytatott beszélgetés, üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolítók személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti.
- (10) Szolgáltató adatszolgáltatásra köteles az Eht. 157. § és 159/A. §-ában meghatározott hatóságok felé.
- (11) A Szolgáltató által kezelt adatok az Előfizető hozzájárulása nélkül átadhatók:
- a.) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
 - b.) számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
 - c.) bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
 - d.) ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személyek létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;
 - e.) azoknak a szerveknek, amely részére az adatszolgáltatást külön jogszabály előírja, a külön jogszabályban foglalt ideig.
- (12) A Szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a Szolgáltató által kezelt adatokat. Az adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. A Szolgáltató az adatszolgáltatás teljeskörűségéért, minőségéért és időszűréséért felelős.
- (13) Belföldi kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a Szolgáltató által kezelt előfizetői adatok közül az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői szolgáltatás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének.
- (14) A szerződés megkötésekor az előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy adatait a szolgáltató továbbíthassa tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából, vagy ezt a hozzájárulást megtagadja.
- (15) Az Előfizető nyilatkozatának megfelelően személyes adatai átadhatóak a tudakozószolgáltatást végző szolgáltatók részére tudakozószolgáltatás ellátásának céljára, illetve egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatók részére telefonkönyvkiadás céljára.

10.1.3 Adatfeldolgozásra vonatkozó rendelkezések

- (1) Amennyiben az Infotv., valamint a GDPR alapján az Előfizető adatkezelőnek, a Szolgáltató adatfeldolgozónak minősül, a Szolgáltató köteles az alábbiak szerint teljesíteni szerződéses kötelezettségeit.
- (2) Az adatfeldolgozás tárgya a Felek között létrejött Szerződésben meghatározott alap- és kiegészítő szolgáltatásokkal érintett személyes adatok kezelésével kapcsolatos adatfeldolgozó műveletek.
- (3) A Szolgáltató garanciát nyújt az adatfeldolgozás Infotv. és GDPR követelményeinek való megfelelésére és az érintettek jogainak védelmét biztosító, megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására.
- (4) A Szolgáltató a GDPR-nak megfelelően az alábbi kötelezettségeket vállalja:
- a.) a személyes adatokat kizárólag az adatkezelő írásbeli utasításai alapján kezeli – beleértve a személyes adatoknak valamely harmadik ország vagy nemzetközi szervezet számára való továbbítását is –, kivéve akkor, ha az adatkezelést az adatfeldolgozóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog írja elő; ebben az esetben erről a jogi előírásról az adatfeldolgozó az adatkezelőt az adatkezelést megelőzően értesíti, kivéve, ha az adatkezelő értesítését az adott jogszabály fontos közérdekből tiltja;
 - b.) biztosítja azt, hogy a személyes adatok kezelésére feljogosított személyek titoktartási kötelezettséget vállalnak vagy jogszabályon alapuló megfelelő titoktartási kötelezettség alatt állnak;
 - c.) meghozza az adatkezelés biztonságára vonatkozó intézkedéseket;
 - d.) további adatfeldolgozót az adatkezelő előzetesen tett felhatalmazása nélkül nem vehet igénybe;

e.) az adatkezelés jellegének figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel a lehetséges mértékben segíti az adatkezelőt abban, hogy teljesíteni tudja kötelezettségét az érintett jogainak gyakorlásához kapcsolódó kérelmek megválaszolása tekintetében;

f.) segíti az adatkezelőt az az adatkezelés biztonságával, az adatvédelmi incidens kezelésével kapcsolatos bejelentési és tájékoztatási kötelezettségével, az adatvédelmi hatásvizsgálat teljesítésével kapcsolatban, figyelembe véve az adatkezelés jellegét és az adatfeldolgozó rendelkezésére álló információkat;

g.) az adatkezelési szolgáltatás nyújtásának befejezését követően a jelen Szerződésben foglaltak szerint vagy az adatkezelő döntése alapján minden személyes adatot töröl vagy visszajuttat az adatkezelőnek, és törli a meglévő másolatokat, kivéve, ha az uniós vagy a tagállami jog az személyes adatok tárolását írja elő;

h.) az adatkezelő rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely a jelen pontban meghatározott kötelezettségek teljesítésének igazolásához szükséges, továbbá amely lehetővé teszi és elősegíti az adatkezelő által vagy az általa megbízott más ellenőr által végzett auditokat, beleértve a helyszíni vizsgálatokat is.

(5) A Szolgáltató adatfeldolgozással kapcsolatos tevékenysége vonatkozásában elsősorban a Szerződésben foglaltak tekintendők írásbeli adatkezelői utasításnak. A Szerződésben nem szabályozott esetben az utasítás írásbeliségére a Szerződés kapcsolattartásra vonatkozó szabályai az irányadók.

(6) A Szerződésnek az alvállalkozók igénybevételére vonatkozó rendelkezése az adatkezelő részéről adott általános felhatalmazásnak minősül, amely alapján a Szolgáltató mint adatfeldolgozó további adatfeldolgozót vehet igénybe.

A Szolgáltató a Szerződés megkötésekor, valamint az Előfizető erre irányuló igénye esetén tájékoztatást ad az általa igénybe vett további adatfeldolgozók személyéről. A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt minden olyan tervezett változásról, amely további adatfeldolgozók igénybevételét vagy cseréjét érinti, ezzel biztosítva lehetőséget az adatkezelőnek arra, hogy ezekkel a változásokkal szemben kifogást emeljen. A Szolgáltató által igénybe vett további adatfeldolgozóra is ugyanazok az adatvédelmi kötelezettségeket kell telepíteni, mint amelyek az Előfizető és a Szolgáltató között létrejöttek.

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

10.2.1 Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei

(1) A Szolgáltató, a rendelkezésére álló adatok alapján, az Előfizető írásbeli kérelmére igazolást állít ki:

- a.) az előfizetői jogviszony létesítésének, módosításának, megszüntetésének tényéről, időpontjáról, a kapcsolási számról,
- b.) a befizetett, vagy visszatérített beruházási hozzájárulás vagy belépési díj összegéről, a befizetés és a visszatérítés időpontjáról,
- c.) a számla be- illetve be nem fizetéséről.

(2) Az adatszolgáltatás csak abban az esetben tagadható meg, ha a kért adat nem áll rendelkezésre.

(3) A hívott számokat tartalmazó hívásrészletezést az erre vonatkozó külön szabályok szerint adható ki az Előfizetőnek. A szolgáltató az Előfizetőnek nem adhat tájékoztatást az Előfizető végberendezésére irányuló hívások hívószámáról- a híváskijelzés szolgáltatás kivételével.

(4) Az Előfizető (érintett)

- a.) kérelmezheti a Szolgáltatótól a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést,
- b.) tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen,
- c.) élhet az adathordozhatósághoz való jogával,
- d.) tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint
- e.) kérheti személyes adatainak helyesbítését illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését vagy kezelésének korlátozását.

(5) A tájékoztatás iránti kérelmet – az előfizetői adatok biztonsága érdekében – csak az Előfizető (érintett) részére teljesíti a Szolgáltató. Ennek érdekében az Előfizető (érintett) a tájékoztatás iránti kérelmét írásban nyújthatja be az Ügyfélszolgálati Irodában – személyazonosságának igazolása mellett -, vagy postán történő megküldés esetén teljes bizonyító erejű magánokirat formájában. A Szolgáltató 30 napon belül köteles írásban, közérthető módon megadni a tájékoztatást az Előfizető (érintett) által megadott címre.

(6) Az Előfizető (érintett) a saját rendelkezési körébe tartozó, Szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását 15 napon belül köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizetőt (érintettet) terheli minden felelősség.

(7) A Szolgáltató belső adatvédelmi felelőst alkalmaz, aki jogosult és köteles kivizsgálni az adatkezeléssel kapcsolatban érkezett bejelentéseket és panaszokat.

A Szolgáltató adatvédelmi tisztségviselője és elérhetőségei:

dr. Fazekas Balázs

Cím: 2040 Budaörs, Edison u. 4.

Telefon: 06 1 801-1500

E-mail: dpo@invitech.hu

10.2.2 Adatbiztonság

(1) A Szolgáltató műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői adatok védelméről.

(2) Az adatbiztonság keretében Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).

(3) A Szolgáltató a kezelt személyes ügyféladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

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

(5) Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató haladéktalanul, az esemény jellegének megfelelő módon tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől.

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

11.1 Általános rendelkezések

(1) Az Előfizető az előfizetői jogviszonya fennállása alatt tett nyilatkozatait a jelen fejezetben meghatározott módon megadhatja, illetve bármikor indokolás nélkül módosíthatja, visszavonhatja.

(2) Az Előfizető 2011. november 01. napja előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató érvényesnek és megadottnak tekinti.

11.2 Az egyes nyilatkozatokra vonatkozó rendelkezések

A nyilatkozat megadásának esetei	Megadásának módja	Módosítása, visszavonása	Módosítás/visszavonás határideje
Nyilatkozat előfizetői névjegyzékhez (11.3.)	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán keresztül telefonon. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt követő 30 nap. Ha a nyilatkozat módosítása vagy visszavonása a telefonkönyvi megjelenést is érinti, és az erről szóló nyilatkozat a kézirat lezárása után érkezik a Szolgáltatóhoz, akkor Előfizető tudomásul veszi, hogy az általa kért módosítás a következő telefonkönyvben kerül érvényesítésre.
Nyilatkozat értéknövelt szolgáltatások nyújtásához	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán keresztül telefonon. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt követő 30 nap
Nyilatkozat hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez (11.4.)	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	Az előfizető nyilatkozatát bármikor, indokolás nélkül e-mail útján vagy postai úton vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán keresztül telefonon ingyenesen módosíthatja, amelyben megadott adatain kívül fel kell tüntetnie előfizetői szerződése számát.	Kézhezvételt követő 30 nap
Nyilatkozat tételes számlamelléklet , illetve a hívásrészletező igényléséhez (11.5.)	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: egyéni előfizető telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével vagy telefonon keresztül. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt vagy szóbeli bejelentést követő 30 nap

Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt követő 30 nap
--	---	--	----------------------------

11.3 Előfizetői listák, névjegyzékek, címtárak

(1) A Szolgáltató valamennyi helyhez kötött telefonszolgáltatást igénybe vevő előfizetőjéről évente nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus formában előfizetői névjegyzéket köteles készíteni. Az elektronikus hírközlési szolgáltató vagy más információs szolgáltató létrehozhat címtárakat, amelyben az előfizetőkre vonatkozó adatok meghatározott csoportosításban szerepelnek.

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

(3) Az előfizető számára a Szolgáltató külön költség nélkül biztosítja azt a jogot, hogy kérésére:

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

(4) A Szolgáltató a nyomtatott vagy elektronikus telefonkönyv, előfizetői lista, címtár vagy tudakozó adatállományában az Előfizető által az előfizetői szerződésben feltüntetett, vagy az előfizető által a szóbeli szerződéskötés során tett nyilatkozatának megfelelő adatkezelési mód szerint veszi fel. Választható adatkezelési módok:

- a.) nyílt adatkezelés: az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy adatai a névjegyzékben megjelenjenek és adatairól a tudakozó tájékoztatást nyújtson,
- b.) részleges címet tartalmazó adatkezelés: az előfizető kérheti, hogy címe csak részben (házsám nélkül) szerepeljen a névjegyzékben,
- c.) rejtett adatkezelés: az előfizető kérheti, hogy adatairól a tudakozó tájékoztatást adjon, de az adatai a telefonkönyvben ne jelenjenek meg,
- d.) titkos adatkezelés: az előfizető adatait sem a névjegyzékben (nyomtatott vagy elektronikus telefonkönyvben), sem a tudakozóban nem közli a Szolgáltató.

(5) Amennyiben az Előfizető az adatkezelési módokra vonatkozóan nem tesz nyilatkozatot, a Szolgáltató az Előfizető telefonvonalát nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon (titkos állomásként) kezeli.

(6) Az előfizető az adatokra vonatkozó korábbi nyilatkozatát bármikor módosíthatja. A Szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetői adatokat nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon kezelendő adattá minősíti át. Amennyiben az előfizető ezt nem számcserével kéri, a Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a korábbi nyilvános számot – az átminősítés időpontja után - a tudakozóban nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon kezeli és a megjelenő telefonkönyvben nem jelenti meg. Az átminősítést a Szolgáltatótól írásban kell kérni.

(7) Titkos állomás nem titkossá az előfizető írásbeli kérésére bármikor átminősíthető.

(8) Nem minősül titkos állomásnak, ha az Előfizető úgy rendelkezik, hogy telefonvonalának adatait a Szolgáltató a telefonkönyvben nem teheti közzé, azonban a tudakozó szolgálat adatairól tájékoztatást adhat.

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

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

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

(12) Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató köteles évente előfizetői névjegyzéket megjelentetni és hozzáférhetővé tenni. Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizető kérésére a

névjegyzéket nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus adathordozó formájában köteles rendelkezésre bocsátani.

(13) A névsorba az előfizető kérésére, az általa megadott tartalommal felvett adatokért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

(14) Bármely adatkezelési mód választása díjtalan, annak módosítása esetén a Díjszabásban meghatározott díjat kell fizetni.

11.4. Az előfizetői adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési (direkt marketing) vagy tájékoztatási célra

(1) Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az Eht. 157. §-ának (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához, így különösen saját üzletszerzési céljából történő adatkezeléshez, köteles megkérni az előfizető hozzájárulását. Nem minősül saját üzletszerzési célú felhasználásnak, ha a Szolgáltató az ÁSZF módosításáról tájékoztatja az Előfizetőt az Eht. 132.§-a értelmében.

(2) A Szolgáltató az Előfizető adatait harmadik személynek csak az Előfizető hozzájárulása esetén adhatja át közvetlen üzletszerzés (direkt marketing), közvélemény- vagy piackutatás, tájékoztatás céljából, valamint tudományos célból.

(3) Az Előfizető a szerződéskötés során kérheti, hogy a szolgáltató a névjegyzékben feltüntesse, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.

(4) Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult. A hozzájárulást az előfizető bármikor visszavonhatja. A már meglévő előfizetői hozzájárulás esetén a Szolgáltató az előfizetői hozzájárulást megadottnak tekintheti, de kizárólag saját hasonló termékek vagy szolgáltatások tekintetében és csak akkor, ha az Előfizető elektronikus elérhetőségi adatait a szolgáltató a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően szerezte meg.

(5) A Szolgáltató vagy e körben az általa megbízott harmadik személy az Előfizető részére a közvetlen üzletszerződés módszerével - így különösen postai úton vagy e-mail címre történő elektronikus levelezéssel, vagy azzal egyenértékű más egyéni kommunikációs eszköz útján - saját gazdasági tevékenységével kapcsolatos reklámot akkor közölhet, ha ahhoz az előfizető előzetesen egyértelműen és kifejezetten hozzájárult.

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

Egyébiránt a közvetlen üzletszerzés céljából kezelt személyes adatok tekintetében a szolgáltató az 1995. évi CXIX. tv. és a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grtv.) rendelkezései szerint jár el.

11.5. Előfizetői hívásadatok

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

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

(3) A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. A hívásrészletező egyéni előfizetők részére havonta egy alkalommal díjmentes. Az egyéni Előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag, két évre visszamenőleg is igényelheti a szolgáltatótól. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen.

(4) A Szolgáltató a kimutatást csak az Előfizető vagy meghatalmazottja részére, a használó részére pedig az előfizető írásbeli hozzájárulásával adhatja ki. Az előfizető meghatalmazását, illetve hozzájárulását teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba kell foglalni.

(5) A hívásrészletező nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot.

(6) A Szolgáltató ezúton felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy amennyiben az előfizető ennél részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, úgy az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak. A hozzájárulás hiányában a díjszámításhoz szükséges forgalmi és számlázási adatokat a hívásrészletező nem fogja teljes

körűen tartalmazni azokban az esetekben, ahol a díj számításához a hívott szám egyértelmű azonosítása szükséges.

(7) A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, azért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel.

(8) A Szolgáltató az Előfizető kérésére sem adhatja meg az ingyenes, beleértve a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által az előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal „nem azonosítható hívószámként” közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon

- a.) többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet következtetni, így különösen az egyházi, lelki vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására,
- b.) többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak),
- c.) a segélykérő szolgálatokat értesítik.

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

11.6 A KKV-k nyilatkozata egyéni előfizetői minőségükről

(1) Az ÁSZF 2.3.2 pont szerint a KKV-k az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az ÁSZF egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályai vonatkozásukban történő alkalmazását.

(2) A nyilatkozatnak legalább az alábbiakat kell tartalmazni:

- a.) a KKV cégnevét, székhelyének címét a cég képviselőjében eljáró személy vagy személyek nevét, valamint a képviselő jogcímét,
- b.) meglévő előfizetői szerződés esetén annak azonosítóját,
- c.) annak a kijelentését, hogy a KKV szándéka egyéni előfizetői szerződést kötni, az igénybe venni kívánt szolgáltatás megjelölésével,
- d.) annak kijelentését, hogy KKV-nek minősül,
- e.) cégszerű aláírást,
- f.) dátumot.

(3) A nyilatkozathoz az alábbi dokumentumokat szükséges mellékelni:

- a.) 30 napnál nem régebbi cégkivonat,
- b.) ha a cégkivonat azt nem tartalmazza, úgy olyan bizonyító erejű okirat, amelyből a közvetlen tulajdonosi kör megállapítható,
- c.) a megelőző gazdasági év mérlege,
- d.) aláírási címpéldány,
- e.) meghatalmazás, amennyiben nem a cégjegyzésre jogosult személy jár el.

A mellékletek másolatban csatolandók, – a meghatalmazás kivételével – azonban a Szolgáltató kétség esetén kérheti az eredeti okirat bemutatását. A mérleget csak abban az esetben kell csatolni, ha ilyennel a vállalkozás rendelkezik, és azt a Szolgáltató azt kifejezetten kéri.

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

(1) Az Egyéni előfizetői szerződés módosítására jelen fejezetben írott speciális rendelkezések kivételével az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

(2) Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat – a vonatkozó hírközlési jogszabályokban meghatározott kivételekkel - csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Szóban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett írásos nyilatkozata szükséges kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat elfogadásához. A szóban és írásban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó nyilatkozata hiányában a szolgáltatás további igénybevétele, mint ráutaló magatartás elfogadásnak nem tekinthető, ettől érvényesen

eltérni nem lehet. Amennyiben az előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

(3) A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az Előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (Előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

(4) Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a feleknek az egyedi szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén –, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató az Eht. 144.§ (3) bekezdésének vagy (4) bekezdés a) vagy b) pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.

12.1.1 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása

(1) A Szolgáltató az előfizetői szerződést az Egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan kizárólag az Eht. 132. §-ában meghatározott keretek között, az ÁSZF-ben vagy az Egyedi előfizetői szerződésben írt feltételek fennállása esetén módosíthatja.

(2) A Szolgáltató egyoldalúan módosítani köteles az Egyedi előfizetői szerződéseket az ÁSZF egyoldalú módosítása útján, amennyiben azt

- a.) a szolgáltatókra és az előfizetőkre vonatkozó jogszabály módosítása,
- b.) új jogszabály hatályba lépése,
- c.) a szolgáltatások hatóságilag meghatározott díjainak megállapításáról szóló jogszabály változása,
- d.) a média- és hírközlési hatóság hivatala és/vagy elnöke, a fogyasztóvédelmi hatóság, a versenyhivatal vagy egyéb hatóság kötelező erejű határozata, Médiatanács felhívása, jogerős bírósági határozat

teszi szükségessé, vagy indokolja.

(3) A Szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha

- a.) azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja,
- b.) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

(4) A fentiekén túl a Szolgáltató egyoldalúan módosíthatja az Egyedi előfizetői szerződést az ÁSZF egyoldalú módosítása útján abban az esetben, ha:

- a.) a módosításra az ÁSZF-nek az Előfizető jogait és kötelezettségeit nem, vagy csak minimális mértékben érintő pontosítása, kiegészítése, az ÁSZF szerkezetének vagy szövegezésének egyértelműbbé, világosabbá tétele, részletesebb előfizetői tájékoztatás nyújtása miatt kerül sor, vagy
- b.) a módosításra a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változások miatt kerül sor, ilyen különösen:

- (i) díjemelés vagy díjcsökkentés,
- (ii) egyes díjelemek megszüntetése vagy új díjelemek beépítése,
- (iii) új szolgáltatások vagy szolgáltatáscsomagok bevezetése,
- (iv) új technológiák megjelenése, bevezetése,
- (v) a Szolgáltató működésében, szervezetében bekövetkezett változások beépítése,
- (vi) a határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében az olyan költség - az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható - növekedése, amely a szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.

(5) A Szolgáltató a (2) - (4) bekezdésekben írtakon kívül, valamint az Előfizető is jogosult egyoldalúan módosítani az előfizetői szerződést, ha arra az Egyedi előfizetői szerződés maga kifejezetten lehetőséget ad.

(6) Abban az esetben, ha a KSH által közzétett, a tárgyévvel megelőző évre vonatkozó éves fogyasztói árindex (infláció) mértéke nagyobb mint nulla, úgy a Szolgáltató jogosult a tárgyévben a szolgáltatások díjainak legfeljebb egyszeri módosítására legfeljebb az előző évi infláció mértékével határozatlan idejű szerződések esetén.

(7) Az előfizetői szerződés a felek egyező akaratával bármikor módosítható. Amennyiben az Egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezést nem tartalmaz, az előfizetői szerződés írásban, vagy ugyanolyan formában módosítható, mint ahogyan létrejött.

(8) A Szolgáltató köteles az ÁSZF módosításáról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket az ÁSZF 3.1.7 pontjában foglaltak szerint értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

(9) Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, – így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a szolgáltatás tartalma – az Előfizető az értesítéstől számított 45

napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.

(10) A Szolgáltató nem köteles a (8) bekezdésben meghatározott értesítési határidőt alkalmazni abban az esetben, ha az ÁSZF módosítása kizárólag új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

(11) Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a Szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, az előfizetői szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a Szolgáltató a változásról a központi ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján köteles tájékoztatást adni.

(12) A (8) bekezdésben meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a.) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire,
- b.) a módosítások lényegének rövid leírását,
- c.) a módosítások hatályba lépésének időpontját,
- d.) a közzétett ÁSZF elérhetőségét.
- e.) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomag esetében - ideértve azt is, ha a szolgáltató előfizetői szolgáltatással együtt más típusú szolgáltatást csomagban értékesít – előfizetői szolgáltatásonként elkülönítve;
- f.) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt (különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot), amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja,
- f.) az előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat,

(13) A (12) bekezdéstől eltérően, egyéb elektronikus hírközlés útján (különösen SMS, MMS) megküldött értesítésnek tartalmaznia kell:

- a.) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- b.) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- c.) a közzétett ÁSZF internetes honlapon történő elérhetőségét;
- d.) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

(14) Amennyiben az előfizetői szerződés módosításához az Előfizető nyilatkozata is szükséges, azt az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül teheti meg. Előfizetői nyilatkozattétel azokban az esetekben szükséges, amikor az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás (díjcsomag) megszűnik, és helyette a Szolgáltató más díjcsomag igénybevételét ajánlja fel, vagy ha a szerződésmódosítás többletterhet jelentő kiegészítő szolgáltatás igénybevételére irányul. Az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása az előfizetői szerződés megszűnésének tekintendő, amennyiben azonban az Előfizető megelőzőleg igénybe vette a Szolgáltató módosított szolgáltatását, úgy az az előfizetői szerződés ennek megfelelő módosításának tekintendő.

(15) Amennyiben az Előfizető a módosítással érintett szolgáltatást a rendelkezésére álló 15 napon belül igénybe veszi, nyilatkozattételi joga az igénybevétellel egyidejűleg megszűnik, a Szolgáltató az igénybevételt a rendelkezés ráutaló magatartással történő elfogadásának tekinti. Ugyancsak létrejön a módosított szerződés a felek között abban az esetben, ha a szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés az ÁSZF szerint ráutaló magatartással is létrejöhet, és az Előfizető a szolgáltatást külön nyilatkozattétel nélkül igénybe veszi.

(16) Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött, valamint az előre, egyenlegfeltöltéssel fizetett díjú szolgáltatásra kötött határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az Előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.

(17) A fenti (16) bekezdésen kívüli esetekben, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása és/vagy a szolgáltatás igénybevétele – mint ráutaló magatartás - a szerződés-módosítás elfogadásának minősül.

(18) A jelen pontban foglalt szabályoktól a felek üzleti Előfizető esetén az Egyedi előfizetői szerződésben eltérhetnek.

12.1.2 Az előfizetői hívószám (kapcsolási szám) és annak megváltoztatása

(1) A telefon előfizetői hozzáférési pontok azonosítóját (szöveggörnyezettől függően **előfizetői hívószám**, **telefonszám** vagy **kapcsolási szám**) a Szolgáltató a számára az Anft. alapján kijelölt azonosítókból határozza meg és rendeli az Előfizetőhöz. A kijelölt előfizetői hívószámra vonatkozóan az Előfizető tulajdonjogot nem szerez.

(2) Az előfizetői hívószám az előfizetői hozzáférési pont azonosítását és elérését teszi lehetővé.

- (3) Az ÁSZF vonatkozásában az előfizetők számára kijelölhető azonosító (kapcsolási szám) az Anft. szerint
- a.) helyhez kötött telefonszolgáltatás nyújtására kijelölt földrajzi szám, vagy
 - b.) helytől független nomadikus telefonszolgáltatás száma lehet.
- (4) Az előfizetői hívószám 6, mobil rádiótelefon hálózatokban, valamint Budapesten 7 számjegyből áll.
- (5) Az Előfizető hívhatóságát más hálózatokból vagy más földrajzi számozási körzetekből a belföldi előtetszám (06) és a körzetszám (KSZ) vagy a szolgáltatás kijelölő szám (SHS) biztosítja. A körzetszám az előfizetői hozzáférési pont helye szerinti földrajzi számozási területet (körzet) jelöli ki. A szolgáltatás kijelölő szám (21) a helytől független nomadikus telefonszolgáltatást jelöli ki.
- (6) Az előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:
- a.) ha az Előfizető kéri;
 - b.) ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Hatóság igazolta;
 - c.) ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi.
- (7) A Szolgáltató köteles az Előfizetőt a (6) bekezdés b.)-c.) pontjában meghatározott esetekben az előfizetőt az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíteni.
- (8) Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a Szolgáltató a hívószámot ne rendelje más Előfizetőhöz, a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a Szolgáltató - a Szolgáltató által meghatározott szöveggel - tájékoztatást adjon.
- (9) A (8) bekezdésben meghatározott szolgáltatás, amennyiben a változásra a (6) bekezdés b.) - c.) pontjában meghatározott esetekben kerül sor, az Előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.
- (10) A Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendeli más Előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított 1 évig.
- (11) A Szolgáltató a számváltozásról a tudakozót 15 napon belül értesíti, és a számváltozást a telefonkönyv következő kiadásában átvezeti. A Szolgáltató a megváltozott kapcsolási számot 3 hónapig nem rendeli más előfizetőhöz.

12.1.3 Adminisztratív és kiegészítő szolgáltatások körének és díjának megváltoztatása

- (1) A Szolgáltató negyedévente felülvizsgálja az adminisztratív és kiegészítő szolgáltatások körét és díjait.
- (2) A díjak módosítására, adminisztratív vagy kiegészítő szolgáltatás bevezetésére, módosítására vagy kivezetésére a 12.1.1 pontban foglaltak figyelembe vételével kerülhet sor, különösen jogszabályváltozás, hatósági határozat, bírósági határozat, jogi kötelező erővel bíró vagy jogi jelentőséggel bíró irányelv, iránymutatás, állásfoglalás, valamint a Szolgáltató működésében, a szolgáltatás nyújtásának körülményeiben bekövetkezett változások alapján.

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

12.2.1 Az áthelyezés

- (1) A helyhez kötött szolgáltatások esetén az előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni az e pontban foglaltak szerint. Szolgáltatót az áthelyezési kötelezettség abban az esetben terheli, ha az áthelyezéssel a hozzáférési pont címe megváltozik, és mind az áthelyezni kívánt hozzáférési pont, mind pedig az a földrajzi hely, ahova az Előfizető a hozzáférési pontot át kívánja helyezni, a Szolgáltató szolgáltatási területe valamelyikén ellátási területen belül van valamint az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben lejárt díjtartozása. Ebben az esetben Előfizető kérésére a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételenek lehetőségét az Előfizető által kért helyen biztosítja. Az ingatlanon belüli, vagy ellátási területen kívül eső áthelyezési igényeket illetően arra a Szolgáltató ajánlatot tehet, de a szerződés módosítására vonatkozóan kötelezettség nem terheli, az előfizetői szerződés esetleges megszüntetéséből eredő jogkövetkezményeket így Előfizetőnek kell viselnie.
- (2) A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy
- a.) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti,
 - b.) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely

nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot, vagy

c.) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy

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

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

(3) Amennyiben az Előfizető a már nyilvántartott áthelyezési kérelmét visszavonja, és az eredeti állapot visszaállítását kéri, azt a Szolgáltató abban az esetben teljesíti, ha:

a.) a szolgáltatás leszerelése és a kérelem benyújtásának időpontja között 6 hónap még nem telt el, és

b.) a szóban forgó helyiség a kérelem időpontjában is az előfizető rendszeres használatában van.

(4) Amennyiben az Előfizető az áthelyezési kérelmét visszavonja, vagy az Előfizető áthelyezési kérelmét a Szolgáltató rajta kívülálló okokból nem tudja teljesíteni (az áthelyezési igényt elutasítja), úgy az Előfizető előfizetői szerződése a már nyújtott szolgáltatás tekintetében az eredeti hozzáférési ponton változatlanul hatályban marad., az Előfizető kérheti az eredeti szolgáltatásának ismételt üzembe helyezését.

(5) Áthelyezés esetén a felek az Egyedi előfizetői szerződést módosítják. Az áthelyezés teljesítéséért a Díjszabásban megállapított áthelyezési díjat kell fizetni. Amennyiben az áthelyezés teljesítéséhez az Előfizetőnél helyszíni szerelést is kell végezni – amelyet az Előfizető – amelynél az Előfizető – munkaelvégzési nyilatkozat aláírásával igazol – a Szolgáltató jogosult a Díjszabásban meghatározott kiszállási díj felszámítására

(6) Ha az Előfizető ellátási területen kívülre kéri az áthelyezést, úgy meg kell fizetnie az ellátási terület határa, és az új előfizetői hozzáférési pont közötti áramköri szakaszra ráfordított tényleges szerelési költség 50 %-át is, ha a szerelési költség meghaladja a mindenkor érvényben lévő áthelyezési díj összegét.

(7) Alkalmi állomás áthelyezése esetén az Előfizetőnek minden esetben meg kell fizetnie a szerződésmódosítási díj és a teljes tényleges szerelési költség különbségét.

(8) Amennyiben az Előfizető az áthelyezési kérelem benyújtásával egyidejűleg átírási kérelmet is előterjeszt a Szolgáltatóhoz, úgy a Szolgáltató először az átírási kérelmet bírálja el és teljesíti. Az áthelyezési kérelem teljesítésére vonatkozó határidő csak az átírási kérelem elutasítása vagy teljesítése után nyílik meg.

12.2.2 Az átírás

(1) Az előfizetői szerződés átírás útján módosítható, ha az Előfizető személyében, az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltozása nélkül – megállapodás alapján, cégjogi okokból bekövetkező jogutódlás vagy öröklés miatt – következik be változás.

(2) Nem minősül átírásnak, ha az Előfizető személyében nem, csak adataiban következik be változás, így különösen:

a.) a természetes személy előfizetői kategória minőségére vonatkozóan tett nyilatkozatának visszavonása vagy módosítása,

b.) amennyiben az Előfizető gazdasági társaság átalakul, és a jogutód társaság az előfizetői jogviszonyt folytatja.

(3) Az átírás alapjául szolgáló tényekről a feleknek írásban közösen kell nyilatkozniuk, a nyilatkozatot mindkét félnek alá kell írnia.

(4) Átírásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike rendezi. Átírás esetén, annak megtörténtét követően a számlát az új Előfizető rendezi, és annak megosztásáról a volt Előfizetőnek és az átírást kérőnek kell megállapodnia.

(5) Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy a kérelmet legalább az átírás kért időpontját megelőzően 5 nappal be kell nyújtani. Amennyiben a kérelemben ilyen időpontot a felek nem határoznak meg, az átírás teljesítésének határideje nem lehet több, mint a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő kérelem beérkezésétől számított 15 nap.

(6) A Szolgáltató köteles az általa vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az előfizetőt értesíteni. Amennyiben a Szolgáltató az átírást a vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni az átírást kérő Előfizetőnek.

(7) Amennyiben az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik (áthelyezés), a (5) bekezdésben meghatározott teljesítési határidő az áthelyezésre irányadó szabályok szerinti alakul.

(8) Amennyiben felszámolás alatt álló üzleti/intézményi Előfizető kéri a szolgáltatás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás feltételeként, hanem a felszámolási eljárás során érvényesíti a Szolgáltató.

(9) Az Előfizető halála vagy jogutód nélküli megszűnése esetén a Szolgáltató átírást nem teljesít, a Szolgáltatás igénybe vételére új előfizetői szerződést kell kötni.

(10) Ha a tartási, életjáradéki szerződés szerint az eltartó szerzi meg a felszerelési helyként szolgáló ingatlan tulajdon- vagy bérleti jogát, akkor az előfizetői hozzáférési pont Előfizetője az eltartó lesz, és a

Szolgáltató az átírás szabályainak alkalmazásával jár el. Az előfizetői jogviszony folytatására irányuló jogosultságot az eltartónak kell igazolnia.

(11) Az átírás teljesítéséért belépési díjat nem, hanem a Díjszabásban meghatározott összegű átírási díjat kell fizetni az átírást kérőnek. Amennyiben azonban egyéni előfizetői kategóriájú szolgáltatásnak üzleti/intézményi Előfizető részére történő átírása szükséges, a Szolgáltató az átírási díj helyett a mindenkor hatályos Díjszabásban az üzleti és az egyéni vonal létesítésére meghatározott normál belépési díjak különbözetét számolja fel.

(12) Amennyiben üzleti/intézményi előfizetői kategóriájú szolgáltatásnak egyéni Előfizető részére történő átírása szükséges, úgy a Szolgáltató az előfizetői kategóriák közötti díjkülönbözetet nem téríti vissza az Előfizető részére.

(13) Amennyiben az Előfizető az átírási kérelem benyújtásával egyidejűleg csomagváltást is kezdeményez, amely a nyújtott szolgáltatás technológiai jellemzőinek módosításával jár együtt, úgy a Szolgáltató először a csomagváltást hajtja végre. Az átírási kérelem teljesítésére vonatkozó határidő csak a csomagváltási kérelem elutasítása vagy teljesítése után nyílik meg.

12.2.3 Az előfizetői hívószám (kapcsolási szám) megváltoztatása

(1) A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az előfizetői hívószámot megváltoztatni, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A felek eltérő megállapodása hiányában a megváltozott hívószámot a Szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból.

(2) Ha a Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, köteles az elutasítást részletesen megindokolni.

(3) Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a Szolgáltató a hívószámot ne rendelje más Előfizetőhöz, a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a Szolgáltató - a Szolgáltató által meghatározott szöveggészletből az Előfizető által választott szöveggel - tájékoztatást adjon.

(4) A Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendeli más Előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított 1 évig.

(5) A Szolgáltató a számváltozásról a tudakozót 15 napon belül értesíti, és a számváltozást a telefonkönyv következő kiadásában átvezeti. A Szolgáltató a megváltozott kapcsolási számot 3 hónapig nem rendeli más előfizetőhöz.

(6) Földrajzi számon különleges díjazású (díjmentes zöld szám), emelt díjas díjkorlátmentes, emelt díjas díjkorlátos és emelt díjas felnőtt szolgáltatás, valamint helytől független nomadikus telefonszolgáltatás nem nyújtható.

(7) Földrajzi számot az Előfizető kizárólag az előfizetői szerződésben meghatározott előfizetői hozzáférési pont helyén (felszerelési hely) jogosult használni.

12.2.4 Az Előfizető által igénybevett szolgáltatások körének változtatása

(1) Az Előfizető az általa korábban megrendelt szolgáltatások módosítását az ÁSZF-ben az adott szolgáltatás leírásánál részletezettek szerint kezdeményezheti. A nyilatkozatban az Előfizetőnek meg kell jelölnie, hogy a kiegészítő szolgáltatások közül melyiket, milyen időponttól kezdődően nem kívánja igénybe venni, illetve milyen más kiegészítő szolgáltatást, milyen időponttól kezdődően kíván megrendelni.

(2) A Szolgáltató az Előfizető bejelentését követően az abban megjelölt időpontban vagy a kézhezvételtől számított 15 napon belül intézkedik a szolgáltatás törlése iránt. A díjat a megszüntetés időpontjáig kell megfizetni. Amennyiben az Előfizető új szolgáltatást rendel meg és annak berendezése nem ütközik műszaki akadályokba, a Szolgáltató azt a megrendelőben feltüntetett időponttól, annak hiányában a megrendelő aláírt példányának kézhezvételétől számított 15 napon belül elvégzi.

(3) A szolgáltatás díját a szolgáltatás berendezésének vagy aktiválásának időpontjától kell megfizetni.

(4) Azon Előfizetőktől, akiknek díjtartozása van, a Szolgáltató egyéb-, vagy kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozóan csak lemondást, illetve híváskorlátozást fogad el.

12.2.5 határozott időtartamú Egyedi előfizetői szerződés megszűnése

(1) A határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnik

- a határozott időtartam lejártával, figyelemmel az ÁSZF 2.1.2 pont (17) bekezdésben írottakra is,
- az Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatói felmondás következtében,
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- a szolgáltatás nyújtásának a Szolgáltató által egy meghatározott földrajzi területen, vagy meghatározott hálózati szakaszokon történő megszüntetésével.

(2) A felek eltérő megállapodása hiányában a 2018. január 22-ig lejáratott határozott időtartamú szerződés (1) bekezdésben írt megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal a Szolgáltató az Előfizetőt a számlalevélen, annak mellékletében, számlalevél hiányában pedig postai úton, vagy a szolgáltatás

jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatja a határozott idejű szerződésből – a számla keltétől számítottan – hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról.

(3) A felek eltérő megállapodása hiányában a 2018. január 22 után lejáratott határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az Előfizető részére a Szolgáltatónál elérhető, az Előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat.

(4) A Szolgáltató a határozott időre szóló Egyedi előfizetői szerződést a határozott idő lejártá előtt rendes felmondással nem, kizárólag rendkívüli felmondással mondhatja fel a jelen pont szabályai szerint.

12.2.6 KKV-k által előfizetői minőségükre tekintettel kezdeményezett szerződésmódosítás

(1) Az ÁSZF 2.3.2 pontja szerinti, üzleti Egyedi előfizetői szerződéssel rendelkező KKV-k kezdeményezhetik a szolgáltatónál szerződésük – az ÁSZF által aktuálisan kínált, igénybe vehető csomagok közül a választásuk szerinti - egyéni Egyedi előfizetői szerződésre történő módosítását.

(2) Amennyiben az Előfizető nyilatkozatának megfelelően a szerződésmódosítás a szerződés határozott időtartamának (hűségidőszak) lejártá előtt történik, úgy a Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetővel szemben az üzleti Egyedi előfizetői szerződésben - az annak az Előfizető általi idő előtti megszüntetése esetére - előírt rendelkezéseket alkalmazni, különösen a kötbér megfizetése tekintetében.

12.3 A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

(1) A határozatlan idejű előfizetői szerződést az ÁSZF jelen fejezetében foglalt rendelkezéseknek megfelelően bármelyik fél felmondhatja.

(2) A határozatlan idejű előfizetői szerződés továbbá megszűnik:

- a.) ha az Előfizető előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót változtat,
- b.) ha az Előfizető más szolgáltatóval az előfizetői hurok teljes átengedésén alapuló előfizetői szerződést köt,
- c.) felmondással, a felmondási idő lejártával, akkor is, ha az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató az Előfizető kívánságára vagy hozzájárulásával a felmondási idő lejártá előtt kapcsolja ki,
- d.) a szolgáltatás nyújtásának a Szolgáltató által egy meghatározott földrajzi területen, vagy meghatározott hálózati szakaszokon történő megszüntetésével.

(3) Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje – az Eht.-ban meghatározott kivételekkel – nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

(4) A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben az Előfizető értesítésére vonatkozó 3.1.7 pontban foglaltak szerint küldi meg.

(5) A felmondásnak tartalmaznia kell

- a.) a felmondás indokát,
- b.) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, valamint
- c.) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, a szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

(6) Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

(7) A szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A Szolgáltató belépési díj ismételt megfizetése nélkül, szerződésmódosítási díj és visszakapcsolási díj ellenében méltányossági alapon visszakapcsolhatja az Előfizető szolgáltatását abban az esetben, ha az a felmondási idő lejártát követő 30 napon belül díjtartozását kamatokkal együtt rendezi. A visszakapcsolás feltétele a méltányosságon túl az, hogy az Előfizető díjtartozását olyan időpontban fizesse meg, amikor a szolgáltatás visszakapcsolásának műszaki és adminisztratív akadálya még nincs. A leszerelésből történő visszakapcsolás díját az ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza.

(8) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy a szolgáltatások körét, illetve használatát korlátozni, ha annak feltételei fennállnak. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás ténye nem akadálya a felmondásnak, amennyiben annak feltételei egyébként fennállnak.

12.3.1 Felmondás a Szolgáltató részéről

(1) Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje – az Eht.-ban meghatározott kivételekkel – nem lehet kevesebb, mint 60 nap. A Szolgáltató a határozott időre szóló előfizetői szerződést a határozott idő lejártá előtt rendes felmondással nem, kizárólag szolgáltatói rendkívüli felmondással mondhatja fel.

(2) A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető ilyen módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a felmondásról egyéb, az Eht. által megengedett bármely módon is értesítheti.

Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevényrel megküldött felmondást, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste”, vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

(3) A Szolgáltató az Előfizető előzetes értesítését írásban felszólító levéllel vagy a számlalevélén, továbbá elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlési úton is teljesítheti, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy értesítés az Előfizetőhöz megérkezett, illetve azt az Előfizető tudomásul vette.

(4) A felmondásnak tartalmaznia kell

- a.) a felmondás indokát,
- b.) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, valamint
- c.) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, a szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

(5) Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

(6) A szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A Szolgáltató belépési díj ismételt megfizetése nélkül, szerződésmódosítási díj és visszakapcsolási díj ellenében méltányossági alapon visszakapcsolhatja az Előfizető szolgáltatását abban az esetben, ha az a felmondási idő lejártát követő 30 napon belül díjtartozását kamatokkal együtt rendezi. A visszakapcsolás feltétele a méltányosságon túl az, hogy az Előfizető díjtartozását olyan időpontban fizesse meg, amikor a szolgáltatás visszakapcsolásának műszaki és adminisztratív akadálya még nincs. A leszerelésből történő visszakapcsolás díját a Díjszabás tartalmazza.

(7) A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy a szolgáltatások körét, illetve használatát korlátozni, ha annak feltételei fennállnak. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás ténye nem akadálya a felmondásnak, amennyiben annak feltételei egyébként fennállnak.

12.3.2 Szolgáltatói felmondás az Előfizető díjtartozása esetén

(1) A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

(2) Ha az Előfizető az első értesítés kézhezvételét követő 30 napon belül díjtartozását kiegyenlíti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

(3) Nem jogosult a Szolgáltató díjtartozás miatt felmondani a szerződést, ha

- a.) bruttó 10 000 Ft-nál nem magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve
- b.) havi előfizetési díj hiányában, vagy bruttó 10.000,- Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg a bruttó 10.000,- Ft-ot, vagy
- c.) ha az Előfizető a díjtartozásösszege szerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételeért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.

(4) A Szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

12.3.3 Szolgáltatói felmondás az Előfizető egyéb szerződésszegése esetén

(1) A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

- a.) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető

értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,

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

c.) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti,

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

(2) A Szolgáltató - más érintett szolgáltató kérelmére is – köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát az érintett szolgáltató használja, vagy Szolgáltató a díjat az érintett szolgáltató helyett szedi be, és

a.) a 12.3.1 pont (1) és a jelen pont (1) bekezdésében írott feltételek teljesültek, valamint

b.) az érintett szolgáltató maga nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

(3) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást az 5.3 pontban foglaltak szerint felfüggeszteni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény vonatkozásában megtévesztette.

12.4 Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

(1) A határozatlan idejű előfizetői szerződést az Előfizető írásban, indokolás nélkül azonnali hatállyal bármikor további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja. Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondását a szolgáltató köteles minden olyan formában lehetővé tenni, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz.

(2) Elektronikus levélben történő felmondást a Szolgáltató csak az általa az Előfizetőhöz kapcsolódóan nyilvántartott e-mail címről küldve fogad el az előfizetői jogok védelme érdekében.

(3) Felmondás esetén a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz való hozzáférést a felmondási idő lejártával megszünteti.

(4) Az (1) bekezdése szerinti felmondás esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre. Jogszerű előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatását, de ez nem érinti az Előfizető kötelezettségeit a Szolgáltató tulajdonú eszközök visszaszolgáltatása vagy kártérítés megfizetésére vonatkozóan.

(5) Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított 1. és 30. nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni.

(6) Az Előfizető a határozott időre szóló Egyedi előfizetői szerződést a határozott idő lejárta előtt kizárólag a jelen pont szabályai szerint mondhatja fel.

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

(8) Amennyiben az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a határozott időtartam lejártát megelőzően - az egyéni Előfizető áthelyezés műszaki akadályai miatt történő felmondása kivételével - egyoldalúan megszünteti, az előfizetői rendkívüli felmondásnak minősül. Ennek esetei az alábbiak:

a.) Ha az előfizetői felmondás oka, hogy a Szolgáltató az előfizetői szerződés rendelkezéseit olyan súlyosan szegi meg, hogy annak fenntartása a továbbiakban az Előfizetőtől nem várható el. Ilyen súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, de nem kizárólag, ha a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentését követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani.

Ebben az esetben az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon megszűnik.

b.) Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést annak lejáratá előtt egyéb okból szünteti meg anélkül, hogy arra a Szolgáltató szerződésszegő magatartása okot adott volna. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje egyéni előfizető esetén legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani. Üzleti előfizető esetében az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő hónap utolsó napjával szűnik meg.

(9) Amennyiben az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a (8) bekezdésben írtak szerint rendkívüli felmondással szünteti meg, a Szolgáltató vele szemben a (10) - (11) bekezdésben foglalt jogkövetkezményeket alkalmazhatja.

(10) Amennyiben az Előfizető a 2011. november 30. napját követően megkötött határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, a Szolgáltató a szerződés megszűnésének időpontjáig az Előfizető által igénybe vett azon kedvezmények összegét követelheti, amely kedvezményeket és azok mértékét az Egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. A Szolgáltató e jogkövetkezményt kötbér formájában is érvényesítheti. A Szolgáltató e kötbér helyett alacsonyabb összegű kötbért, vagy kedvezőbb jogkövetkezményt is alkalmazhat, az Egyedi előfizetői szerződés rendelkezései szerint.

(11) A 2011. december 01. napja előtt megkötött - Egyedi előfizetői szerződésekben a szerződésnek az Előfizető általi megszüntetése esetére meghatározott, az Előfizetővel szemben érvényesíthető jogkövetkezmények annyiban alkalmazhatók, amennyiben azok kedvezőbbek, mint a jelen pont (9) bekezdésében meghatározott jogkövetkezmény, feltéve, hogy a jogkövetkezmények összehasonlítása lehetséges.

Amennyiben a kedvezmény összege e jogviszonyok esetében az Egyedi előfizetői szerződésben nem szerepel, úgy a felszámítható kedvezmény meghatározása során az Egyedi előfizetői szerződés megkötése időpontjában hatályos ÁSZF Díjszabásában foglalt díj, valamint az Egyedi előfizetői szerződésben foglalt havidíj és elengedett egyszeri díj vehető figyelembe a 12.6 pontban írt képlet megfelelő alkalmazásával.

(12) A Szolgáltató a (10) és (11) bekezdésben meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az Előfizető a Szolgáltató szerződésszegő magatartása miatt mondja fel az előfizetői szerződést, pl. a Szolgáltató a hibabejelentést követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani.

(13) Az előfizetői szerződés Előfizető általi felmondását a Szolgáltató minden olyan formában lehetővé teszi, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz.

(14) Elektronikus levélben történő felmondást a Szolgáltató csak az általa az Előfizetőhöz kapcsolódóan nyilvántartott e-mail címről küldve fogad el az előfizetői jogok védelme érdekében.

12.5 Eljárás a jogviszony megszűnése esetén

(1) Ha az igénylő az előfizetői hozzáférési pont létesítése előtt a belépési díjelőleget, vagy a belépési díjat megfizette, de a létesítés előtt igénylését visszavonja, vagy az Előfizetői szerződését megszünteti, részére a befizetett díjat Szolgáltató visszautalja.

(2) A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén a beruházási hozzájárulást vagy belépési díjat, továbbá a szerelési díjat nem fizeti vissza az Előfizető részére.

(3) Ha az előfizetői jogviszony megszűnése miatt, vagy bármely más okból a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges, a Szolgáltató által biztosított berendezés leszerelése válik szükségessé, az Előfizető köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül átadni, illetőleg a berendezés leszerelését lehetővé tenni.

(4) Az Előfizető különösen az alábbi szolgáltatások megszűnése esetén köteles tartozékaival együtt, eredeti csomagolásával, rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban eljuttatni a Szolgáltató részére a használt berendezéseket: ADSL internet, telefonszolgáltatás (bérelt telefonkészülék).

(5) Előfizető a berendezés(ek)e)t a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontjain adhatja le, vagy saját költségén postai úton az ügyfélszolgálat levelezési címére megküldheti.

(6) Az Előfizetővel történő előzetes egyeztetés alapján a Szolgáltató végzi el a berendezések leszerelését bérelt vonali, vagy más adatátviteli szolgáltatások, ISDN30 és alközponti telefonszolgáltatások esetén.

(7) Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, vagy amennyiben a berendezés sérült, megsemmisült, úgy a Szolgáltató jogosult az ÁSZF 2. számú mellékletében meghatározott kártérítési díjat kiszámlázni, vagy annak hiányában az igazolt kárát az Előfizetőre hárítani.

(8) Az Előfizető halála miatt megszünt előfizetői szerződés vonatkozásában a Szolgáltató a tudomásszerzés időpontjáig meg nem fizetett díjakat a törvényes örökösektől követelheti.

(9) Az Előfizető jogutód nélküli megszűnése vagy kényszertörlesztésének elrendelése miatt megszünt előfizetői szerződés vonatkozásában a Szolgáltató a tudomásszerzés időpontjáig meg nem fizetett díjakat a felszámolási eljárásban követelheti.

(10) A Szolgáltató a megszünt előfizetői szerződéshez rendelt azonosítókat (előfizetői hívószám (telefonszám), email cím) a jogviszony megszűnését követő 3 hónapig nem rendeli más előfizetőhöz.

12.6 Az igénybe vett kedvezmény meghatározása

(1) A Szolgáltató által alkalmazandó jogkövetkezmény (a felszámítható kötbér) a következő képlet alapján határozható meg oly módon, hogy a képlet alkalmazása során az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott ténylegesen igénybe vett kedvezményes elemek vehetők figyelembe:

A kötbér mértéke = (Díjszabás szerinti havidíj - Egyedi előfizetői szerződés szerinti havidíj + InviTechnocom

kedvezmény + Opciók/Kiegészítő szolgáltatások kedvezménye + Eszközkezdvezmény) * Eltelt kedvezményes időszak + Elengedett egyszeri díjak

(2) A képlet elemeinek definiálása:

- a.) Díjszabás szerinti havidíj: egy adott szolgáltatásnak vagy díjsomagnak az ÁSZF-ben, illetve annak Díjszabásában (2. számú melléklet) rögzített mindenkor havi díja, amelyek általában a határozatlan időtartamú előfizetői szerződések esetén alkalmazandók. Ezeket a díjakat jogosult felszámítani a Szolgáltató abban az esetben, ha az Egyedi előfizetői szerződés ettől eltérő díjtételt nem tartalmaz.
- b.) Egyedi előfizetői szerződés szerinti havidíj: egy az ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatásnak vagy díjsomagnak az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott havidíja.
- c.) InviTechnocom kedvezmény: a Szolgáltató által az Előfizetővel az Egyedi előfizetői szerződés megkötése után létrejött megállapodás alapján, az Egyedi előfizetői szerződésben rögzített képest nyújtott további egyedi kedvezmény.
- d.) Opciók/Kiegészítő szolgáltatások kedvezménye: egyes szolgáltatásoknak a Díjszabásban foglalt árhoz képest kedvezőbb feltételekkel, vagy alacsonyabb áron történő igénybe vételi lehetőségének értéke.
- e.) Eszközkezdvezmény: a Szolgáltató által biztosított, a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges eszköz Díjszabásban foglalt díjához képest adott havi kedvezmény, vagy az egyszeri kedvezmény egy hónapra eső mértéke.
- f.) Eltelt kedvezményes időszak: az a hónapokban vagy napokban meghatározott időtartam, amely alatt az Egyedi előfizetői szerződés alapján az Előfizető a kedvezményt igénybe vette.
- g.) Egyszeri díj: a Díjszabásban meghatározott, azonban az Egyedi előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató által elengedett belépési díj, szerelési költség vagy egyéb, ezzel egy tekintet alá eső díj vagy díjak.

13. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1 Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

- (1) Előfizető az előfizetői szerződés megkötése során, és a szerződéses jogviszony ideje alatt köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a Szolgáltató részére a valóságnak megfelelő adatokat szolgáltatni. Előfizető különösen köteles a Szolgáltatóval együttműködni a hibaelhárítás során.
- (2) Az igénylő köteles biztosítani, hogy az általa felszerelési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges felmérések elvégzése céljából beléphessen.

13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

- (1) Az Előfizető köteles a Szolgáltatásokat rendeltetésszerűen használni.
- (2) Az előfizetői berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja, és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az Előfizető köteles ezt lehetővé tenni.
- (3) Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni a szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevételéből eredő kárát. Ezen felül az Előfizetőt egyéb költség nem terheli.
- (4) Amennyiben az Előfizető a rendeltetésszerű felhasználástól eltérően, olyan módon használja a Szolgáltatást, hogy ezzel:
 - a.) akadályozza vagy veszélyezteti a hálózat rendeltetésszerű működését, különösen, ha megfelelőségi tanúsítással nem rendelkező vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott a hálózathoz, vagy
 - b.) a Szolgáltatás nyújtását akadályozza, a minőségét hátrányosan befolyásolja, vagy egyéb módon csorbítja, vagy
 - c.) a Szolgáltatás műszaki paramétereit, és egyéb jellemzőit megváltoztatja és/vagy azt részekre bontja,úgy a Szolgáltató felszólítja az Előfizetőt a nem rendeltetésszerű használat 24 órán belül történő megszüntetésére. Amennyiben az Előfizető a felszólításnak a megadott határidőben nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel rendkívüli felmondással megszüntetni.
- (5) Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa használt internet-hozzáférést olyan mobileszközzel, vagy az adatkapcsolat létrehozására képes készülékhez csatlakoztatott egyéb eszközzel vegye igénybe, amely nem alkalmas arra, hogy:
 - a.) veszélyeztesse a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működtetését, és az azok igénybevételével történő szolgáltatás-nyújtást;

b.) akár a Szolgáltató, akár más internethozzáférés-szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételét, illetve a címzett által üzemeltetett számítógépes és egyéb informatikai rendszerek működését közvetett vagy közvetlen módon akadályozza vagy korlátozza.

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

- (1) Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának részletes feltételeit a 4.4 pont tartalmazza.
- (2) Az előfizetői végberendezés helyes használatáról (kezeléséről) az Előfizető köteles gondoskodni. A telefonvonal felhívhatóságát akadályozni nem szabad. Ha az Előfizető a végberendezés hívhatóságát akadályozza, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.
- (3) Az akadályozásból származó zavar elhárításának költségét az Előfizető köteles megfizetni.

13.4 Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

- (1) Az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben szereplő adataiban bekövetkező változásokat köteles 15 napon belül a Szolgáltató részére bejelenteni. Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt Szolgáltatót hátrány éri, az felmondási okként szolgálhat a Szolgáltató számára, ezen kívül Előfizető e károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.
- (2) Névváltozás esetén ennek tényét az egyéni előfizető személyi igazolványával, esetleg más hatósági dokumentummal (pl. anyakönyvi kivonat), az üzleti/intézményi előfizető alapító okiratának cégbíróság vagy más, a szervezet nyilvántartását végző hatóság által érkeztetett példányával igazolhatja.
- (3) Amennyiben üzleti/intézményi előfizető esetében a szervezeti vagy társasági forma is megváltozik (pl. kft-ből rt-vé alakul a cég), úgy az nem csak névváltozás, hanem az Előfizető személyében is bekövetkező változás, ezért az Előfizetőnek átírási díjat kell fizetnie.
- (4) Üzleti/intézményi előfizető az adatai változását írásban jelenti be.

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

- (1) Az Eht. 149/A § (1) bekezdése alapján az internet-hozzáférés szolgáltatást nyújtó szolgáltatók 2014. július 1-jétől kötelesek valamely, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő magyar nyelvű, könnyen telepíthető és használható gyermekvédelmi szűrőszoftver internetes honlapjukról való ingyenes letölthetőségét és használhatóságát biztosítani.
- (2) A jogszabályi előírásoknak megfelelően a Szolgáltató ingyenesen letölthető és díjmentesen használható, magyar nyelvű szűrőszoftvereket is elérhetővé tett honlapján, amelyek segítségével a szülők biztonságban tudhatják gyermekeiket a világhálón, megóvhatják őket a veszélyesnek és károsnak ítélt internetes tartalmaktól, valamint figyelemmel követhetik a weben történő tevékenységüket és akár korlátozhatják is az internetezéssel töltött időt.
- (3) A Szolgáltató által ingyenesen biztosított szűrőszoftver az alábbi linkről tölthető le, amelyen telepítési és használati útmutató is megtalálható: <http://netbarat.hu/szurosszoftver>

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

A jelen ÁSZF hatálya alatt nyújtott szolgáltatások vonatkozásában nem értelmezhető.