

Invitech ICT Services Kft.

2040 Budaörs, Edison u. 4.

**Általános Szerződési Feltételek
elektronikus hírközlési szolgáltatásokra**

Törzsszöveg

Jelen ÁSZF hatályba lépésének napja:

2019. január 01.

Tartalomjegyzék

ELŐZMÉNYEK	7
1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG	7
1.1 A szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató) neve, címe	7
1.2 A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők	7
1.3 A Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő).....	7
1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe	7
1.5 Az általános szerződési feltételek elérhetősége	7
1.6 A jelen ÁSZF hatálya, alkalmazása	8
2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI	9
2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Eszr. 5. § (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei	9
2.1.1 Az igénybejelentés	9
2.1.2 Az előfizetői szerződés megkötésének általános szabályai	11
2.1.3 Az írásban kötött előfizetői szerződés általános szabályai	12
2.1.4 Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollevők között kötött előfizetői szerződések szabályai	12
2.1.4.1 Az üzlethelyiségen kívül kötött előfizetői szerződések megkötésének speciális szabályai	13
2.1.4.2 Az elektronikus úton (online) írásban kötött előfizetői szerződések szabályai.....	13
2.1.4.3 A szóban kötött előfizetői szerződés és szóbeli ajánlattétel szabályai	14
2.1.5 A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések szabályai.....	14
2.1.6 A szerződéskötés írásbeli megerősítése és annak jogkövetkezményei.....	15
2.1.7 Értesítés a szolgáltatás aktiválásáról	15
2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája	15
2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	17
2.3.1 A Szolgáltató	17
2.3.2 Az Előfizető.....	17
2.3.3 A Felhasználó, a Végfelhasználó, valamint a végfelhasználói hozzáférés felett rendelkező vállalkozás	17
2.3.3.1 A Felhasználó	17
2.3.3.2 A Végfelhasználó.....	18
2.3.3.3 A végfelhasználói hozzáférés felett rendelkező vállalkozás	18
2.3.4 A készülék	18
2.4 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	18
2.4.1 Alkalmi szolgáltatás (telefonállomás, bérelt vonal)	19
2.4.2 Rádiós hozzáférésű telefon előfizetői hozzáférések speciális szabályai	19
2.4.2.1 A létesítés speciális feltételei.....	19
2.4.2.2 Speciális díjelemek	19
2.4.2.3 Az üzemeltetés és a használat speciális feltételei, a használat korlátai	19
2.4.3 A helyi hurok átengedés útján megvalósuló előfizetői szerződés hatályba lépésének feltétele ...	20
2.5 Mobil internet-hozzáférési, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén az Eszr. 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei.....	20
3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	21
3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma.....	21
3.1.1 Az Előfizető jogai.....	21
3.1.2 A Szolgáltató jogai.....	21
3.1.2.1 Az elektronikus hírközlés védelme	21
3.1.2.2 Ingatlanhasználati jogok	21
3.1.2.3 Előfizetői szakasz másodlagos felhasználása	22
3.1.3. Az Előfizető kötelezettségei	22
3.1.3.1. Előfizető felelőssége a berendezése használatáért.....	22
3.1.4 A Szolgáltató kötelezettségei	22
3.1.4.1 Üzemeltetés, karbantartás, hibaelhárítás	22
3.1.4.2 Titoktartás	22
3.1.4.3 Költségellenőrzés	23

3.1.4.4 Hálózat-függetlenítés.....	23
3.1.5 Felelősségi kérdések.....	23
3.1.5.1 A Szolgáltató felelőssége	23
3.1.5.2 Az Előfizető felelőssége	23
3.1.5.3 Felelősség berendezésért, díjakért	23
3.1.6 Vis major.....	23
3.1.7 Előfizető értesítése	23
3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe	24
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	25
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....	25
3.5 A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	25
4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA.....	25
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, vagy a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei	25
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.....	26
4.3 Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, üzemzavarokkal, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	26
4.4 Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	26
5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE.....	27
5.1 Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei	27
5.1.1 Szünetelés az Előfizető kérelmére.....	27
5.1.2 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból.....	28
5.1.3 Szünetelés közérdekből	29
5.1.4 Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt	29
5.1.5 A Mobil Internet Szolgáltatás szünetelésére vonatkozó speciális rendelkezések	29
5.1.5.1 Szolgáltató általi szüneteltetés	29
5.1.5.2 Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés	30
5.1.5.3 Szüneteltetés a SIM-kártya elvesztése vagy eltulajdonítása miatt.....	30
5.1.6 Hordozó szolgáltatáson keresztül igénybe vett ráépülő szolgáltatás szünetelésére vonatkozó speciális rendelkezések.....	30
5.1.7 Az internet-hozzáférési szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontjának karanténba helyezésére vonatkozó speciális rendelkezések	31
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	31
5.2.1 A szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegése esetén	31
5.2.2 A szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által	32
5.2.3 A Mobil Internet Szolgáltatás Szolgáltató általi korlátozásának speciális szabályai.....	33
5.3 Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei	33
5.3.1 A médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztése a Médiatanács felhívása alapján.....	33
5.3.2 A szolgáltatás felfüggesztése.....	33
6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK.....	34
6.1 A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....	34
6.1.1 A hiba bejelentése	34
6.1.2 A hiba elhárítása	34
6.1.3 A Szolgáltató érdekkörén kívül eső hiba elhárítása, egyéb munkák.....	35
6.1.4 A tartalék hozzáférés (back-up) esetén érvényes rendelkezések	35
6.2 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén	35
6.3 Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)	36
6.3.1 Az előfizetői panaszok kezelése	36
6.3.2 A díjreklamáció.....	37

6.3.3 A nyilvános telefonállomásokkal kapcsolatos reklamációk	38
6.3.4 Mobileszköz letiltása iránti kérelem befogadása	38
6.4 Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	38
6.5 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele	39
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.....	39
6.6.1 A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság.....	39
6.6.2 A Gazdasági Versenyhivatal	40
6.6.3 A bíróság	40
7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR	41
7.1 Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke ...	41
ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, 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	41
7.1.1 Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak.....	41
7.1.2 Egyszeri (belépési) díj	41
7.1.3 Előfizetési díj (havi díj, éves díj).....	42
7.1.4 Hívásdíjak (hívásfelépítési és forgalmi díjak).....	42
7.1.5 Adatforgalmi díj	43
7.1.6 A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok.....	43
7.1.7 A szolgáltatáscsomagokra vonatkozó általános szabályok	44
7.1.8 Akciók.....	44
7.1.9 Kedvezmény opciók	45
7.1.10 A díjcsomag- és szolgáltatáscsomag-váltás feltételei.....	45
7.1.11 A számla tartalma.....	46
7.1.12 A számla megküldése	46
7.1.13 Késedelmi kamat.....	47
7.1.14 Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás	47
7.2 A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....	47
7.3 A kártérítési eljárás szabályai.....	47
7.4 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai	48
7.4.1 A kötbér mértéke és megfizetésének módja	48
7.4.2 Kötbér az előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelme miatt	48
7.4.3 Kötbér az átrás teljesítésének késedelme miatt.....	48
7.4.4 Kötbér az áthelyezés teljesítésének késedelme miatt	48
7.4.5 Kötbér a hibabejelentés kezelése és a hibaelhárítás késedelme miatt	49
7.4.6 Kötbér az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott egyedi szolgáltatásminőségi követelmény megsértése miatt	49
7.4.7 Kötbér a korlátozás késedelmes megszüntetése miatt.....	49
7.4.8 Kötbér a számhordozás bejelentésének késedelme vagy jogellenes elutasítása miatt	50
7.4.9 Arányos díj alkalmazása műsorterjesztési szolgáltatás esetén	50
7.5 A díjvisszatérítés rendje	50
8. A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI	50
8.1 A telefonszolgáltatók esetében számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai	50
8.2 Az internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik	53
8.2.1 A szünetmentes szolgáltatóváltás leírása	53
8.2.2 A szünetmentes szolgáltatóváltás folyamata	53
8.3 A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban	54
9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA	54
10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG	55
10.1 A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	55
10.1.1 A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk.....	55

10.1.2 A Szolgáltató által kezelt adatok esetleges továbbítása, célja.....	61
10.1.3 Adatfeldolgozásra vonatkozó rendelkezések.....	62
10.2 Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	63
10.2.1 Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei.....	63
10.2.2 Adatbiztonság.....	63
10.2.3 A Mobil Internet Szolgáltatással kapcsolatos adatkezelés speciális szabályai.....	64
10.2.4 Tájékoztató a Mobil Internet Szolgáltatással továbbított küldemények és személyes adatok biztonságáról.....	64
11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE.....	65
11.1 Általános rendelkezések.....	65
11.2 Az egyes nyilatkozatokra vonatkozó rendelkezések.....	65
11.3 Előfizetői listák, névjegyzékek, címtárak.....	66
11.4 Az előfizetői adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési (direkt marketing) vagy tájékoztatási célra.....	67
11.5 Előfizetői hívásadatok.....	67
11.6 A KKV-k nyilatkozata egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásáról.....	68
12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI.....	68
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.....	69
12.1.1 A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása.....	69
12.1.2 Az előfizetői hívószám (kapcsolási szám) és annak megváltoztatása.....	70
12.1.3 Adminisztratív és kiegészítő szolgáltatások körének és díjának megváltoztatása.....	71
12.1.4 IPTV programcsomagok kialakítása a műsordíjakat is magában foglaló előfizetési díjak összegére tekintettel.....	71
12.2 Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	71
12.2.1 Az áthelyezés.....	71
12.2.2 Az átírás.....	72
12.2.3 Az előfizetői hívószám (kapcsolási szám) megváltoztatása.....	73
12.2.4 Mobil Internet Szolgáltatás tárgyában kötött előfizetői szerződés módosításának speciális szabályai.....	73
12.2.5 KKV-k által előfizetői minőségükre tekintettel kezdeményezett szerződésmódosítás.....	73
12.2.6 Az Előfizető által igénybe vett kiegészítő szolgáltatások körének változtatása.....	74
12.3 A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei,.....	74
12.3.1 A határozatlan idejű előfizetői szerződések megszüntetése.....	74
12.3.1.1 Szolgáltatói felmondás az Előfizető díjtartozása esetén.....	75
12.3.1.2 Szolgáltatói felmondás az Előfizető egyéb szerződésszegése esetén.....	75
12.3.2 A határozott idejű előfizetői szerződések megszüntetése.....	75
12.3.2.1 Szolgáltatói felmondás az Előfizető díjtartozása esetén.....	76
12.3.2.2 Szolgáltatói felmondás az Előfizető egyéb szerződésszegése esetén.....	76
12.3.3 A Mobil Internet Szolgáltatás tárgyában kötött előfizetői szerződés felmondásának speciális szabályai.....	76
12.3.4 Eljárás az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása során.....	76
12.4 Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei,.....	77
12.5 Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik.....	78
12.6 Eljárás a jogviszony megszűnése esetén.....	79
12.7 Az igénybe vett kedvezmény meghatározása.....	79
13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI.....	79
13.1 Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	79
13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	80
13.3 A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	80
13.3.1 SIM kártya használata.....	80
13.3.2 A mobil eszközzel kapcsolatos kötelezettségek.....	81
13.4 Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás.....	81

14. A KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS	81
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	82

Mellékletek:

- | | |
|-----------------------|--|
| 1. számú melléklet: | Alap- és kiegészítő szolgáltatások leírása |
| 2. számú melléklet: | Díjsszabás |
| 2.1. számú melléklet: | Szolgáltatások díjai |
| 2.2. számú melléklet: | Választható telefon díjcsomagok, opciók |
| 2.3. számú melléklet: | Lezárt díjcsomagok |
| 3. számú melléklet: | Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek |

Előzmények

(1) 2018. december 30-i hatállyal az Invitech Megoldások Zrt. egyesülés útján beolvadt az anyavállalatába. Beolvadással együtt a jogutód cégneve Invitech ICT Services Korlátolt Felelősségű Társaságra változott.

(2) A beolvadás általános jogutódlással valósul meg, tehát az Invitech Megoldások Zrt. összes vagyona, kötelezettsége, szerződése és munkavállalója automatikusan a jogutódra száll át, amely az üzleti tevékenységet a megszokott Invitech márkanév alatt változatlanul folytatja, ideértve a fennálló előfizetői szerződések változatlanosságát is.

1. Általános adatok, elérhetőség

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

A Szolgáltató teljes neve:	Invitech ICT Services Korlátolt Felelősségű Társaság
A Szolgáltató rövidített neve:	Invitech ICT Services Kft.
A Szolgáltató székhelye:	2040 Budaörs, Edison u. 4.
A Szolgáltató társasági formája:	Korlátolt Felelősségű Társaság
A Szolgáltató cégjegyzékszáma:	13-09-190552
A Szolgáltató adószáma:	25836965-2-13

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

(1) A központi ügyfélszolgálat címe: 2040 Budaörs, Edison utca 4.

Nyitva tartása: munkanapokon (Hétfő-Péntek) 08:00-16:00.

(2) Előfizetői szerződés megkötése, módosítása, megszüntetése tárgyában, illetve a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos észrevételek, panaszok elintézése ügyében az előfizetők az ügyfélszolgálatot nyitvatartási időn belül kereshetik fel.

(3) Ügyfélszolgálatok telefonon vagy más elektronikus úton történő elérhetősége.

Információ és értékesítés: **1444 /1-es** menüpont, külföldről: **+36 1 884 4242**

Ügyfélszolgálat: **1444 /2-es** menüpont, külföldről: **+36 1 884 4242**

Elérhetőség: **Hétfő – péntek 08:00 – 18:00**

Telefax szám: **06 1 801 4424**

Levelezési cím: **2041 Budaörs, Pf. 1444**

Email cím: **vip@invitech.hu**

(4) A **1444** hívószám bármely belföldi vezetékes vagy mobiltelefonról díjmentesen hívható.

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

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

a.) a Szolgáltató 1.2 pont (1) bekezdés szerinti Ügyfélszolgálati Irodáiban az ott megadott nyitvatartási időkben,

b.) a Szolgáltató technikai ügyeletén (hibabejelentő) - amely telefonon a hét minden napján 24 órában elérhető: **1444 /4-es** menüpont, **06 80 88 00 88**, külföldről: **+36 1 888 3585**

c.) levélben, vagy

d.) az Egyedi előfizetői szerződésben megjelölt egyéb módon

jelezheti. A hibabejelentés részletes szabályait az ÁSZF 6.1.1 pontja tartalmazza.

(2) A **1444** hívószám és a **06 80 88 00 88** zöld szám bármely belföldi vezetékes vagy mobiltelefonról díjmentesen hívható.

1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe

A Szolgáltató Internetes honlapjának elérhetősége: invitech.hu/

1.5 Az általános szerződési feltételek elérhetősége

(1) A Szolgáltató a közép- és nagyvállalati üzleti, valamint intézményi előfizetők számára nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételek (továbbiakban: **ÁSZF**) szövegét az Ügyfélszolgálati Irodáiban nyomtatott formában helyezi el, vagy elektronikus megjelenítő

eszközön teszi hozzáférhetővé és mindenki számára egységes szerkezetbe foglalva frissíti. 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.

(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.

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 a közép- és nagyvállalati üzleti, valamint intézményi előfizetőkre (továbbiakban: **Előfizető**).

(3) A jelen ÁSZF hatálya alá tartozó elektronikus hírközlési és médiaszolgáltatások az alábbiak:

- a.) hangátviteli (telefon) szolgáltatás
- b.) bérelt vonali szolgáltatás
- c.) VPN, Adathálózati és kiegészítő szolgáltatás
- d.) Internet-hozzáférési szolgáltatás
- e.) műsorterjesztési szolgáltatás (IPTV)
- f.) lekérhető és kiegészítő mediaszolgáltatás.

(4) Jelen ÁSZF törzsszövege a Szolgáltató által nyújtott valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó közös rendelkezéseket tartalmazza, míg az egyes Alap- és kiegészítő szolgáltatások leírását, a díjszabást, valamint a Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek meghatározását az ÁSZF mellékletei tartalmazzák. Valamely mellékletben nem szabályozott kérdésekben az ÁSZF törzsszöveg rendelkezéseit 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.**),
- j.) 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 mediaszolgáltatásokról 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.) az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 13/2013. (IX. 25.) NMHH rendelet,
- t.) a bírósági végrehajtási ügyvitelről és pénzkezelésről szóló 1/2002. (I. 17.) IM rendelet,
- u.) az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (a továbbiakban: **Áfa tv.**),
- v.) kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény,
- x.) műsorterjesztés és a digitális átállás szabályairól szóló 2007. évi LXXVI. törvény (a továbbiakban: **Dtv.**),
- 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.,
- 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) Felek egyező akarattal 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 Szolgáltató.

(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) Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló igénybejelentést írásban, szóban, táblagép eszközre rendszeresített űrlapon vagy ráutaló magatartással, valamint ezek kombinációjával lehet megtenni. Igénybejelentésnek minősül:

- a.) a hírközlési szolgáltatás megrendelésére vonatkozó, a szolgáltató ajánlatának változatlan tartalommal történő elfogadásáról szóló igénylői bejelentés, továbbá
- b.) az írásban, elektronikus levél formájában, vagy egyéb hírközlési úton történő értesítés, amely a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésének lehetőségéről ad ki, valamint
- c.) a szolgáltatás igénybevételének feltételeit tartalmazó szerződéskötési ajánlat.

(4) A Szolgáltató az igénybejelentéseket nyilvántartásba veszi.

(5) Amennyiben a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, az igénylőnek a Szolgáltató által biztosított nyomtatványt kell kitöltenie és aláírnia. Az „Egyedi előfizetői szerződés” elnevezésű nyomtatvány, mindaddig, amíg a Szolgáltató az Előfizető szerződéskötésre irányuló nyilatkozatát nem fogadja el, előfizetői igénybejelentésnek, az Előfizető pedig igénylőnek minősül.

(6) 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 cégjegyzékszama 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.

(7) A Szolgáltató az Előfizető által közölt adatokat jogosult ellenőrizni. Az Előfizető a megadott adatait – lehetőleg 30 napnál nem régebbi - cégkivonattal, cégbizonyítvánnyal, alapító okirattal, 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.

(8) Az igénylő köteles arról nyilatkozni, hogy a felszerelési helyként megjelölt ingatlant milyen jogcímen használja.

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

(10) A Szolgáltatót a jelen ÁSZF vonatkozásában nem terheli szerződéskötési kötelezettség. A Szolgáltató a szerződés megkötését megtagadhatja, nem kizárólagosan, ha:

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

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

(12) A (11) 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.

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

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

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

- a.) a belépési díjelőleget, vagy a szerelési díj megfizetését 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.

(16) A felszerelés várható időpontját az erről szóló értesítésben meg kell határozni, ezen időponthoz a Szolgáltató kötve van.

2.1.2 Az előfizetői szerződés megkötésének általános szabályai

(1) Az előfizetői szerződés

- a.) jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
- b.) távollévők között az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával, vagy
- c.) ráutaló magatartás esetén a ráutaló magatartás tanúsításával

jön létre.

(2) 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.

(3) 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 akarattal eltérhetnek az Eht. előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint az Eszr. rendelkezéseitől.

(4) Az (3) bekezdésbe nem tartozó üzleti előfizetők esetében, a felek egyező akarattal 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.

(5) A Szolgáltató és az Előfizető között írásban és ráutaló magatartás kombinációjával jön létre az előfizetői szerződés, amennyiben a felek szerződéses nyilatkozatukat nem azonos módon teszik meg. Ebben a tekintetben írásbeli szerződéses nyilatkozatnak minősül a táblagép eszközön és az elektronikusan (online) tett igénybejelentés. Az Előfizető igénybejelentését írásban teheti meg, azonban a Szolgáltató az Előfizető ajánlatát ráutaló magatartással is elfogadhatja (például a szolgáltatás létesítésével), valamint a Szolgáltató választ az Előfizetői igénybejelentésre az Előfizető elfogadhatja ráutaló magatartással (például a létesítési munkalap aláírásával vagy a szolgáltatási díj megfizetésével). Írásban és ráutaló magatartás kombinációjával a Szolgáltató bármely szolgáltatása tekintetében létrejöhet előfizetői szerződés.

(6) 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.

(7) 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 szolgáltatás-elemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszaki 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.

(8) 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.

(9) Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatni az előfizetőt a mobil internet-hozzáférés szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, az ÁSZF 2.5 pontjában írt felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről.

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

(11) 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.

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

(13) A szerződéstől való elállás azt jelenti, hogy a felek (azaz a Szolgáltató és az Előfizető) úgy tekintik, mintha közöttük az 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 vagy az Egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. Amennyiben a szerződés egyszeri díjat nem határoz meg, az Előfizető ilyen esetben köteles a Szolgáltatónak az Előfizetőnek felróható okból addig felmerült igazolt költségeit megtéríteni. 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.

(16) A jelen pontban foglaltakat a kizárólag elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszközzel tett címzett nyilatkozatok útján kötött előfizetői szerződésre is alkalmazni kell.

2.1.3 Az írásban kötött előfizetői szerződés általános szabályai

(1) Amennyiben a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, az Előfizetőnek a Szolgáltató által biztosított nyomtatványt kell kitöltenie és aláírnia. Az „Egyedi előfizetői szerződés” elnevezésű nyomtatvány, mindaddig, amíg a Szolgáltató az Előfizető szerződéskötésre irányuló nyilatkozatát nem fogadja el, előfizetői igénybejelentésnek, az Előfizető pedig igénylőnek minősül.

(2) Az Egyedi előfizetői szerződésnek az ÁSZF 2.2 pontjában felsorolt adatokat kell tartalmaznia.

(3) Az üzleti előfizetők esetében az Egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy az ÁSZF-től miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az Előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

2.1.4 Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött előfizetői szerződések szabályai

(1) Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől.

(2) Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

(3) A Szolgáltató a távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt. az értesítés határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napját is tartalmazza.

(4) A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről. 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.

(5) A dokumentum 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.

(6) A Szolgáltató az ügynökök útján történő értékesítés esetében, ahol a Szolgáltató megítélése szerint – különösen az ügynök értékesítési tevékenységéhez kapcsolódó előfizetői panaszok száma alapján – ez indokolt, a Szolgáltató az Előfizető szerződéskötési szándékának megerősítése érdekében a szerződés megkötése dátumától számított 5 munkanapon belül telefonon ismételt megkeresi az Előfizetőt egy megerősítő (ún. „verifikációs”) hívással. A verifikációs hívás célja, hogy a Szolgáltató ismételt megvizsgálja az Előfizető szerződéskötési szándékának, és az ezzel kapcsolatban tett igenlő nyilatkozatának fennállását. A megerősítő („verifikációs”) hívás során az Előfizetőnek lehetősége van korábbi, a szerződéskötésre vonatkozó nyilatkozatát fenntartani, avagy a szerződéstől elállni. Ha az Előfizető a Szolgáltató által rögzített megerősítő („verifikációs”) hívás során szerződéskötési szándékát nem tartja fenn, a szerződéstől eláll, úgy a Szolgáltató az előfizetői szerződést szerződéskötési akarat hiányában nem tekinti létrejöttnek. A megerősítő („verifikációs”) híváshoz a jelen bekezdésében foglalt kivétellel egyéb joghatás (határidők számítása, jogvesztés stb.) nem fűződik.

(7) Amennyiben a megerősítő hívásra nem kerül sor, avagy az sikeres, az előfizetői szerződést a Szolgáltató a szerződéskötésre irányuló nyilatkozat hatályosulásának napjával érvényesen létrejöttnek tekinti.

2.1.4.1 Az üzlethelységeken kívül kötött előfizetői szerződések megkötésének speciális szabályai

(1) Az üzleten kívül - általában az Előfizető székhelyén - kötendő előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó igénybejelentést az igénylő olyan módon teszi meg, hogy elfogadja a Szolgáltató képviselője (ügynöke) által bemutatott és ismertetett szolgáltatói ajánlatban foglaltakat. Ennek során az igénylő kifejezi azon szándékát, hogy az abban foglalt feltételekkel előfizetői szerződést kíván kötni a Szolgáltatóval.

(2) Abban az esetben, ha az előfizetői szerződés megkötésének az ÁSZF 2.1 pontjában foglalt feltételei fennállnak, az előfizetői szerződés annak Előfizető által a Szolgáltató által írásban vagy a táblagép eszközre rendszeresített űrlap szerződéskötésre irányuló nyilatkozat hatályosulásának napján jön létre, az ÁSZF 2.1.4 pont (6) bekezdésében foglaltakra is tekintettel.

(3) A Szolgáltató nevében eljáró 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.

2.1.4.2 Az elektronikus úton (online) írásban kötött előfizetői szerződések szabályai

(1) A Szolgáltató által meghatározott egyes szolgáltatások, szolgáltatáscsomagok igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződés a Szolgáltató honlapján keresztül, az Előfizető (igénybe vevő) által leadott megrendelés alapján, elektronikus úton, írásban is létrejöhet.

(2) Az elektronikus úton történő szerződéskötés során a Szolgáltató köteles a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételeket oly módon hozzáférhetővé tenni, amely lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy tárolja és előhívja azokat.

(3) A Szolgáltató az Előfizető (igénybe vevő) megrendelésének elküldését megelőzően köteles egyértelműen tájékoztatni az Előfizetőt:

- a.) azokról a technikai lépésekről, amelyeket a szerződés elektronikus úton való megkötéséhez meg kell tenni;
- b.) arról, hogy a megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül;
- c.) az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőzően történő azonosításához és kijavításához biztosított eszközökről;
- d.) a szerződéskötés lehetséges nyelveiről.

(4) Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződés írásban megkötött szerződésnek minősül, azt a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az előfizetői szerződés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolni és az előfizetői szerződést maradandó módon rögzíteni. Az előfizetői szerződést a

Szolgáltató a rögzítéstől számított 5 napon belül köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben megküldeni, vagy az előfizetői szerződéshez történő hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

A Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy az ÁSZF 2.3.2 pontja szerint KKV-nak minősülő előfizetők az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető. Ebben az esetben a Szolgáltató a részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, a tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan köteles igazolni.

(5) A Szolgáltató köteles megfelelő, hatékony és hozzáférhető technikai eszközökkel biztosítani, hogy az Előfizető az adatbeviteli hibák azonosítását és kijavítását megrendelésének elektronikus úton való elküldése előtt el tudja végezni. Ilyen lehetőség hiányában az Előfizető megrendelése nem minősül szerződéses nyilatkozatnak.

(6) A megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve az Előfizetőhöz megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.

2.1.4.3 A szóban kötött előfizetői szerződés és szóbeli ajánlattétel szabályai

(1) A Szolgáltató szóban, telefonon keresztül köthet Egyedi előfizetői szerződést, illetve az Előfizető szóban, telefonon keresztül is megteheti az előfizetői szerződés megkötésére irányuló igénybejelentését.

(2) Az Előfizetőt a Szolgáltató munkavállalója vagy megbízottja (ügynöke) hívja fel, majd a szóbeli szerződéskötési eljárás megkezdéseként részletesen tájékoztatja a hívás céljáról, (vagyis arról, hogy a beszélgetés célja az előfizetői szerződés megkötése). A beszélgetés során a Szolgáltató és az igénylő tisztázza, és a hangfelvétel számára egyértelmű kijelentésekkel rögzíti az előfizetői szerződés lényeges elemeit, különös tekintettel a következőkre:

- a.) az igénylő (Előfizető) adatai,
- b.) a Szolgáltató adatai,
- c.) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás főbb adatai, a szolgáltatás lényeges tulajdonságai, díjai, igénybe vételének módja, feltételei, minősége,
- d.) az előfizetői szerződés időtartama,
- e.) az ÁSZF elérhetősége,
- f.) a felek által fontosnak tartott egyéb, a szerződés létrejöttével és az igényelt szolgáltatással összefüggő kérdések.

(3) Az előfizetői szerződés az Előfizetőnek a beszélgetés során az ajánlatra tett egyértelmű, kifejezett elfogadó nyilatkozata nyomán jön létre, a telefonbeszélgetés napján.

(4) A Szolgáltató a szóbeli szerződések megkötéséről hangfelvételt készít, ennek tényéről a beszélgetés megkezdésekor tájékoztatja az Előfizetőt. A hangfelvétel készítésének jogalapja az Előfizető hozzájárulása, amely hozzájárulás megadása önkéntes. A Szolgáltató az engedélyt akkor tekintheti megadottnak, amennyiben az Előfizető

- a.) az engedélyt kifejezett nyilatkozatával adja meg, és
- b.) a telefonkapcsolatot ezt követően is fenntartja.

Amennyiben az Előfizető nem járul hozzá a hangfelvétel készítéséhez, ezzel nyilatkozata szerint a szerződéskötéstől elzárkózhat, vagy a szerződéskötés más módjait (személyesen, írásban) is választhatja. A hangfelvétel készítésének célja a szerződés létrejöttének és tartalmának igazolása. A Szolgáltató a hangfelvételeket az előfizetői adatokra vonatkozó előírások szerint, visszakereshető módon kezeli, amelynek részletes szabályait az ÁSZF 10. fejezete határozza meg. Az Infotv. szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles a szóbeli szerződéskötés során készített hangfelvételnek az érintett Előfizető általi visszahallgatását – kérésre – a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni. A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy hatósági felhívásra a felhívásra megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére a másolat biztosítása egy alkalommal ingyenes. Az adatkezelés időtartamának lejártát követően a Szolgáltató a hangfelvételeket törli.

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 előtét és/vagy szolgáltatáskijelölő szám tárcsázásával, vagy a szolgáltatás esetenkénti aktiválásával hozza létre az előfizetői szerződést. Ilyen szolgáltatásnak tekinthető különösen, de nem kizárólag a díjcsomag módosítás, az emeldíjas tartalom-szolgáltatások igénybevétele, telefonon feladott távirat-szolgáltatás, „Világszám” szolgáltatás vagy a Hangposta szolgáltatás igénybevétele. Az igénybevétele feltételeit az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

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

(3) Ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtetelekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

2.1.6 A szerződéskötés írásbeli megerősítése és annak jogkövetkezményei

(1) Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább az ÁSZF 2.2 pontja szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot (a továbbiakban: **Írásbeli Értesítés**) ad az előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A szolgáltató az Írásbeli Értesítést ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy az Előfizető által ebből a célból megadott email címére elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

(2) Az Írásbeli Értesítés megküldése során a Szolgáltató az Előfizető ellenkező tartalmú, igazolt állításáig azzal a vélelemmel él, hogy

- a.) az Előfizető az Írásbeli Értesítést annak postára adását 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.

(3) A Szolgáltatót nem terheli az Írásbeli Értesítés megküldésének kötelezettsége, amennyiben az Egyedi előfizetői szerződést az ÁSZF 2.1.4.2 pont (2) bekezdésének értelemszerű alkalmazásával az Előfizető számára hozzáférhetővé teszi.

(4) Ha a Szolgáltató a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a megrendelt szolgáltatást nem áll módjában nyújtani, erről a körülményről annak felmerülésekor haladéktalanul, de legkésőbb a szerződéskötést követő 15 napon belül köteles az Előfizetőt tájékoztatni, és az Előfizető által esetlegesen befizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb a harminc napon belül visszatéríteni. Ebben az esetben a Szolgáltató helyettesítő szolgáltatást kínálhat fel, amelynek feltételeiről külön tájékoztatja az Előfizetőt.

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 megkezdheti 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 adatok listája

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

- a.) Előfizető adatai:
 - aa) az Előfizető neve, székhelye,
 - ab) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
 - ac) az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén

- az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
ad) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;
- b.) a Szolgáltató adatai:
- ba) a Szolgáltató neve, székhelye, levelezési címe,
 - bb) a Szolgáltató cégjegyzékszám, és a Szolgáltató cégjegyzékszám,
 - bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és email 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.) a 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 ÁSZF-ben 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) telefonszolgálat 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, jelenlévők 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) mobil internet-hozzáférési szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés esetén megillető 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 az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás, üzenet, illetve adatmennyiséget, és a Szolgáltató 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, földrajzi, 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 tartalmazza.

2.3.1 A Szolgáltató

(1) Az ÁSZF tekintetében Szolgáltató az Invitech ICT Services Kft., amelynek adatait az ÁSZF 1. fejezete tartalmazza.

(2) A Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatot üzemeltető és elektronikus hírközlési és médiaszolgáltatásokat nyújtó gazdasági társaság.

2.3.2 Az Előfizető

(1) A jelen ÁSZF vonatkozásában az Előfizető olyan közép- és nagyvállalati üzleti, illetve intézményi szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), amely gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást, és a Szolgáltatóval nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

(2) A Szolgáltató egyéni előfizetők számára nem nyújt szolgáltatást.

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

(4) 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.

(5) 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.

(6) 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.

(7) Minden előfizetői hozzáférési pontnak csak egy előfizetője lehet.

2.3.3 A Felhasználó, a Végfelhasználó, valamint a végfelhasználói hozzáférés felett rendelkező vállalkozás

2.3.3.1 A Felhasználó

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

(2) A Szolgáltató meghatározott körben nemcsak Előfizetők számára biztosítja a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét. A Szolgáltató a nyilvános telefonszolgáltatást és a távirat-szolgáltatást az azt igénybe vevők részére biztosítja.

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

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

(5) A távirat-szolgáltatási szerződés alapján a Szolgáltató a megrendelőtől (felhasználótól) felvett üzenetet a távközlő hálózat és a postai szolgáltató igénybevételével továbbítja a címzetthez.

2.3.3.2 A Végfelhasználó

(1) A Végfelhasználó a műsorterjesztési szolgáltatás vonatkozásában azon harmadik fél természetes személy (Felhasználó), akinek a részére külön megállapodás alapján az Előfizető saját gazdasági tevékenysége körében a Szolgáltatásokat elérhetővé teszi, továbbértékesíti.

(2) A Végfelhasználó kizárólag az Előfizetővel áll szerződéses jogviszonyban. A Végfelhasználó irányában a szolgáltatással és annak továbbértékesítésével kapcsolatos minden felelősség kizárólag és teljes körűen az Előfizetőt terheli.

2.3.3.3 A végfelhasználói hozzáférés felett rendelkező vállalkozás

A Végfelhasználói hozzáférés felett rendelkező vállalkozás azon vállalkozás, illetve Előfizető, amely a Végfelhasználó valamely elektronikus hírközlő hálózathoz vagy annak egy részéhez történő fizikai vagy logikai csatlakoztatása felett rendelkezési jogot gyakorol.

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 az előfizetői hozzáférési pont létesítése a Szolgáltató telefon vagy adatátviteli hálózatához történő csatlakozási lehetőség kiépítését és erre irányuló előfizetői igény esetén előfizetői végberendezés (pl. telefonkészülék, router) biztosítását foglalja magában. Ha az előfizetői végberendezés a Szolgáltató tulajdonát képezi, akkor annak használatáért az ÁSZF 2.1. számú mellékletében vagy más módon meghatározott havi bérleti díjat kell fizetni.

(2) A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.

(3) Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a (2) bekezdés szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, amely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.

(4) Ha a Szolgáltató a felek megállapodása szerinti, vagy a Szolgáltató által vállalt határidőt túllépi, akkor

a.) a Szolgáltató kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek,

b.) az Előfizető az Előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően 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 köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

(5) 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.

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

(7) Amennyiben az Előfizetőnél helyszíni szerelést is kell végezni, azt az Előfizető vagy megbízottja a munkaelvégzési nyilatkozat aláírásával igazolja.

(8) A hálózatvégződés (hálózat-végződött berendezés) a Szolgáltató tulajdonát képezi. Ezeket a Szolgáltató átvételi elismervénnyel vagy a munkaelvégzési nyilatkozaton az Előfizető használatába átadja.

(9) Az ÁSZF 14. fejezetében valamint az ÁSZF 1. számú mellékletében foglaltak figyelembe vételével az Előfizető köteles biztosítani az előfizetői hozzáférési pont kiépítéséhez, valamint a szolgáltatás nyújtásához előírt műszaki feltételeket, amelyek általában, de nem kizárólagosan 1 db 230 V-os normál földelt hálózati

csatlakozó aljzat, a hálózat-végződtető berendezés elhelyezésére alkalmas hely, előfizetői hozzáférési pont vezetékének nyomvonala valamint az igénybevételre lehetővé tevő előfizetői végberendezés, belső hálózati szakasz.

(10) Az Előfizetői hozzáférési pont kiépítése nem foglalja magában az Előfizető belső hálózatának kiépítését, bővítését vagy a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételét.

(11) Az Előfizetői hozzáférési pont létesítése egy csatlakozási pont kiépítését foglalja magába.

(12) A Szolgáltató jogosult az elektromos hálózat szabványtól eltérő állapota (nem szabványos földelt hálózati csatlakozó, vagy vezetékvezetés) miatt a berendezés felszerelését megtagadni.

(13) Amennyiben a létesítés az Előfizetőnek felróható okból késik vagy megghiúsul, a Szolgáltatót felelősség nem terheli. Az Előfizető ilyen esetben köteles a Szolgáltatónál az Előfizetőnek felróható okból addig felmerült igazolt költségeit megtéríteni.

2.4.1 Alkalmi szolgáltatás (telefonállomás, bérelt vonal)

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

(2) Alkalmi szolgáltatás létesítése (áthelyezése) esetén az Előfizető belépési díj megfizetésére nem köteles, azonban meg kell fizetnie a létesítés teljes költségét.

2.4.2 Rádiós hozzáférésű telefon előfizetői hozzáférések speciális szabályai

(1) A Szolgáltató az Előfizető által megjelölt felszerelési helyen, belső döntése alapján jogosult helyhez kötött (fix telepítésű) rádiós előfizetői hozzáférés útján előfizetői hozzáférési pontot létesíteni.

(2) A Szolgáltató a rádiós előfizetői hozzáférés útján létesített előfizetői hozzáférési pont Előfizetője részére a telefonszolgáltatást a hatályos jogszabályokban meghatározott műszaki feltételeknek megfelelően biztosítja.

(3) A rádiós előfizetői hozzáférés útján létesített előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó speciális szabályokat jelen fejezet tartalmazza. Az itt nem szabályozott feltételek tekintetében az általános rendelkezéseket kell alkalmazni.

2.4.2.1 A létesítés speciális feltételei

(1) A rádiós hozzáférésű előfizetői hozzáférési pont létesítése a telefonhálózathoz történő csatlakozási lehetőség kiépítését és erre irányuló előfizetői igény esetén előfizetői végberendezés (pl. telefonkészülék) biztosítását foglalja magában.

(2) A csatlakozási lehetőséget az alábbi hálózat végződtető berendezések és egyéb feltételek biztosítják:

a.) DECT/SWING rendszerű rádiós előfizetői hozzáférés esetén az épület (telephely) falára vagy tetejére elhelyezett antennát tartalmazó kültéri egység,

b.) épületen (telephelyen) belüli beltéri egység (adapter), kültéri és beltéri egység közötti kábelezés,

c.) az adapter működéséhez szükséges 230 V-os normál földelt hálózati csatlakozó aljzat.

(3) A kültéri és beltéri egység a Szolgáltató tulajdonát képezi. Ezeket a Szolgáltató átvételi elismervénnyel az Előfizető használatába átadja.

(4) A végberendezés a telefonkészülék. Ha a Szolgáltató tulajdonát képezi, akkor annak használatáért a Díjszabás szerinti havi bérleti díjat kell fizetni.

2.4.2.2 Speciális díjelemek

A Szolgáltató az üzleti Alaphang díjcsomagban a DECT/SWING rendszerű rádiós előfizetői hozzáférés útján létesített előfizetői hozzáférési pont havi előfizetési díját, miután az az elektromos hálózatra történő csatlakozással üzemel, az áramfogyasztásra tekintettel, csökkentett összegben állapítja meg.

2.4.2.3 Az üzemeltetés és a használat speciális feltételei, a használat korlátai

(1) A rádiós előfizetői hozzáférés útján létesített előfizetői hozzáférési pont az elektromos hálózatra történő csatlakozással üzemel.

(2) Az Előfizető köteles folyamatosan biztosítani az adapter és azon keresztül a telefonkészülék áramellátását.

(3) Ha az Előfizető az elektromos hálózatra történő csatlakozást huzamosabb időre megszünteti, köteles azt előzetesen a Szolgáltatónak bejelenteni.

(4) Az Előfizető köteles a Szolgáltatót értesíteni, ha a telephelyét huzamosabb ideig nem használja (legalább 2 hónap) és a telephelyen a szolgáltatás használatára meghatalmazott személy nem tartózkodik.

(5) A Szolgáltató a (10) és (11) bekezdésekben említett bejelentések alapján az Előfizető által jelzett időpontig a berendezést leszereli.

(6) Ez esetben a berendezés üzemben kívül helyezése és újbóli üzembe helyezése díjtalan.

(7) A bejelentés elmulasztásából eredő károkért a Szolgáltató anyagi felelősséggel nem tartozik.

(8) Huzamosabb ideig tartó áramszünet esetén a korlátozott telefon használatért a Szolgáltató anyagi felelősséggel nem tartozik.

(9) Az Előfizető, az Előfizetői szerződés fennállása alatt köteles a részére felszerelt távközlő berendezések működőképességét állandó jelleggel biztosítani, továbbá a bel- és kültéri egységet minden idegen behatástól, rongálástól, lopástól a tőle elvárható legnagyobb gondossággal megóvni.

Ennek keretében köteles különösen:

- a.) a kültéri egység meglétét rendszeresen ellenőrizni, eltűnését, megrongálódását haladéktalanul bejelenteni, amennyiben ezen kötelezettségének nem tesz eleget, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felé anyagi felelősséggel tartozik,
- b.) a kültéri egység védelme érdekében az azt veszélyeztető növényzetet eltávolítani, ennek elmulasztása esetén a Szolgáltató az esetleges üzemzavarért felelősséggel nem tartozik és jogosult a növényzetet maga eltávolítani,
- c.) a Szolgáltatóval fokozottan együttműködni, a rendszerrel kapcsolatos bármilyen üzemzavart, zavartatást, meghibásodást haladéktalanul bejelenteni, és lehetővé tenni, hogy a Szolgáltató munkatársai az előzetesen egyeztetett időpontban az ingatlanba bejuthassanak.

(10) Amennyiben az Előfizető a berendezés eltűnését jelenti be, a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás kikapcsolása iránt haladéktalanul intézkedik, illetve helyszíni szemle alapján a vizsgálatot lefolytatja.

(11) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a hívószám-kijelzés szolgáltatást DECT rendszerű rádiós hozzáférés esetén nem tudja biztosítani.

(12) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a DECT/SWING rendszerű rádiós előfizetői hozzáférés bel- és kültéri egysége az elektronos hálózatban előforduló áramkimaradások esetén a beépített akkumulátor által biztosított ideig szünetmentes használatot biztosít.

2.4.3 A helyi hurok átengedés útján megvalósuló előfizetői szerződés hatályba lépésének feltétele

(1) Az Egyedi előfizetői szerződés hatályba lépésének az alábbi együttes feltételei vannak:

- a.) a Szolgáltató és a korábbi előfizetői hozzáférést nyújtó társzolgáltató között fennálló, hurokátengedésre vonatkozó szerződés,
- b.) Szolgáltató az előfizetői szerződésben meghatározott felszerelési helyen az előfizetői hozzáférési pontra a szolgáltatás kiépítését biztosítani tudja,
- c.) az előfizetői szerződésben hivatkozott, más szolgáltatóval fennálló ADSL internet előfizetői szerződést az Előfizető felmondta,
- d.) számhordozás esetén az előfizetői hurok teljes átengedésével megvalósuló számhordozás megvalósult, vagy számhordozás nélkül megvalósuló szolgáltatás esetén az előfizetői hurok teljes átengedése megvalósult.

(2) Az a.), b.) és d.) pont nem teljesülése esetén az Egyedi előfizetői szerződés nem lép hatályba, a Felek az eredeti - szerződéskötés előtti - állapotot visszaállítják, egymással szemben az előfizető szerződésből eredően további kötelezettségekkel nem tartoznak, és jogosultságok sem illetik meg őket. Az Egyedi előfizetői szerződésben foglalt feltétel nem teljesülése esetén az eredeti állapot visszaállításának minden költsége Előfizetőt terheli.

(3) Az Egyedi előfizetői szerződés a fenti feltételek együttes beállta esetén azon a napon jön létre, amikor az Egyedi előfizetői szerződésben foglalt számhordozás és hurokátengedés, vagy a hurokátengedés megvalósult.

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

(1) Az Előfizető a mobil internet-hozzáférési szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal felmondhatja, ha az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az előfizetői szerződésben megjelölt igénybevételi helyen (cím, annak hiányában helyrajzi szám) a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak, vagy a szolgáltatás nem vehető igénybe.

(2) Az (1) bekezdésben foglalt felmondás esetén a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét kell megfizetni.

(3) A Szolgáltató tulajdonában lévő mobileszközt az ÁSZF 13.3 pontjában foglaltak szerint kell a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani.

(4) A Szolgáltató mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nem nyújt.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma

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

3.1.1 Az Előfizető jogai

(1) Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató írásos engedélye nélkül másnak (Felhasználó) 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.

(4) A Mobil Internet Szolgáltatás esetén a SIM-kártya használatának másnak történő időleges átengedése esetén az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettségekért és az időleges átengedésből eredő esetleges kárért – a vétkességre tekintet nélkül – az Előfizető tartozik helytállni.

(5) Berendezés használatra átengedéseért az Előfizető a Felhasználótól az előfizetői szerződés díjszabásában megszabott díjánál többet nem kérhet, ill. nem fogadhat el.

(6) Segélykérő beszélgetésre az Előfizető köteles berendezését bárkinek díjtalanul átengedni.

3.1.2 A Szolgáltató jogai

3.1.2.1 Az 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 hasznosíthatja, 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. 5:27. §-nak (2) bekezdésében 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 az ÁSZF 6.1 pontja tartalmazza.

(4) A helyhez kötött analóg vagy ISDN2 telefonszolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői hozzáférési pontokon alkalmazott előfizetői interfészek szünetmentes tápáram ellátásáról a Szolgáltató gondoskodik. DECT/SWING rádiós előfizetői hozzáférés esetén az előfizetői hozzáférési ponton az interfész működése helyi tápáram ellátást igényel. A Szolgáltató a megfelelő végberendezéssel biztosítja, hogy a telefoncélú használat az alapfunkciókkal áramkimaradás esetén is fenntartható legyen. Ebben az esetben a Szolgáltató az interfész tápáram ellátásához szükséges villamos energia költségeknek megfelelően csökkentett díjat alkalmaz.

(5) A (4) pontba nem tartozó technológián megvalósított előfizetői hozzáférési ponton a tápáram ellátást az Előfizetőnek kell biztosítania. Áramkimaradás esetén a telefonszolgáltatás nem működik, segítségkérésre sem alkalmas.

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 azaz 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 fogyasztás egy adott számlázási időszakban (általában egy naptári hónapban) eléri a megelőző három számlázási időszak (általában a megelőző 3 naptári hónap) átlagának kétszeresét. A 3 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 (hálózat-függetlenítés).

3.1.5 Felelősségi kérdések

3.1.5.1 A Szolgáltató felelőssége

A Szolgáltató tulajdonát képező 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 vállalt szolgáltatásminőséget teljesíteni.

3.1.5.2 Az Előfizető felelőssége

Aki a Szolgáltató bármely szolgáltatását igénybe veszi, köteles az ÁSZF rendelkezéseit megtartani, és a szolgáltatás igénybevételéért az ÁSZF 2. számú mellékletében (Díjszabás) vagy más módon, pl. Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott díjat megfizetni.

3.1.5.3 Felelősség berendezésért, díjakért

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

3.1.6 Vis major

Egyik fél sem felel az 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, sürgősségi helyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, más természeti katasztrófa), harmadik személynek a hálózatot vagy hálózati működést veszélyeztető külső cselekménye, illetve a honvédelemről és a Magyar Honvédségről, valamint a különleges jogrendben bevezethető intézkedésekről szóló 2011. évi CXIII. törvény és Rendőrségről szóló 1994. évi XXXIV. törvény alapján a feljogosított szervezetek sürgősségi helyzetben 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 számlalevélben 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 megtörtént az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést - az ellenkező bizonyításáig - a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.
- (8) A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított 7. napon - az ellenkező bizonyításáig - úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.
- (9) Az értesítési kötelezettség (7) és (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 térítvevény-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 térítvevényvel megküldött felmondást, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste”, vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.
- (11) A műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételek módosításáról - ide nem értve a szolgáltatási csomag összetételére, illetve a szolgáltatás díjának emelésére vonatkozó módosítást - szóló, értesítési kötelezettségének a Szolgáltató úgy is eleget tehet, hogy minden előfizetője számára díjmentesen elérhető információs csatornáján legalább 15 napig, naponta legalább összesen 3 óra időtartamban a 8 és 22 óra közötti időszámban az értesítést közzéteszi.

3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

(1) A hírközlési szolgáltatások Magyarország egész területén, bérelt vonali szolgáltatások nemzetközi viszonylatban is igénybe vehetők. Az Egyedi és Csoportos ITPV szolgáltatás településszintű elérhetőségét az ÁSZF 1. számú mellékletének 5.4 pontja tartalmazza.

(2) A Szolgáltató szolgáltatási területei (továbbiakban: **Invitech Szolgáltatási Terület**):

Földrajzi számozási terület (Körzet)	Körzetszám
Békéscsaba	66
Dunaújváros	25
Esztergom	33
Gödöllő	28
Jászberény	57
Orosháza	68
Pápa	89
Salgótarján	32
Sárvár	95
Szeged	62
Szentés	63
Szigetszentmiklós	24
Vác	27
Veszprém	88

(3) A Szolgáltató saját hálózata azon hálózatok összessége, ahol az előfizetői hozzáférést biztosító rézvezetékes, optikai, rádiós hozzáférési vagy kábeltelvíziós hálózatát a Szolgáltató üzemelteti.

(4) A Szolgáltató vele szerződéses viszonyban álló más hírközlési szolgáltatók (továbbiakban: **Társszolgáltató**) hálózatának igénybe vételével is létesíthet előfizetői hozzáférési pontot.

(5) Ellátási terület az a terület, amely a Szolgáltató saját, vagy a teljesítésbe bevont Társszolgáltató előfizetői 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 az Anft-ben 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.

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

A jelen ÁSZF-ben szereplő szolgáltatások nem minősülnek egyetemes szolgáltatásnak.

3.5 A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

(1) Előfizetői hozzáférési pont olyan csatlakozási pont, amelyen keresztül az Előfizető elektronikus hírközlő berendezéseinek (továbbiakban: **előfizetői végberendezés**) fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat vehet igénybe.

(2) Előfizetői hozzáférési pontot csak a Szolgáltató létesíthet.

(3) Alközpontot, valamint ingatlanon, telephelyen 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, amennyiben vizsgálata alapján megállapítja, hogy a belső hálózat kiépítése megfelel a szolgáltatás biztonságos igénybevételehez szükséges műszaki előírásoknak és követelményeknek.

(4) Az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató általában annak a helyi hálózatnak a (telefon- vagy adat-) központjába kapcsolja be, amelynek területén felszerelték. A külterületen felszerelt előfizetői végberendezést a Szolgáltató a legkisebb költséggel elérhető hálózat központjába kapcsolja be. Ha a Szolgáltató új központot létesít, az Előfizetőnek az új központba való átkapcsolás költségét nem kell megfizetnie.

(5) A Szolgáltató jogosult eldönteni, hogy az Előfizető részére

a.) vezetékes vagy

b.) helyhez kötött (fix telepítésű) rádiós

előfizetői szakasz útján létesít előfizetői hozzáférési pontot.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, vagy a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

(1) Szolgáltatásminőség alatt a szolgáltatási képességek azon együttes hatását értjük, amely a szolgáltatás igénybevevőjének elégedettségi fokát meghatározza.

(2) A szolgáltatásminőségi követelmények a Szolgáltató által vállalt szolgáltatásminőségi 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 az 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 hálózat és a szolgáltatás biztonságát 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 (3) bekezdésében foglaltak szerinti email küldés nem engedélyezett,
- d.) előfizetői hozzáférési pontra kapcsolt előfizetői hálózatból 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 5.1.7 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 Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

(1) Az Előfizető jogosult bármely olyan szabvány szerinti előfizetői végberendezést (pl. router, számítógép, telefonkészülék, alközpont), mint saját tulajdonú készüléket beszerezni és az előfizetői hozzáférési ponton keresztül a Szolgáltató hálózatához csatlakoztatni, amely rendelkezik megfelelő 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.

(2) A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pontra csatlakozó, a szolgáltatás igénybevételéhez használt előfizetői hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során a szolgáltatás nyújtását befolyásoló rendellenességet tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén jogosult a végberendezés üzemén kívül helyezésére vagy a szolgáltatás szüneteltetésére. 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.

(3) A Szolgáltató szolgáltatásával össze nem függő berendezést a Szolgáltató hálózatával 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.

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

(5) A Szolgáltató lehetőséget biztosít előfizetői számára, hogy:

- a.) a telefonhálózathoz saját tulajdonú telefonkészüléket csatlakoztassanak, amennyiben az megfelel a (7) bekezdésben írtaknak, vagy
- b.) a telefonkészüléket a Díjszabásában írt díjtétel ellenében a Szolgáltatótól béreljék.

(6) Ha a Szolgáltató a saját tulajdonát képező készüléket az Előfizető kérelmére kicseréli, ezért a Díjszabásában megállapított díjat kell fizetni. A természetes elhasználódás miatti csere díjtalan.

(7) A telefonállomás felhívhatóságát akadályozni nem szabad. Ha az Előfizető a végberendezés hívhatóságát akadályozza, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

(8) Az akadályozásból származó zavar elhárításának költségét az Előfizető köteles megfizetni.

(9) Amennyiben a szolgáltatás nyújtásához az ÁSZF 3.2.4.1 pont (4) bekezdésének figyelembe vételével a Szolgáltató távtáplálást nem biztosít, az előírt műszaki feltételeket, amelyek általában, de nem kizárólagosan

- a.) 1 db 230 V-os normál vagy szünetmentes földelt hálózati csatlakozó aljzat,
- b.) a hálózat-végződtető berendezés elhelyezésére alkalmas hely,
- c.) előfizetői hozzáférési pont vezetékvezetésének nyomvonala, valamint
- d.) az igénybevételt lehetővé tevő előfizetői végberendezés, belső hálózati szakasz,

az Előfizetőnek kell biztosítania. Áramkimaradás esetén a szolgáltatás nem működik, a telefonszolgáltatás segélykérésre sem alkalmas.

(10) Az Előfizető nem jogosult a saját tulajdonú berendezését úgy beállítani és használni, ami veszélyezteti vagy befolyásolja a Szolgáltató hálózatának működését, valamint, ha jogszabályt sért, kifejezetten, de nem kizárólagosan az ÁSZF 12.2.3 pont (7) bekezdésében az előfizetői hívószám vonatkozásában leírt korlátozást.

(11) Az Előfizető nem jogosult az előfizetői hozzáférési pontra kapcsolt Szolgáltató tulajdonú berendezés konfigurációját módosítani a Szolgáltató előzetes írásos beleegyezése nélkül.

5. A szolgáltatás szünetelése, korlátozása, felfüggesztése

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

(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 major) 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 időtartama 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 ÁSZF 5.1.6 pontjában 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 ÁSZF 5.1.6 pontjában foglaltak figyelembe vételével - (pl. ISDN2, ISDN30, SIP Trönk, IP Center) csak egyben szüneteltethető, egyes hangcsatornái külön nem szüneteltethetők.

(4) Az Előfizető a szüneteltetést a szünetelés kezdő időpontját megelőzően legalább 15 nappal a megfelelő nyomtatvány kitöltésével írásban kérheti a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán. Az Előfizető az ÁSZF 2.1. számú mellékletében meghatározott szüneteltetés megrendelési és - a szünetelés időtartama alatt - havi díj megfizetésére köteles.

(5) 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.

(6) Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató az ÁSZF 2.1. számú mellékletében meghatározott egyszeri díjat számít fel.

5.1.2 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból

(1) A Szolgáltatás folyamatos igénybevételének biztosítása érdekében a Szolgáltató hibabejelentő-, és elhárító szolgálatot üzemeltet. Ennek ellenére előállhatnak olyan helyzetek, amelyek üzemkieséssel, ebből eredően a Szolgáltatás időszakos szünetelésével járnak. Az üzemkiesés (a szolgáltatás szünetelése) lehet tervezett vagy nem tervezett.

(2) Tervezett üzemkiesés a Szolgáltató által üzemeltetett eszközök rendszeres karbantartása, változás és kiadás tevékenységek elvégzése vagy hálózatának felújítása, cseréje során állhat elő.

(3) Nem tervezett üzemkiesés a rendkívüli okból szükségszerűvé váló karbantartási, fenntartási munkák végzésekor (nem tervezett karbantartás), illetve a Szolgáltató és az Előfizető érdekkörén kívül eső, előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major), valamint mindkét fél érdekkörén kívül eső ok miatt állhat elő.

(4) A rendszeres karbantartás során a Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartásához szükséges munkálatokat 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) A Szolgáltató ezen munkálatokról 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 szerződészegésnek, ezzel összefüggésben az Előfizető nem jogosult sem kötbér, sem kárigény érvényesítésére a Szolgáltatóval szemben és nem jogosult továbbá az Előfizetői szerződés felmondására sem.

(12) A karbantartás, illetve a felújítás a szolgáltatás szünetelését csak abban az esetben eredményezheti, ha Szolgáltatónak szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre. Az ezen okból elrendelt szüneteltetés naptári hetente a 4 órát, naptári hónaponként pedig az 1 napot nem haladhatja meg.

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

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

(15) Amennyiben az üzleti Előfizető ellen felszámolási, végelszámolási vagy csődeljárás indul, a Szolgáltató jogosult szüneteltetni a szolgáltatást addig, amíg az üzleti előfizető meg nem fizeti a Szolgáltató által megállapított előleget, amely legfeljebb a szolgáltatás 12 havi havidíjának megfelelő összeg lehet az Eszr. 18. § (3) bekezdése alapján.

5.1.3 Szünetelés közérdekből

(1) Az előfizetői szolgáltatások közérdekből történő szünetelésére sor kerülhet a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében, a jogszabályok által előírt módon.

(2) Minősített időszak esetén, illetőleg következményei elhárítása érdekében – a Honvédelmi Tanács, a köztársasági elnök, illetve a Kormány döntése alapján – a miniszter határozattal állapítja meg az elektronikus tevékenység átmeneti korlátozását vagy szüneteltetését.

5.1.4 Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt

(1) Előfizető kérelmére történő szüneteltetés esetén és annak időtartamára Előfizető az ÁSZF 2.1. számú mellékletében feltüntetett – a szolgáltatásnak, illetve a szünetelés fajtájának megfelelő – havi szünetelési díjat köteles fizetni. Amennyiben több szolgáltatásból álló szolgáltatáscsomagot vesz igénybe:

a.) ha a csomag tartalmaz internet-hozzáférési szolgáltatást, az internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozó,

b.) ha a csomag nem tartalmaz internet-hozzáférési szolgáltatást, a telefonszolgáltatásra vonatkozó szünetelési díjat köteles megfizetni.

(2) A Szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy vis major okból történő szünetelés szabályai:

A rendszeres karbantartás idejére az Előfizető a szünetelés időtartamára díjfizetésre nem köteles. Az ÁSZF 5.1.2 pont (4) bekezdése szerinti rendszeres karbantartás esetén az Előfizetőt a díjfizetés alóli mentesség – figyelemmel az ÁSZF 5.3.1 pont (6) bekezdésében foglaltakra is – nem illeti meg.

a.) Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban összesen nem haladja meg a 48 órát, a díjvisszatérítés összegét a Szolgáltató a bejelentést követően, minden megkezdett napra számítva, az előfizetési díj 1/30-ad részének és a megkezdett napok számának szorzata alapján állapítja meg. A Szolgáltatót a díjvisszatérítési kötelezettség nem terheli, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, ha igazolja, hogy a szünetelés kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden töle elvárható megtett.

b.) Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban összesen meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni Előfizető számára az adott hónapra eső előfizetési díjat.

(3) Közérdekből történő szünetelés esetén Előfizető díjfizetésre, Szolgáltató pedig díjvisszatérítésre nem köteles.

5.1.5 A Mobil Internet Szolgáltatás szünetelésére vonatkozó speciális rendelkezések

(1) A Szolgáltatás szüneteltetése történhet:

- a.) a Szolgáltató által,
- b.) az Előfizető kérésére,
- c.) SIM kártya elvesztése vagy eltulajdonítása esetén.

(2) A Mobil Internet Szolgáltatás szünetelése esetén a Szolgáltató az Előfizető mobil internet-hozzáférési szolgáltatáshoz való hozzáférést szünetelteti.

5.1.5.1 Szolgáltató általi szüneteltetés

(1) Szünetel a Szolgáltatás, amennyiben az Előfizetői Szerződés teljesítése átmenetileg akadályba ütközik. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésére az alábbi esetekben kerülhet sor:

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

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

c.) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

(2) A Szolgáltatóval együttműködésben álló Telenor Magyarország Zrt. GSM-rendszerének Koncessziós Szerződés szerinti karbantartási munkái érdekében a Szolgáltató a Szolgáltatás ideiglenes szüneteltetésére az Előfizető szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett jogosult.

A Szolgáltatóval együttműködésben álló Telenor Magyarország Zrt. mobil távközlési rendszerét és azok kiszolgáló elemeit érintő rendszeres karbantartást az alábbiak szerint végez:

a.) A Szolgáltató országos szolgáltatási szünetet kizárólag éjjel és hajnali hat óra között tart, amelynek összes időtartama nem haladhatja meg az évi húsz órát, és a tervezett karbantartás esetenként nem lehet hosszabb, mint 6 óra.

b.) Az egyes lokális területeket érintő karbantartás miatt bekövetkező szolgáltatási szünetek maximális időtartama nem haladhatja meg a havi egy órát.

Az ideiglenes szüneteltetés az Előfizető díjfizetési kötelezettségét nem érinti.

- (3) A Szolgáltatás szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.
- (4) A szünetelés időtartama alatt az Előfizető nem köteles a havi előfizetési díj megfizetésére. Ez alól kivételt képez a GSM-rendszer karbantartási munkái miatti ideiglenes szüneteltetés.
- (5) Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az ÁSZF 5.1.2 pontjában meghatározott rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető nem köteles megfizetni a szünetelés időtartamára vonatkozó díjat. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az 1 hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy minden tőle elvárható megtett a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére.

5.1.5.2 Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés

- (1) Az Előfizetőnek az ÁSZF 2.1. számú mellékletében rögzített díj megfizetése esetén lehetősége van arra, hogy a mobil internet-hozzáférési szolgáltatást határozatlan időre – az adott előfizetői jogviszony fennállása alatt bármennyig is – szüneteltesse, valamint a szünetelés után kérje a rendszerbe történő visszakapcsolást. Lehetőség nyílik arra is, hogy amennyiben az Előfizető konkrét időpontot határoz meg a visszakapcsolást illetően, ettől eltérően a meghatározott időpontnál korábban is kérhesse a visszakapcsolást.
- (2) A Szolgáltatás szüneteltetését kérheti írásban, személyesen a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodáiban, valamint a telefonos Ügyfélszolgálaton.

5.1.5.3 Szüneteltetés a SIM-kártya elvesztése vagy eltulajdonítása miatt

- (1) Az Előfizető köteles bejelenteni, amennyiben SIM-kártyáját eltulajdonították vagy elvesztette. Ebben az esetben szünetel a Szolgáltatás a bejelentéstől kezdve a SIM-kártya megkerüléséig, illetve az újabb SIM-kártya aktiválásáig. Ebben az esetben a Szolgáltatás szüneteltetését az Előfizető személyesen vagy a Telefonos Ügyfélszolgálaton kérheti.
- (2) Amennyiben Előfizető a Szolgáltatást tovább kívánja használni, az ÁSZF 2.1. számú mellékletében meghatározott pótlási díjat megfizetve kérheti a SIM-kártya pótlását, vagy amennyiben az elveszett/ellopott kártya megkerül, akkor az Ügyfélszolgálaton személyesen vagy telefonon kérheti a szünetelés feloldását.
- (3) Amennyiben Előfizető a szüneteltetést határozott idő alatt kéri, a határozott idő a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

5.1.6 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 kapcsolt vonali 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 általi vagy a Szolgáltató általi szüneteltetés szabályait kell alkalmazni.

5.1.7 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 ismételten 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 ismételten 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.

5.2 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) Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek megváltoztatására a Szolgáltató az Előfizetőnek a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőző értesítésével jogosult, ha:
 - a.) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat,
 - b.) az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,
 - c.) az Előfizetőnek díjtartozása van, és ez a díjtartozás az ennek rendezésére történő felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is fennáll,
- (2) A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény vonatkozásában megtévesztette.
- (3) 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. Kivéve azon eseteket, amelyek fennállása esetén a Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési, illetve szolgáltatási kötelezettség az Eht. 118. § (4) alapján, valamint a Szolgáltató nem élt az ÁSZF szerinti rendkívüli felmondási jogával. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás ismételt biztosításáért a Díjszabásban megállapított díjat az Előfizetőnek felszámítani.

(4) Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszűntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszűntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszűntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

(5) A korlátozás megszűntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató az ÁSZF 7.4.7 pontjában meghatározott kötbért köteles fizetni.

(6) A Szolgáltató – mint előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató - a híváskezdeményezés forgalmi szolgáltatást közvetítő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha az (1) bekezdés b.) és c.) pontjaiban meghatározott feltételek az Előfizető által - a közvetítőt választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint - választott közvetítő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

(7) Az (1) bekezdés b.) és 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 hozzáférés igénybevétele 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 Szolgáltató a szolgáltatás korlátozása alatt is köteles biztosítani:

a.) helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén

- (i) az Előfizető hívhatóságát,
- (ii) a segélykérő hívások továbbítását,
- (iii.) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- (iv) a hibabejelentő elérhetőségét.

b.) internet elérési szolgáltatás esetén

- (i) legalább 128/64 kbit/s le- és feltöltési sebességet,
- (ii) mobil internet-hozzáférési szolgáltatás esetén 32/32 kbit/s le- és feltöltési sebességet,

c.) IPTV szolgáltatás esetén az M1, M2, Duna- és Duna World műsorának kódolatlan továbbítását.

(9) 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 A szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által

(1) A Szolgáltató a díjak térülésének biztosítása és kárenyhítés céljából, illetve az előfizetői érdekek védelmében is hívásfigyelő rendszert üzemeltet, amely számlázási időszakon belül is jelzi a várhatóan kiugróan magas számlaösszeget eredményező hívásokat, és informálja a Szolgáltató megfelelő szervezeti egységét arról, ha valamelyik hívószámról a korábbinál jóval nagyobb számú, avagy magasabb számlaértékű hívást kezdeményeznek. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizető figyelmének felhívása, esetleges intézkedések megtétele érdekében az Előfizetőt értesíti, és a továbbiakban vele történt egyeztetésnek megfelelően jár el, akár a szolgáltatás korlátozása, akár más intézkedés megtételét illetően.

(2) Amennyiben az Emelt díjas díjkorlátozott szolgáltatás (0691) hívása esetén az Előfizető részére kiszámlázandó díj eléri a Hatóság által minden év január 31-ig közzétett legmagasabb díjat, úgy a Szolgáltató a hívást bontja. Az Internet-hívások (0651), 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 hívás bontása bármilyen okból nem történik meg.

(3) A Szolgáltatónak az internet-hozzáférési szolgáltatásokhoz tartozó e-mail szolgáltatása keretén belül a kéretlen levelek (SPAM) okozta - akaratlagos vagy akár véletlen - meddő hálózati forgalom mind bejövő, mind kimenő irányban veszélyezteti a szolgáltatást, és zavarja annak 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 kéretlen levelek továbbításának megakadályozására. A Szolgáltató a fenti cél elérése érdekében korlátozhatja az Internet kapcsolaton keresztül küldött, de nem a Szolgáltató e-mail (SMTP) szerverén folytatott e-mail kommunikációt annak tartalmi vizsgálata és rögzítése nélkül. A Szolgáltató SMTP szervere az ÁSZF 1. számú melléklet 4.3.3 pontjában meghatározott szabályok szerint fogadja, ill. továbbítja az elektronikus leveleket. A Szolgáltató jogosult az e-mail küldés átmeneti felfüggesztésre vagy tiltásra.

(4) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatás igénybevételekor 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. A Szolgáltató általi korlátozás további szabályait, amennyiben a Szolgáltatás jellege azt lehetővé vagy szükségessé teszi, valamint a korlátozás mértékét az előfizetői szerződés tartalmazza.

5.2.3 A Mobil Internet Szolgáltatás Szolgáltató általi korlátozásának speciális szabályai

(1) A Szolgáltató jogosult az általa nyújtott Szolgáltatás igénybevételét korlátozni abban az esetben, ha az általa kezelt forgalmi adatok alapján megállapítható, hogy az előfizetői végpontról az átlagos felhasználási szokásokhoz képest olyan jelentős mennyiségű elektronikus küldemény vagy egyéb adat (így különösen kéretlen elektronikus levél vagy üzenet – SPAM) továbbítása történt, mely a Szolgáltató, vagy a címzett által üzemeltetett rendszerek működését korlátozza vagy akadályozza.

(2) A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtásának korlátozására, amennyiben az Előfizető a Szolgáltatás nyújtását részben vagy teljes egészében megszakítja, akadályozza, a minőségét hátrányosan befolyásolja vagy egyéb módon csorbitja, üzleti tevékenységét a szolgáltatások egyik olyan elemének felhasználásával folytatja, amelynek igénybevételéből az Előfizetőknél önmagában díjfizetési kötelezettség nem keletkezik a Szolgáltató felé, illetve ha a Szolgáltató hálózatát üzletszerű tevékenység folytatására használja anélkül, hogy a tevékenysége hívásvégződtetéssel járó hívásfelépítést eredményezne.

5.3 Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

5.3.1 A médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztése a Médiatanács felhívása alapján

(1) A Szolgáltató, mint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás nyújtó közvetítő szolgáltató, az Mttv. 188-189. §-ban foglalt kötelezettségénél fogva a médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére kötelezhető.

(2) Amennyiben a Médiatanács vagy a Hivatal lekérhető vagy kiegészítő médiaszolgáltatás esetén az Mttv. 187. § (3) bekezdés b)-d) pontban meghatározott valamely jogkövetkezményt alkalmazza a médiaszolgáltatóval szemben, és a médiaszolgáltató a jogerős és végrehajtható, jogkövetkezményt tartalmazó határozatot a Médiatanács vagy a Hivatal felszólítására nem teljesíti, a Szolgáltató köteles - a határozat jogerőre emelkedését és a teljesítési határidő leteltét követően a Médiatanács által kibocsátott felhívás alapján - a határozat tárgyát képező médiaszolgáltatás vagy kiegészítő médiaszolgáltatás közvetítését a felhívásban meghatározottak szerint felfüggeszteni.

(3) Amennyiben a Médiatanács vagy a Hivatal internetes sajtótermék esetén az Mttv. 187. § (3) bekezdés b)-c) pontban meghatározott valamely jogkövetkezményt alkalmazza a sajtótermék kiadójával szemben, és a kiadó a jogerős és végrehajtható, jogkövetkezményt tartalmazó határozatot a Médiatanács vagy a Hivatal felszólítására nem teljesíti, a Szolgáltató köteles - a határozat jogerőre emelkedését és a teljesítési határidő leteltét követően a Médiatanács által kibocsátott felhívás alapján - a határozat tárgyát képező sajtótermék közvetítését a felhívásban meghatározottak szerint felfüggeszteni.

(4) A Szolgáltató médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére vonatkozó kötelezettségének teljesítése során, a Médiatanács felhívásában érintett tartalom tekintetében, a Médiatanács vonatkozó ajánlásának közzétételét követően, az ajánlásban foglalt hatékony műszaki megoldást alkalmazza.

(5) Amennyiben a médiaszolgáltatást és az internetes sajtótermék közvetítése a Médiatanács felhívása alapján a fentiek szerint felfüggesztésre kerül, ez nem minősül sem a Szolgáltató hibás teljesítésnek, sem az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi megszegésének, sem pedig az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi jogellenes egyoldalú módosításának. A médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére kötelező felhívás esetén a Szolgáltató a felhívásban megjelölt médiaszolgáltatás és internetes sajtótermék közvetítését a felhívásban foglalt időpontban felfüggeszti. Előfizető erre hivatkozással nem élhet az ÁSZF 6.3.2 és 7.4.1 pontjában foglalt jogaival, továbbá erre a körülményre hivatkozással egyéb kárigényt sem érvényesíthet a Szolgáltatóval szemben.

(6) Az Előfizető a médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének a Médiatanács felhívására történt felfüggesztése esetén is köteles a szolgáltatási díjakat a Szolgáltató részére megfizetni. A médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének Médiatanács felhívására történő felfüggesztésének időtartama a rendelkezésre állásba nem számít bele.

5.3.2 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 hibaelhárítására 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 az ÁSZF 1.3 pontjában felsorolt módokon 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.

(5) A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt 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. Ennek megfelelően a hiba bejelentésétől a szolgáltatást érintő hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

(2) Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hiba bejelentésétől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be az (1) bekezdésben meghatározott 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 1 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 az ÁSZF 6.1.1 (7) a.) bekezdése 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 az (1) bekezdésben 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 szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától 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 az ÁSZF 2.1. 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 egyidőben hibásodott meg vagy az átkapcsolás nem történt meg.

(2) Az Előfizető hibabejelentését követően a Szolgáltató köteles - mindkét elérés 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 (2) bekezdésében meghatározott határidőig.
- b.) Ha az átírást 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 a hibajelentés során az ÁSZF 6.1.1, 6.1.2 pontjaiban előírt értesítésre, és a hiba elhárítására az ÁSZF 6.1.2 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 kérésére haladéktalanul, de legkésőbb 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.

- g.) Műsorterjesztési szolgáltatás esetén, amennyiben az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák közül egy vagy több csatorna kikerül, kivéve, ha az Eht. 132. § (2) bekezdésének d) pontja szerinti előfizetői szerződésmódosítást a kínált csatornában bekövetkezett változás indokolja.
- (2) Az (1) bekezdés d.) és f.) pontja tekintetében nem jelenti az előfizetői szerződés hibás teljesítését, ha
- az előfizetői szolgáltatás hibás működését az előfizetői hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői végberendezés (pl. telefonkészülék, alközpont, router, számítógép stb.), illetve a nem a Szolgáltató által üzemeltetett hálózati szakasz (pl. az Előfizető saját vagy harmadik fél tulajdonában lévő belső kábelezés, WiFi hálózat, kábelezést helyettesítő eszköz) valamely jellemzője, hibája okozta,
 - 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.
 - a hibaként bejelentett hiányosság az előfizetői szolgáltatás jellegére tekintettel az ellenérték fejében igénybe vett előfizetői szolgáltatások rendeltetésszerű használatát nem korlátozta,
 - a hibát bizonyíthatóan az Előfizető gondatlan vagy szándékos magatartása okozta,
 - 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,
 - a hibát nem a Szolgáltató tulajdonában, üzemeltetésében vagy karbantartásában álló végberendezés okozta,
 - a hibát, típusengedéllyel vagy megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta, feltéve, hogy a berendezést nem a Szolgáltató biztosította,
 - a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
 - 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) Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt hasznot 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.
- (4) 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.
- (5) Az előfizetői szerződésekből eredő igények 1 év alatt évülnek el, amely időtartamot a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezését követő naptól, pénzkövetelés esetén az esedékesség napjától kell számítani.

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

6.3.1 Az előfizetői panaszok kezelése

- Előfizetői bejelentés az előfizetői panasz és a hibabejelentés.
- 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.
- Az Szolgáltató köteles az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az Egyedi előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy az
 - előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve illetékes hatóságoknál,
 - Ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül értesíti az Előfizetőt,
 - előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.
- Ha az Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálatához kell fordulnia. A reklamációt az 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.
- 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 összezszerúségét vitatja, az ÁSZF 1.2 pontjában megadott valamennyi ügyfélszolgálati elérhetőségen nyújthat be reklamációt az ügyfélszolgálathoz. 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 fizetési 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) Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül - a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett - bírósághoz fordulhat.

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

(7) Amennyiben a díjreklamációval kapcsolatos vizsgálat megállapítja, hogy az Előfizető által használt végberendezés nem rendelkezik megfelelősségi 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.

(8) 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.

(9) 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.

(10) Ha az Előfizető egy már befizetett számla összege ellen reklamál – erre az Eht. 143. § (2) bekezdésében foglaltakra tekintettel csak a számla teljesítését követő 1 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.

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

(12) 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).

6.3.3 A nyilvános telefonállomásokkal kapcsolatos reklamációk

(1) A Szolgáltató a nyilvános telefonállomások működésével kapcsolatos bejelentéseket és reklamációkat kivizsgálja.

(2) A Szolgáltató a nyilvános telefonállomások működésével kapcsolatos vizsgálatot akkor tudja elvégezni, ha a bejelentésből - cím vagy kapcsolási szám alapján - az állomás azonosítható.

(3) Amennyiben a nyilvános telefonállomás működésével összefüggően a felhasználónak kártérítési igénye keletkezik, a vizsgálat a számlálás és a működés helyességére terjed ki.

(4) Ha megállapítást nyer, hogy a számlálást, illetve érme-bevételezést befolyásoló műszaki hiba, illetve a szerződő feleken kívülálló harmadik személy jogellenes magatartása következtében a felhasználót kár érte, a Szolgáltató a kártérítés iránt intézkedik, a kártérítési összeg felvételének módjáról a bejelentőt írásban értesíti.

(5) A Szolgáltató ellen érvényesíthető kárigény felső határa bejelentett hibánként és készülékenként bruttó 400,- Ft.

(6) Abban az esetben, ha a felhasználó impulzuseltérést reklamál, a Szolgáltató az azonosított telefonállomás működésével kapcsolatosan vizsgálatot végez, és ennek eredményétől függően intézkedik az impulzus eltérésből eredő költség megtérítéséről.

6.3.4 Mobileszköz letiltása iránti kérelem befogadása

(1) Az Előfizető kizárólag írásban kérheti a mobileszköz/SIM-kártya letiltását, ehhez a jogosultságát hitelt érdemlően bizonyítani kell, valamint az Előfizetőnek nyilatkoznia kell arról, hogy a mobileszköz letiltásából eredő mindennemű felelősséget vállal. A kérelemhez az Előfizetőnek be kell nyújtania a Szolgáltatóhoz az alábbi iratok másolatát:

a.) a Szolgáltatótól megvásárolt, előfizetői tulajdonú mobileszköz esetén:

(i) vásárlást igazoló számla,

(ii) jótállási jegy,

(iii) a mobileszköz eltulajdonítása miatt tett rendőrségi feljelentés.

b.) a Szolgáltató tulajdonú mobileszköz esetén:

(i) szerződésszám,

(ii) a mobileszköz eltulajdonítása miatt tett rendőrségi feljelentés.

(2) A Szolgáltató a mobileszköz letiltását az előfizetői bejelentés beérkezésétől számított 5 munkanapon belüli határidővel vállalja.

(3) Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a SIM-kártya és a mobileszköz letiltása érdekében az Előfizető Szolgáltató által kezelt személyes adatait és a bejelentéssel együtt benyújtott fenti dokumentumokat a Szolgáltatóval együttműködésben álló Telenor Magyarország Zrt. részére átadja.

(4) A Szolgáltató a SIM-kártya elvesztése, ellopása esetén az Előfizetőt ért kárért felelősséget nem vállal.

(5) Letiltható egy mobileszköz más magyar vagy külföldi szolgáltató megkeresésére is, amennyiben kétoldalú szerződés, a Szolgáltatóval együttműködésben álló Telenor Magyarország Zrt által is aláírt nemzetközi megállapodás vagy a GSM MoU Association működési rendje alapján ennek helye van.

(6) Egyéb esetekben a Szolgáltató a mobileszköz letiltására csak jogszabályban előírt bírósági vagy rendőrségi megkeresés alapján jogosult.

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

(1) A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók részére értékesítési és ügyfélkapcsolati pontokat (ügyfélszolgálat) működtet, amelyek helyét, elérhetőségeit és nyitvatartási idejét az ÁSZF 1.2 pontja tartalmazza.

(2) Az ügyfélszolgálatok nyitvatartási ideje alatt a Szolgáltató díjmentes telefonos információs szolgálatot működtet.

(3) Az ÁSZF-ben felsorolt szolgáltatások nyújtásával, a díjak felszámításával és beszédésével 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) Az Infotv. 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

(1) A Szolgáltató telefonon és interneten keresztül elérhető tudakozó szolgáltatást üzemeltet. A tudakozó szolgáltatás igénybevételének feltételeit az ÁSZF 1. számú melléklet tartalmazza.

(2) A Szolgáltató adatszolgáltatása keretében az Előfizető nyilatkozata alapján közli az Előfizető adatait.

(3) A tudakozó felhívása esetén az ÁSZF 2.1. számú mellékletben meghatározott díj fizetendő.

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) feltüntetésé

(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 1 éves elévülési időn belül a területileg illetékes hírközlési hatósághoz, ezen belül a Média és Hírközlési Biztoshoz, 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 6 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 1 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 és nyitva tartása:

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 A Gazdasági Versenyhivatal

(1) Az Előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a Gazdasági Versenyhivatal jár el.

(2) A Gazdasági Versenyhivatal illetékessége országos. Elérhetősége:

Cím:	1054 Budapest, Alkotmány u. 5.
Levelezési cím:	245 Budapest 5. Pf.1036
Telefon:	06 1 472 8900
Telefax:	06 1 472 8905

6.6.3 A bíróság

(1) Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes hírközlési hatóság vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül - a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett – a Polgári Perrendtartás szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat.

(2) A Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság: 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 szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke

ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, 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 általában:

- a.) egyszeri (belépési) díjat, szerelési költséget
- b.) előfizetési díjat,
- c.) időalapú díjazás esetében hívásdíjként hívásfelépítési (kapcsolási) és forgalmi vagy adatforgalmi díjat, illetve impulzus alapú díjazás esetében impulzUSDíjat,
- d.) díjcsomagba tartozó díjat, illetve
- e.) egyéb szolgáltatási díjat

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

(2) A részletes díjszabást az ÁSZF 2.1., 2.2., 2.3. számú mellékletei (Díjszabás) tartalmazzák. Az olyan berendezés vagy szolgáltatás díját, amelyre a Díjszabás 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 hívásdíjak 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 igénybevételének körülményei, különösen az időtartam, a hozzáférési hely, illetve más igénybe vett szolgáltatások indokolják. A belépési díjból adott kedvezmény nem alkalmazható oly módon, hogy az Előfizetők szolgáltatók és szolgáltatások közötti szabad választását befolyásolja, gátolja.

(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 Előfizetői részére az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért a Díjszabásban meghatározott belépési díjat számítja fel.

(5) Az előfizetői hozzáférési pont létesítése egy darab csatlakozási pont kiépítését foglalja magába.

(6) Nem kell belépési díjat fizetni azokért a helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételére alkalmas 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) Azokban az esetekben, ha a hívó fél az alközpont mellékállomását közvetlenül éri el (beválasztásos alközpont), belépési díjat csak a bekapcsolt fővonalai csatlakozásokért lehet felszámítani.

(8) Ellátási területen kívül igényelt előfizetői hozzáférési pont létesítéséért, ha – az (1) 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 áramkörti szakaszra ráfordított tényleges költséget, helyhez kötött telefonszolgáltatás létesítése esetén

annak 50%-át (szerelési költség) a Szolgáltató részére megfizetni. A Szolgáltató köteles a várható szerelési költségről az Előfizetőt tájékoztatni a szolgáltatás létesítésére tett ajánlatában, egyidejűleg nyilatkozatot von be tőle a tényleges szerelési költség vállalására vonatkozóan. Amennyiben az igénylő a szerelési költség megfizetését nem vállalja, a Szolgáltató jogosult őt nyilvántartásából törölni.

(9) A Szolgáltató legkorábban az előfizetői szerződés megkötését megelőzően 1 évvel – a belépési díj 1/3-ig terjedő mértékű – belépési díjelőleget szedhet előszerződés alapján.

(10) 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.

(11) A Szolgáltató köteles a részére befizetett belépési 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.

(12) Az előfizetői hozzáférési pont kiépítése nem foglalja magában az Előfizető belső hálózatának kiépítését, bővítését vagy a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételét.

7.1.3 Előfizetési díj (havi díj, 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 igénybevételének lehetőségéért, 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 1 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 Hívásdíjak (hívásfelépítési és forgalmi díjak)

(1) Az időalapú díjazás esetében előfizetési díjon felül a tényleges forgalom alapján hívásdíjként hívásfelépítési (kapcsolási) és forgalmi díjat kell fizetni. Hívásdíjat 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 díj a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti hírközlési összeköttetés felépítéséért és bontásáért, a díjazási időszaktól és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

(3) 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.

(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 vagy díjcsomag leírása tartalmazza.

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

(8) A Szolgáltató impulzus díjat alkalmazhat nyilvános telefonállomások igénybevételéért. Az érmés nyilvános telefonállomásoknál csak olyan impulzusdíj alkalmazható, amelynek általános forgalmi adóval megnövelt értéke azonos valamely kiválasztott – hivatalosan forgalomban lévő – pénzérme értékével.

(9) A beszélgetés díjköteles időtartama gépi kapcsolású rendszerben a hívott fél 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, Mobil Internet Szolgáltatás esetén a teljes, le- és feltöltött 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 Díjcsomagban 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 jogutód nélküli megszűnése, illetve 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,

b.) 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

az irányadó eljárási rend szerint módosítsa,

c.) az értékesítésből kivezesse, majd

d.) megszüntesse.

(5) Több előfizetéssel rendelkező Előfizető jogosult - akár előfizetésenként 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 az ÁSZF-ben szereplő díjcsomagok értékesítését meg kívánja szüntetni (lezárni), azt az ÁSZF módosításával teheti. A Díjcsomag elkülönítve tartalmazza az értékesítés alatt álló, valamint az értékesítésből kivont (lezárt) díjcsomagok leírását.

(7) Amennyiben egyes díjcsomagjainak további értékesítését megszünteti, a megszüntetett díjcsomagra vonatkozó leírás az ÁSZF 2.3. számú mellékletébe (Lezárt díjcsomagok) kerül át az ÁSZF módosítása során. Az Előfizető az ÁSZF e módosításának hatályba lépésétől számított három (3) hónapon belül a lezárt díjcsomag helyett a Szolgáltató bármely más, az Előfizető számára értékesíthető díjcsomagját választhatja,

és abba szabadon, hátrányos következmények nélkül díjcsomag-váltással átléphet. Amennyiben azonban erre vonatkozóan sem önként, sem Szolgáltató felszólítására nem tesz nyilatkozatot, a harmadik (3.) hónap eltelte után Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF szerinti díjcsomagba (pl. telefonszolgáltatás esetén az Üzleti Alaphang díjcsomagba) sorolhatja. Miután a díjcsomagban Előfizető nem marad, a Szolgáltató azt a Díjcsomagából való törléssel megszünteti.

7.1.7 A szolgáltatáscsomagokra vonatkozó általános szabályok

(1) A Szolgáltató jogosult arra, hogy a szolgáltatási jogosultsága körébe tartozó több szolgáltatást, - így például telefon és internet-hozzáférési szolgáltatását - összevontan értékesítsen. Ebben az esetben a szolgáltatáscsomag díja összességében általában kedvezőbb, mint az összevontan értékesített szolgáltatások díjainak egyenkénti összege.

(2) A Szolgáltató által értékesített szolgáltatáscsomagok kizárólag együttesen vehetők igénybe (egy szolgáltatásként). Az Előfizető kizárólag új előfizetői szerződés keretén belül módosíthatja az igénybe vett szolgáltatások körét.

(3) Az Előfizetők által igénybe vehető szolgáltatáscsomagok leírása és díjcsomaga az ÁSZF 2.2. számú mellékletben található.

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 akciók előnyök lehetnek:

- a.) a nem akciókhoz mértén 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,
- e.) egyéb díjkedvezmény,
- f.) hűségjutalom,
- h.) ajándéksorsolás
- h.) egyébek.

(5) A Szolgáltató az akciók díjcsomaggal 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 átírási kérelem jogosságát oly módon, hogy arra csak abban a körben kerülhessen sor, amely kör az akció feltételeinek megfelel.

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

(7) A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióban való részvételéből kizárni, ha nem felel meg az akciók feltételeknek.

(8) 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 akciók feltételeknek, azonban nyilatkozatával a Szolgáltatót meggyőzte. 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.

(9) 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 díjcsomagok és szolgáltatások esetében.

7.1.9 Kedvezmény opciók

(1) A Szolgáltatónak jogában áll az ÁSZF rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között választható díjkedvezményeket (pl. díjmentes, lebeszélhető vagy költségcsökkentő opció) kialakítani, amelyek a szolgáltatás havidíját vagy a hívásdíjakat (hívásfelépítési és forgalmi díj) módosítják.

(2) A Szolgáltató a kedvezményeket, amennyiben az Egyedi előfizetői szerződés másképp nem rendelkezik, az előfizetői szerződés határozott időtartama alatt nyújtja. Az igénybe vehető opciókat, kedvezményeket, azok pontos mértékét és egyéb, a felek szempontjából fontosnak tartott jellemzőit az Egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

(3) A kedvezményes feltételek nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, a Szolgáltató jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés határozott idejének lejártát követően határozatlan idejűvé váló szerződés hatálya alatt, a szerződés meghosszabbítása vagy feltételeinek módosítása esetén a kedvezmény nyújtásának feltételeit (díját, mértékét) eltérően állapítsa meg vagy nyújtását megszüntesse.

(4) Ha az Előfizető a díjkedvezmény opciót a (3) pontban foglalt határnapok kivételével kizárólag az opció havidíjának a határozott idő végéig hátralévő időszakra történő egyösszegű megfizetésével szüntetheti meg.

7.1.10 A díjcsomag- és szolgáltatáscsomag-váltás feltételei

(1) Mindaddig, amíg a Szolgáltató számára az Előfizető nem tesz nyilatkozatot arra vonatkozóan, hogy melyik díjcsomagot választja, úgy Szolgáltató a szolgáltatást az alapszolgáltatás, telefonszolgáltatás esetén az Üzleti Alaphang díjcsomagjának feltételei szerint nyújtja. Az alapcsomagok feltételei az ÁSZF 2.2. számú mellékletében találhatóak.

(2) 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.

(3) Díjcsomag módosításkor 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 módosítására vonatkozó kérelmet a Szolgáltatóhoz személyesen, telefonon, írásban (e-mailben) be lehet jelenteni. Amennyiben az Előfizető jelzi díjcsomag módosítási igényét 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.) 2014. szeptember 1-je előtt kötött előfizetői szerződés esetén, egyéb, forgalmi díjat nem tartalmazó pl. adatátviteli vagy internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a bejelentést követő 15 napon belül,

d.) a (3) bekezdés alapján 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.

(5) Szolgáltató ügyfeleit a kereskedelmi díjcsomagok választásából díjtarozás esetén, a díjtarozás rendezéséig kizárja. Szolgáltató jogosult az ügyfél kereskedelmi díjcsomagra vonatkozó igényét visszautasítani, amennyiben a díjcsomag igénylésre vonatkozó feltételeknek az ügyfél kérelme nem felel meg. Ilyen esetben az ügyfél a szolgáltatást csak az alapszolgáltatásra vonatkozó, telefonszolgáltatás esetén az Alaphang díjcsomag szerinti feltételekkel veheti igénybe.

(6) A telefonszolgáltatásra kialakított kereskedelmi díjcsomagok által biztosított kedvezményeket - amennyiben a díjcsomag erre vonatkozóan speciális rendelkezést nem tartalmaz, - csak az Invitech Szolgáltatási Területéről a Szolgáltató által indított és az Invitech Szolgáltatási Területén általa végződött hívásokra lehet igénybe venni.

(7) Kereskedelmi díjcsomagok előfizetői a meglévő díjcsomagjuk helyett bármely más, a Szolgáltató Díjcsomagja szerint választható (az értékesítésből nem kivezetett) díjcsomagra bármikor áttérhetnek.

(8) Ha a díjcsomagot igénybevevő előfizető személye átíráásra irányuló kérelem révén megváltozik, az átvevő előfizetőnek a szerződés módosítás keretében kell nyilatkoznia a díjcsomag igénybevételéről. Amennyiben az átvevő ilyen értelmű igényét nem jelzi, Szolgáltató a szolgáltatást az átírási kérelem benyújtása napján meglévő díjcsomag szerint nyújtja tovább az átvevő részére.

(9) Szolgáltatáscsomag-váltás során az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre megváltozik (bővül vagy szűkül).

7.1.11 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 rádiótelefon hálózatokban végződött hívások díja (szolgáltatónként), valamint
- c.) telefonszolgáltatás útján igénybe vett egyéb tartalomszolgáltatások (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. A külföldi pénznemben kiállított számlák esetén a forintban megállapított díjak azon a Magyar Nemzeti Bank által közzétett deviza középárfolyamon kerülnek átváltásra, amely napon a Szolgáltató a számlát kiállította, vagy amikor az adott tevékenységet végrehajtott.

(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.

(8) A számlán feltüntetett fizetési határidő a számla kibocsátásától számított 10. naptári nap.

7.1.12 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 hónapra 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 nem készít 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 nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának köteles bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjmentes. Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap. Amennyiben a tárgyhónapban (tárgyidőszakban) a számlafizetés megtörtént akként, hogy az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került, úgy a Szolgáltató a tárgyhavi (tárgyidőszaki) számlában az Előfizető által befizetett összeget a számlában jóváírja.

(4) A Szolgáltató a tárgyhóban (tárgyidőszakban) fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett díjat és szerelési költséget az esedékesség napjától számított 1 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.

7.1.13 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 fizetési 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 fizetési 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. A 7.6 pont szerinti díjvisszatérítés esetén a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, a kamat mértéke a késedelmi kamattal megegyező.

7.1.14 Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás

- (1) Ha az Előfizető a számla összegét a fizetési határidőig nem egyenlíti ki, akkor az esedékességet követően a Szolgáltató felhívja a figyelmét a késedelemre.
- (2) A Szolgáltató a díjtartozással rendelkező Előfizetőnek írásbeli fizetési felszólítást küld és egyben tájékoztatja a díjtartozás további fennállásának következményeiről. A felszólítás eredménytelensége esetén kárának enyhítése céljából a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás (pl. az Előfizető telefonhívásainak vagy sávzsélességének) korlátozására az ÁSZF 5.2.1 pontjában leírtak szerint.
- (3) Amennyiben az Előfizető az ügyfélszolgálaton vagy a kintlévőség-kezelési csoport 06 1 801 1350 fax számán, vagy az uzletikintlevoseg@invitech.hu email címén igazolja tartozása kiegyenlítését, a Szolgáltató az ÁSZF 5.2.1 (3) 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 késedelmére 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 2.1. sz. mellékletében (Díjsszabás) meghatározott egyszeri díját, valamint a korlátozásból való visszakapcsolás díját.

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 banki átutalás útján történhet. A Szolgáltató az összeg térülését ellenőrzi.
- (3) Díjfizetés napjának azt a napot kell tekinteni, amelyiken az összeget a számlavezető bank a Szolgáltató bankszámláján jóváírta.
- (4) Számlamásolat kiállításáért az előfizetőnek a Díjsszabásban meghatározott díjat kell fizetnie.

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 az ÁSZF 6.6 pontjában írtak irányadók.
- (2) Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Eht. 143.§ (1) bekezdése alapján a felhasználó vagyoniában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.
- (3) Az előfizetői szerződésekből eredő igények 1 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 írásbeli - postai levélben, Fax-on vagy regisztrált kapcsolattartási email címről 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 1 év – vagy ha az előfizetői szerződés rövidebb ideje jött létre, akkor az azóta eltelt időszak – alapján számított átlagos 1 havi számla összegét meghaladja.

(9) 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 a kötbérfizetés 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 az 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 a Díjszabásban 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 szerződésszegő 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. Nem számít kiesési időnek, ha a tartalékolt előfizetői hozzáférési pont a fő szolgáltatás hibája esetén a tartalék (back-up) hozzáféréseken keresztül elérhető volt.
- (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 átadó 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.

7.4.9 Arányos díj alkalmazása műsorterjesztési szolgáltatás esetén

Amennyiben az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák közül egy vagy több csatorna kikerül, a szolgáltató az ezt követő naptól csak az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák számához képest igénybe vehető csatornák számával arányos díjat számíthat fel az érintett előfizetőnek.

7.5 A díjvisszatérítés rendje

(1) 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 írásbeli - postai levélben, Fax-on vagy regisztrált kapcsolattartási email címről 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.

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

(3) 500,- Ft alatti túlfizetés esetén, a postai költségekre tekintettel csak banki utalással teljesíti a Szolgáltató a visszatérítést.

(4) 100,- Ft alatt túlfizetés esetén – tekintettel a díjvisszatérítés költségeire – csak az aktív előfizetők részére teljesíti a Szolgáltató a visszatérítést jóváírás útján.

(5) 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 1 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 Előfizetőknél, akik számára a jogviszony megszűnése miatt nem készül több számla, legkorábban az elszámoló számlát követő második számlázási ciklusban fizeti vissza a Szolgáltató a túlfizetést.

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

8.1 A telefonszolgáltatók esetében számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

(1) A Szolgáltató biztosítja Előfizetőinek a számhordozást azon társzolgáltatók 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 (telefonszám) megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az Előfizető megfelel az átvevő szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltaknak.

(3) Az Előfizető az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány részlegesen is hordozásra kerülhet. A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatás csomagok egyidejű átadásával 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 és emelt díjas felnőtt szolgáltatás, a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében - az átadó szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén - az átvevő szolgáltató köteles az átadó szolgáltatóval egyeztetni. Egybefüggő számtartomány számainak részleges hordozása esetén az

egybefüggő számmező feloldását, hordozott és nem hordozott számok beállítását az átadó szolgáltató köteles a számhordozás illetve a számtartomány átadás 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 lakcímet 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 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 percig értesíteni.
- b.) az a) pont szerinti értesítést követő munkanap számátadási időablakára a hordozást legkésőbb a számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig a Központi Referencia Adatbázis („KRA”) felé bejelenteni, kivéve a (12) bekezdésben foglalt esetet.

Az e pontban foglalt kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként az ÁSZF 7.4.8 pontja 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 köteles a KRA-nak a számhordozást bejelenteni.

Az e pontban foglalt kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként az ÁSZF 7.4.8 pontja szerinti 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 tranzakció zárásig 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 újratekintendők.

(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 az ÁSZF 7.4.8 pontja 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 a következő munkanap 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 igénybe vett 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 az ügyfélszolgálatán 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 működjenek.

(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 igénybe vevő 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 kötbéreként (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 ismételt 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. Az előfizetői 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) A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével nem lép határozatlan időtartamú előfizetői szerződés

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 kedvezményeket 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 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 hozzájárulása alapján a szerződés vagy jogi kötelezettség teljesítése érdekében kezeli.

(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 – az ÁSZF 10.2.2 pontjában 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.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c.) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	KÖTELEZŐ a.) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont és 157. § (2) bekezdés b.) Eht. 159/A. § 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
Előfizetői hozzáférési pont helye	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c.) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	KÖTELEZŐ a.) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont és 157. § (2) bekezdés b.) Eht. 159/A. § 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
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.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ a.) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b.) Eht. 159/A. §	a.) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b.) A szerződés megszűnését követő 1 év
Nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén a pénzforgalmi számlaszáma	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c.) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	KÖTELEZŐ a.) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b.) Eht. 159/A. § 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
Kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek: e-mail cím, mobil telefonszám, fax-szám, értesítési cím	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, kapcsolattartás	Egy kapcsolattartásra alkalmas elérhetőség megadása KÖTELEZŐ, a többi ÖNKÉNTES a.) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés vagy b.) Előfizető hozzájárulása esetén	a.) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés),
A szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek (pl. belépési díj, szerelési költség) mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 129. § (6) bekezdés h) pont	A szerződés megszűnéséig, illetve a díjtartozás elévüléséig

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
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.	ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Előfizető e-mail címe, mint az előfizetői hozzáférési pont azonosítója	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződés esetén: KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 157. § (2) bekezdés b) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Kapcsolattartó személy/ meghatalmazott személyazonosító adatai: név, születési név, lakóhely, anyja neve, születési helye és ideje, személyigazolvány száma	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Előfizetői szolgáltatás száma vagy egyéb azonosítója (ügyfélazonosító)	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Az előfizető címe és az előfizetői szolgáltatás típusa	a.) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ a.) Eht. 157. § (2) bekezdés c) pont b.) Eht. 159/A. §	a.) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b.) A szerződés megszűnését követő 1 év
Elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont,	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés),

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Hívó és hívott előfizetői számok	a.) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ a.) Eht. 157. § (2) bekezdés e) pont b.) Eht. 159/A. §	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 beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c.) Számviteli bizonylat megőrzése	KÖTELEZŐ a.) Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont b.) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont 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 beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében.	KÖTELEZŐ a.) Eht. 157. § (2) bekezdés g) pont b.) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont	a.) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b.) Az adatok keletkezésétől számított 1 év
Díjfizetéssel és a díjtarozással összefüggő adatok	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	Az adott számlakövetelés Eht. 143. § (2) bekezdés szerinti elévüléséig

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Telefonszolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, így különösen annak számlázására vonatkozó adatok	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés j) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés k) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok	Tájékoztatás, tudományos, közvélemény- és piackutatás, valamint közvetlen üzletszerzés (direkt marketing) tevékenység	ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása	A szerződés időtartama alatt, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
A szolgáltatás igénybevételekor használt, a kommunikációban részt vevő felek készülékazonosítója (IMEI), valamint a mobil-előfizetői azonosítója (IMSI)	Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ Eht. 159/A. § f) pont	Az adatok keletkezését követő 1 évig az Eht. 159/A. § (3) bekezdés szerint
A szolgáltatást nyújtó hálózat- és cellaazonosítója a közlés megkezdésekor, valamint az adott cellaazonosítóhoz az adott szolgáltatás nyújtásának időpontjában tartozó cella tényleges földrajzi helyének meghatározását lehetővé tevő adatok	Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ Eht. 159/A. § g) pont	Az adatok keletkezését követő 1 évig az Eht. 159/A. § (3) bekezdés szerint
Távollévők között telefonon történt szerződéskötés hangfelvétele	A hangfelvétel készítésének célja a szerződés létrejöttének és tartalmának igazolása	ÖNKÉNTES	A szerződés megszűnését követő 1 évig (elévülés)

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentések (panasz és hibabejelentés) hangfelvétele	a.) Hibabejelentés, a hibaelhárítási eljárás eredménye és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövetése b.) Egyéb bejelentések visszakövetése	KÖTELEZŐ a.) Eht. 141. § (1) bekezdés b.) Eszr. 25. §-a alapján az előfizető ÖNKÉNTES hozzájárulása esetén	a.) Hibabejelentés esetében: a hibaelhárítástól számított 1 évig b.) Egyéb bejelentés esetén: bejelentés időpontjától számítva 2 évig

10.1.2 A Szolgáltató által kezelt adatok esetleges továbbítása, célja

- (1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizetői adatokat egymásnak átadhatják:
- az Eht. 158. § alapján, a díjfizetési, illetőleg szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, a szerződéskötés megtagadása céljából,
 - 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,
 - 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:
- egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtarozása van, vagy
 - korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőző 6 hónapon belül mondták fel,
- illetőleg amennyiben
- számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
 - számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
 - az igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).
- (4) A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.
- (5) A közös adatállomány kezelése, annak időtartama tekintetében az 10.1.2 pont rendelkezéseit kell alkalmazni. Az adatok kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra használhatók fel.
- (6) Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.
- (7) Az adatállományból adatot igényelhet
- az elektronikus hírközlés szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,
 - az Eht. 157. § (8) – (10) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság,
 - 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 Grtv. 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.

Ebben az esetben a Szolgáltató jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának letiltását a hatóságokkal való együttműködés keretében. A hívó Előfizető azonosítását tartalmazó hívásadatokat a szolgáltató tárolja és az arra feljogosítottak részére hozzáférhetővé teszi.

(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.) a bírósági végrehajtási ügyvitelről és pénzkezelésről szóló 1/2002. (I. 17.) IM rendelet előírásai szerint a végrehajtónak;
- d.) Infotv. szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;
- e.) azoknak a szervezeteknek, 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 időszzerűségéért felelős.

(13) Belföldes 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 adatfeldolgozói 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 megválaszolás 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:

- az előfizetői jogviszony létesítésének, módosításának, megszüntetésének tényéről, időpontjáról, a kapcsolási számról,
- a befizetett, vagy visszatérített beruházási hozzájárulás vagy belépési díj összegéről, a befizetés és a visszatérítés időpontjáról,
- 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 hívószám-kijelzés szolgáltatás kivételével.

(4) Az Előfizető (érintett)

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

(5) A tájékoztatás iránti kérelmet – az 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 tisztviselőt alkalmaz, aki jogosult és köteles kivizsgálni az adatkezeléssel kapcsolatban érkezett bejelentéseket és panaszokat.

(8) **A Szolgáltató adatvédelmi tisztviselője és elérhetőségei:**

dr. Fazekas Balázs

Cím: 2040 Budaörs, Edison u. 4.

Telefon: 06 1 888 3888

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 ügyfeladatokat 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.

10.2.3 A Mobil Internet Szolgáltatással kapcsolatos adatkezelés speciális szabályai

(1) A Szolgáltató az Eht. 157.§ által adott felhatalmazás alapján jogosult a 10.1.1 pontban írtakon túl a Szolgáltatással kapcsolatos személyes adatként kezelni:

- a.) a továbbított adat terjedelme, a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI)
- b.) az Előfizető által kapcsolattartás céljából megadott mobil hívószám.

(2) Az Eht. 159/A. §-a által a Mobil Internet Szolgáltatás, az internetes hozzáférési és levelezési szolgáltatás vonatkozásában elrendelt kötelező adatkezelés alapján kezelt adatok:

- a.) a szolgáltatás igénybevételekor használt, a kommunikációban részt vevő felek készülékazonosítója (IMEI), valamint a mobil-előfizetői azonosítója (IMSI);
- b.) a szolgáltatást nyújtó hálózat- és cellaazonosítója a közlés megkezdésekor, valamint az adott cellaazonosítóhoz az adott szolgáltatás nyújtásának időpontjában tartozó cella tényleges földrajzi helyének meghatározását lehetővé tevő adatok.

(3) Az Előfizető (érintett) hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a SIM-kártya és a mobil eszköz letiltása érdekében az érintett személy Szolgáltató által kezelt személyes adatait és a bejelentéssel együtt benyújtott dokumentumokat a Szolgáltatóval együttműködésben álló Telenor Magyarország Zrt. részére átadja.

10.2.4 Tájékoztató a Mobil Internet Szolgáltatással továbbított küldemények és személyes adatok biztonságáról

(1) A Szolgáltató és a GSM technológia által nyújtott biztonság

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

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

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

(3) A jelenlegi körülmények között a GSM-technológiával lebonyolított adatátvitel lehallgatása magánszemély harmadik fél számára gyakorlatilag nem megoldható. Ezt a Szolgáltató a Telenor Magyarország Zrt-vel együttműködésben megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel biztosítja.

(4) A Szolgáltató az Eht. és a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján köteles együttműködni a titkos információgyűjtésre külön törvényben felhatalmazott szervezetekkel, a nyomozóhatóságokkal, valamint a hírközlési hatósággal, melynek keretében köteles lehetővé tenni, hogy az említett szervezetek a távközlő hálózaton továbbított közleményeket és egyéb adatokat a vonatkozó jogszabályok által meghatározott feltételekkel megismerhessék és rögzíthessék.

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

(különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, 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, erről a Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt.
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

A nyilatkozat megadásának esetei	Megadásának módja	Módosítása, visszavonása	Módosítás/visszavonás határideje
Nyilatkozat tételes számlamelléklet, illetve a hívásrésztelező 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

11.3 Előfizetői listák, névjegyzékek, címtárak

- (1) A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését az Eht. vagy külön jogszabály lehetővé teszi. Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.
- (2) Szolgáltató valamennyi olyan telefon szolgáltatását igénybe vevő előfizetőjéről, aki e névjegyzékben való szerepeltetéséhez hozzájárult, nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus formában névjegyzéket készíthet.
- (3) Az Előfizető számára a Szolgáltató külön költség nélkül biztosítja azt a jogot, hogy kérésére:
- kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;
 - az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás céljára;
 - 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:
- nyílt adatkezelés: az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy adatai a névjegyzékben megjelenjenek és adatairól a tudakozó tájékoztatást nyújtson,
 - részleges címet tartalmazó adatkezelés: az Előfizető kérheti, hogy címe csak részben (házsám nélkül) szerepeljen a névjegyzékben,
 - rejtett adatkezelés: az Előfizető kérheti, hogy adatairól a tudakozó tájékoztatást adjon, de az adatai a telefonkönyvben ne jelenjenek meg,
 - 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 telefonállomását 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 számcsereivel 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 telefonállomás (előfizetői hívószám) nem titkossá az Előfizető írásbeli kérésére bármikor átminősíthető.
- (8) Nem minősül titkos telefonállomásnak, ha az Előfizető úgy rendelkezik, hogy a telefonszolgáltatás 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).
- (10) Az előfizetői névjegyzék természetes személynek nem minősülő előfizetők esetében az - előfizetői névjegyzékben való feltüntetéséhez hozzájáruló - előfizető nevét és legalább egy előfizetői hívószámát tartalmazza.

- (11) 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.
- (12) A névsorba az Előfizető kérésére, az általa megadott tartalommal felvett adatokért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.
- (13) Bármely adatkezelési mód választása díjmentes, 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 üzletszerzés módszerével - így különösen postai úton vagy email 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 a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény és a Grtv. rendelkezései szerint jár el.

11.5 Előfizetői hívásadatok

- (1) Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak - az adatkezelési szabályok figyelembe vételével - biztosítania kell, hogy az Előfizető megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmi és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást, a számlára vonatkozó elévülési időn belül.
- (2) A kimutatást (számla (hívás-) részletezőt) az Előfizető igényelheti előre a számla mellékleteként, vagy utólag, az (1) bekezdésben meghatározott időn belül.
- (3) 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.
- (4) A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles az (1) bekezdésben meghatározottnál részletesebb számlamellékletet csatolni (számla (hívás-) részletező), amely magába foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást. Ilyen számlamellékletet a Szolgáltató az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatást igénybe vevő Előfizető részére is köteles kiállítani, amennyiben az Előfizető ezt utólag kéri. A kimutatás nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot.
- (5) 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.

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

(7) 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 szolgáltatásokat értesítik.

(8) A számla (hívás-) részletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető.

11.6 A KKV-k nyilatkozata egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásáról

(1) Az ÁSZF 2.3.2 pontja szerint KKV-nak minősülő előfizetők az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal, vagy elektronikus úton történő szerződéskötéskor kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok 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

(1) Az 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.

(3) 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.

(4) 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.

(5) Amennyiben az Előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

(6) 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.

(7) Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására díjmódosítás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a feleknek az egyedi előfizetői szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása

esetén –, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató az ÁSZF 3.1.7 pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.

(8) A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

12.1 A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

12.1.1 A Szolgáltató 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 tárgyévet 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 módosításról 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 kínált csatornák összetétele (ide nem értve az csatornasorrend megváltoztatását, valamint azt, ha a módosítást megelőzően kínált csatornák a módosítást követően is

elérhetőek az Előfizető számára) vagy 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 (7) 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 tevéptelen 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 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
- helyhez kötött telefonszolgáltatás nyújtására kijelölt földrajzi szám, vagy
 - 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 előtétszám (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:
- ha az Előfizető kéri;
 - ha a számváltatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Hatóság igazolta;
 - 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 szövegtől az Előfizető által választott 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 számváltásról a tudakozót 15 napon belül értesíti, és a számváltást 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.

12.1.4 IPTV programcsomagok kialakítása a műsordíjakat is magában foglaló előfizetési díjak összegére tekintettel

- (1) A Dtv. 37. § (1) bekezdésében foglaltak szerint a Szolgáltató, mint műsorterjesztő, a médiaszolgáltatóval kötött megállapodás alapján a műsorért a műsorterjesztési szolgáltatás előfizetőitől a médiaszolgáltató részére műsordíjat szedhet.
- (2) A jelentős befolyásoló erejű lineáris audiovizuális médiaszolgáltató legnagyobb éves átlagos közönségarányú lineáris audiovizuális médiaszolgáltatásáért járó programdíjról szóló 86/2016. (IV.25.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdése szerint a jelentős befolyásoló erejű lineáris audiovizuális médiaszolgáltató – a műsorterjesztővel kötött megállapodás alapján – a legnagyobb átlagos közönségarányú médiaszolgáltatása tekintetében is jogosult műsordíjra.
- (3) A Dtv. 37. § (3) bekezdésében foglaltak szerint a Szolgáltató (műsorterjesztő) a műsordíjakat is magában foglaló előfizetési díjak összegére tekintettel eltérő műsorcsomagokat alakíthat ki.

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.
- (2) 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.

(3) 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 díjtarozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes - díjtarozása 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.) az előfizetői hozzáférési pont leszerelése és a kérelem benyújtásának időpontja között 6 hónap még nem telt el, és
- b.) a szóban forgó előfizetői hozzáférési pont helye a kérelem időpontjában is az Előfizető rendszeres használatában van.

(4) Amennyiben az Előfizető áthelyezési kérelmét visszavonja, vagy 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.

(5) Áthelyezés esetén a felek az Egyedi előfizetői szerződést módosítják. Az áthelyezés teljesítéséért a ÁSZF 2.1. számú mellékletében vagy más módon megállapított áthelyezési díjat kell fizetni. Amennyiben az áthelyezés teljesítéséhez az Előfizetőnél helyszíni szerelést is kell végezni – amelyet az Előfizető a munkaelvégzési nyilatkozat aláírásával igazol – a Szolgáltató jogosult az ÁSZF 2.1. számú mellékletében 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 áramkörti szakaszra ráfordított tényleges szerelési költség telefonszolgáltatás esetén 50 %-át, más szolgáltatás esetén 100%-át is, ha a szerelési költség meghaladja a mindenkor érvényben lévő áthelyezési díj összegét.

(7) Alkalmi telefonállomás vagy alkalmi bérelt vonal 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 vagy cégjogi okokból bekövetkező jogutódlás 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 díjtarozást a felek valamelyike rendezi. Átírás esetén, annak megtörténtét követően az igénybe vett hírközlési szolgáltatásokról kiállított 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), az (5) bekezdésben meghatározott teljesítési határidő az áthelyezésre irányadó szabályok szerinti alakul.

(8) Amennyiben felszámolás alatt álló üzleti/intézményi Előfizető kéri az előfizetői 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) Az átírás teljesítéséért belépési díjat nem, hanem az ÁSZF 2.1. számú mellékletében, vagy más módon meghatározott összegű átírási díjat kell fizetni az átírást kérőnek. Amennyiben azonban egyéni előfizetői kategóriájú szerződés üzleti/intézményi Előfizető részére történő átírása szükséges, a Szolgáltató az átírási díj helyett a mindenkor hatályos Díjszabásban az üzleti és az egyéni szolgáltatás létesítésére meghatározott normál belépési díjak különbözetét számolja fel.

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

(12) Amennyiben az Előfizető az átírási kérelem benyújtásával egyidejűleg díjcsomag-váltást is kezdeményez, amely a nyújtott szolgáltatás technológiai jellemzőinek módosításával jár együtt, úgy a Szolgáltató először a díjcsomag-váltást 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 rendel más Előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított 1 évig.

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

(6) Földrajzi számon különleges díjazású (díjmentes zöld szám vagy kék 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 Mobil Internet Szolgáltatás tárgyában kötött előfizetői szerződés módosításának speciális szabályai

(1) Az Előfizető nem ruházhatja át harmadik személyre az előfizetői szerződésből eredő jogait, kötelezettségeit és felelősségét a Szolgáltató írásbeli hozzájárulása nélkül.

(2) Az előfizető szerződés módosítás keretében jogosult Mobil Internet díjcsomag-váltásra és/vagy SIM-kártya cserére/pótlásra és/vagy mobil eszköz cseré/pótlásra az ÁSZF 2.1. számú mellékletében (Díjszabás) foglalt díjakon.

12.2.5 KKV-k által előfizetői minőségükre tekintettel kezdeményezett szerződésmódosítás

(1) Az ÁSZF 2.3.2 pontja szerint KKV-nak minősülő előfizetők kezdeményezhetik az előfizetői szerződésük – az egyéni előfizetőkre vonatkozó feltételeket biztosító – módosítására, amennyiben az általuk igénybe vett szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető a Szolgáltató általános szerződési feltételei szerint.

(2) A Szolgáltató a fenti kötelezettségének akként tesz eleget, hogy azzal a KKV előfizetővel, amely az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásában történő alkalmazását kéri, a mindenkor hatályos Kisvállalati ÁSZF-ben szereplő szolgáltatásokra az egyéni előfizetőkre vonatkozó feltételek szerint köt előfizetői szerződést.

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

12.2.6 Az Előfizető által igénybe vett kiegészítő szolgáltatások körének változtatása

(1) Az Előfizető az általa korábban megrendelt kiegészítő szolgáltatások módosítását az ÁSZF 1. számú mellékletében 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 díjtarozása van, a Szolgáltató egyéb-, vagy kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozóan csak lemondást, illetve híváskorlátozást fogad el.

12.3 A Szolgáltató általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei,

12.3.1 A határozatlan idejű előfizetői szerződések megszüntetése

(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 lejárta 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 helyhez kötött telefonszolgáltatását abban az esetben, ha az a felmondási idő lejártát követő 30 napon belül díjtarozását kamatokkal együtt rendezi. A visszakapcsolás feltétele a méltányosságon túl az, hogy az Előfizető díjtarozását olyan időpontban fizesse meg, amikor a telefonszolgáltatás visszakapcsolásának műszaki és adminisztratív akadálya még nincs. A leszerelésből történő visszakapcsolás díját az ÁSZF 2.1 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 akadályozza a felmondásnak, amennyiben annak feltételei egyébként fennállnak.

12.3.1.1 Szolgáltatói felmondás az Előfizető díjtarozása esetén

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

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

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

a.) bruttó 10 000 Ft-nál nem magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtarozás 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 díjtarozás összege nem haladja meg a bruttó 10 000 Ft-ot, vagy

c.) ha az Előfizető a díjtarozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.

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

12.3.1.2 Szolgáltatói felmondás az Előfizető egyéb szerződészegése 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 szerződészegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,

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

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

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

(2) A műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést a szolgáltató akkor is jogosult 15 napos határidővel felmondani, ha az előfizető az (1) bekezdés szerinti jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

(3) 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.) az ÁSZF 12.3.1.1 pont (1) és a jelen pont (1) és (2) bekezdéseiben írott feltételek teljesültek, valamint

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

12.3.2 A határozott idejű előfizetői szerződések megszüntetése

(1) A határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnik

a.) az ÁSZF 9. fejezet (5) bekezdésében írottak esetében a határozott időtartam lejártával,

b.) az Előfizető szerződészegése miatti szolgáltatói felmondás következtében,

c.) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,

d.) 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 lejárató határozott időtartamú szerződés (1) bekezdésben írt megszüntetését 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 megszüntetésének időpontjáról.

(3) A felek eltérő megállapodása hiányában a 2018. január 22 után lejárató határozott idő elteltét megelőző 90 napban a szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt értesíteni a 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 lejárta előtt rendes felmondással nem, kizárólag rendkívüli felmondással mondhatja fel a jelen pont szabályai szerint.

12.3.2.1 Szolgáltatói felmondás az Előfizető díjtartozása esetén

(1) A Szolgáltató jogosult 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.) Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjeszt elő, amelyről másolatban tájékoztatta a szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.

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

12.3.2.2 Szolgáltatói felmondás az Előfizető egyéb szerződésszegése esetén

(1) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel felmondani az Eht.134. § (6) bekezdésében foglalt feltételek esetén, ha az Előfizető:

- a.) 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.) 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.) szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
- d.) Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja, vagy
- e.) Az ÁSZF-ben írt kötelezettségeit megszegi.

(2) A műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést a szolgáltató akkor is jogosult 15 napos határidővel felmondani, ha az előfizető az (1) bekezdés szerinti jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

(3) 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.) az ÁSZF 12.3.1.1 pont (1) és a jelen pont (1) és (2) bekezdéseiben írott feltételek teljesültek, valamint
- b.) az érintett szolgáltató maga nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

12.3.3 A Mobil Internet Szolgáltatás tárgyában kötött előfizetői szerződés felmondásának speciális szabályai

(1) A Szolgáltatónak jogában áll a Mobil Internet Szolgáltatás tárgyában kötött Egyedi Előfizetői Szerződést 60 napos felmondási idő alkalmazásával felmondani, amennyiben a Szolgáltató és a vele együttműködésben álló Telenor Magyarország Zrt. közötti együttműködési szerződés bármely okból megszűnik és a Telenor Magyarország Zrt. a továbbiakban nem biztosítja a Mobil Internet Szolgáltatáshoz a szükséges mobil hálózatot a Szolgáltató részére.

12.3.4 Eljárás az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása során

(1) 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 tértivevényel megküldött felmondást, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste”, vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

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

(3) 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.

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

(5) A 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 akadályja még nincs. A leszerelésből történő visszakapcsolás díját a Díjszabás tartalmazza.

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

12.4 Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei,

(1) A határozatlan idejű előfizetői szerződést az Előfizető indokolás nélkül azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondását a szolgáltató köteles minden olyan formában lehetővé tenni, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz. A felmondást a Szolgáltató ügyfélszolgálatához kell eljuttatni. Elektronikus levélben történő felmondást a Szolgáltató csak az általa az Előfizetőhöz kapcsolódóan nyilvántartott email címről küldve fogad el az előfizetői jogok védelme érdekében.

(2) Az Előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. 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.

(3) A Szolgáltató a szolgáltatást a felmondási idő lejártával, vagy a (2) bekezdésben foglalt határnapon 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.

(5) 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.

(6) Az Előfizető 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.

(7) Amennyiben az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a határozott időtartam lejártát megelőzően 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
 - (i) a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentését követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani, vagy
 - (ii) a Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja.

b.) Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést annak lejáratára előtt egyéb okból szünteti meg anélkül, hogy arra a Szolgáltató szerződésszegő magatartása okot adott volna.

Az előfizetői rendkívüli felmondás esetén az előfizetői szerződés a b.) bekezdés kivételével kizárólag írásban mondható fel. Az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő hónap utolsó napjával szűnik meg. Elektronikus levélben történő felmondást a Szolgáltató csak az általa az Előfizetőhöz kapcsolódóan nyilvántartott email címről küldve fogad el az előfizetői jogok védelme érdekében.

(8) Ha az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a (2) bekezdés b.) – c.) pontjaiban írtak szerint rendkívüli felmondással szünteti meg, a Felek eltérő megállapodásának hiányában Szolgáltató vele szemben a (9) - (11) bekezdésben foglalt jogkövetkezményeket alkalmazhatja.

(9) Amennyiben az Előfizető a 2011. november 30. napját követően megkötött határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével köti 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 az ÁSZF 12.7 pontjában írtak szerint. 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.

(10) 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 (8) 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 2. számú mellékletében foglalt díj, valamint az Egyedi előfizetői szerződésben foglalt havidíj és elengedett egyszeri díj vehető figyelembe az ÁSZF 12.7 pontjában írt képlet megfelelő alkalmazásával.

(11) A Szolgáltató a (9) és (10) bekezdésben meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az Előfizető a (6) bekezdés a.) pontjában írt okból mondja fel a szerződést.

12.5 Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

(1) Az előfizetői szerződés, tekintet nélkül annak időtartamára, megszűnik:

a.) az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével, kényszerörklésének elrendelésével,

b.) a Szolgáltató halálával, jogutód nélküli megszűnésével,

c.) az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul, vagy

d.) a Felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,

e.) ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek az ÁSZF 2.4 pont (3) bekezdésében foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon,

f.) amennyiben a Szolgáltató a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt egyoldalúan módosítja a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételét – ide nem értve az csatornasorrend megváltoztatását, valamint azt, ha a módosítást megelőzően kínált csatornák a módosítást követően is elérhetőek az Előfizető számára –, akkor az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.

Az előfizetői szerződés kizárólag az Eht.-ban és annak végrehajtására kiadott jogszabályban foglalt esetekben és módon szűnhet meg, az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes rendelkezése semmis.

(2) Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatónak az Előfizetővel kötött Egyedi előfizetői szerződés megszűnik a Szolgáltató más szolgáltatóval kötött – a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó - szerződésének hatályba lépésével egyidejűleg. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt a megszűnés előtt 15 nappal értesíteni köteles.

(3) Telefonszolgáltatásra irányuló előfizetői jogviszony megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles igazolást kiállítani, melyben feltünteti a Szolgáltató megnevezését, székhelyét, az Előfizető nevét, a helyhez kötött telefonszolgáltatás kapcsolási számát, a felszerelés helyét, valamint a befizetett díj,

vagy díjelőleg összegét és a befizetés dátumát, illetve – ha történt ilyen – a Szolgáltató által visszafizetett összeg nagyságát és a visszafizetés dátumát.

(4) Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást más szolgáltatóval az előfizetői hurok átengedésére kötött szerződés alapján nyújtja, köteles az Előfizetőt az előfizetői hurok átengedésére irányuló szerződés felmondásáról haladéktalanul értesíteni.

(5) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást az ÁSZF 5.3.2 pontjában 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.

12.6 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) Az Előfizető halála miatt megszűnt előfizetői szerződés vonatkozásában a Szolgáltató a tudomásszerzés időpontjáig meg nem fizetett forgalmi díjakat az örökösöktől követelheti.

(4) Az Előfizető jogutód nélküli megszűnése miatt megszűnt előfizetői szerződés vonatkozásában Szolgáltató a tudomásszerzés időpontig meg nem fizetett díjakat a felszámolási eljárásban követelheti.

(5) A Szolgáltató a megszűnt előfizetői szerződéshez rendelt azonosítókat (előfizetői hívószám (telefonszám), felhasználónév@invitel.hu formájú email cím) a jogviszony megszűnését követő 3 hónapig nem rendeli más előfizetőhöz.

(6) Előre fizetett díjú szolgáltatások esetén a Szolgáltató a szerződés újabb feltöltés nélküli megszűnésekor az Előfizető 1 éves elévülési időn belül előterjesztett kérésére elszámol. Semmis az előfizetői szerződés azon rendelkezése, amely szerint a fel nem használt egyenleg elvész, vagy az Előfizetőnek nem jár vissza.

12.7 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:

$$\text{A kötbér mértéke} = (\text{Havidíj kedvezmények} + \text{Opciók/Kiegészítő szolgáltatások havidíj-kedvezménye} + \text{Eszközkedvezmény}) * \text{Eltelt kedvezményes időszak} + \text{Egyszeri díjak kedvezménye}$$

(2) A képlet elemeinek definiálása:

a.) Havidíj kedvezmény: a Szolgáltató által az Előfizetővel az Egyedi előfizetői szerződés megkötése után létrejött megállapodás alapján, az ÁSZF-ben vagy az Egyedi előfizetői szerződésben rögzített havidíjhoz képest nyújtott további egyedi kedvezmény.

b.) Opciók/Kiegészítő szolgáltatások havidíj-kedvezménye: egyes kiegészítő szolgáltatásoknak a Díjszabásban foglalt árhoz képest kedvezőbb feltételekkel, vagy alacsonyabb áron történő igénybe vételi lehetőségének értéke.

c.) Eszközkedvezmény: a Szolgáltató által biztosított, a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges eszköz Egyedi előfizetői szerződésben, bérleti szerződésben vagy az ÁSZF Díjszabásában foglalt díjához képest adott havi kedvezmény vagy az egyszeri kedvezmény 1 hónapra eső mértéke.

d.) Eltelt kedvezményes időszak: az a hónapokban vagy napokban meghatározott időtartam, amely alatt az Egyedi előfizetői szerződés alapján az Előfizető a kedvezményt igénybe vette.

e.) Egyszeri díj kedvezmény: az Egyedi előfizetői szerződésben vagy az ÁSZF Díjszabásában meghatározott és az Egyedi előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató által elengedett vagy kedvezményes mértékű belépési díj, szerelési költség vagy egyéb, ezzel egy tekintet alá eső díj vagy díjak különbözete.

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.

(2) Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni a hibaelhárítás során.

(3) 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 végberendezést 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) A Mobil Internet Szolgáltatás a fájlcsereelő, fájlmegosztó, vagy egyéb, a rendelkezésre álló kapacitást lefoglaló, nagy mennyiségű adat folyamatos továbbítására szolgáló alkalmazás használatára nem alkalmas.
- (5) 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.
- (6) Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa használt internet-hozzáférést olyan mobil eszközzel, 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, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

- (1) Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának részletes feltételeit az ÁSZF 4.4 pontja tartalmazza.
- (2) Amennyiben az előfizetői szerződés megszűnése miatt, vagy bármely más okból a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező berendezés (pl. rádiós elérésű telefon előfizetői hozzáférés (DECT/SWING) hálózat végződtető berendezés, ADSL modem, ONT, mobil eszköz, bérelt telefonkészülék, mobil eszköz, router, kültéri és beltéri egységek, kábelezés) leszerelése válik szükségessé, az Előfizető köteles tartozékaival együtt, eredeti csomagolásával, rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltatónak haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül átadni, illetőleg a berendezés leszerelését lehetővé tenni.
- (3) Előfizető a berendezés(ek)e)t a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontjain adhatja le, vagy saját költségén postai úton az ügyfélszolgálat levelezési címére megküldheti.
- (5) Az Előfizetővel történő előzetes egyeztetés alapján a Szolgáltató végzi el a berendezések leszerelését bérelt vonali vagy más adatátviteli szolgáltatások, DECT, ISDN30 és alközponti telefonszolgáltatások, optikai vagy mikrohullámú hozzáféréseken létesített telefon és internet-hozzáférési szolgáltatások esetén.
- (6) Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, vagy amennyiben a berendezés sérült, megsemmisült, úgy a Szolgáltató jogosult az ÁSZF 2.1. számú mellékletében (Díjszabás) vagy az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott kártérítési díjat kiszámlázni, vagy annak hiányában az igazolt kárát az Előfizetőre hárítani.

13.3.1 SIM kártya használata

- (1) Az Előfizetőnek használatra átadott előfizetői (SIM-) kártya a Szolgáltatóval együttműködésben álló Telenor Magyarország Zrt (korábban Pannon GSM Távközlési Zrt.) tulajdonát képezi, ezért a tulajdonjoga nem átruházható.
- (2) Az Előfizető köteles az előfizetői (SIM-) kártyát rendeltetésszerűen, kizárólag az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi nyilatkozattal rendelkező mobil eszközben használni.
- (3) Amennyiben a SIM-kártyát ellopják vagy azt az Előfizető elveszíti, köteles az ÁSZF 5.1.5.3. pontja szerint eljárni. A Szolgáltató a SIM-kártyát az Előfizető bejelentését követően haladéktalanul letiltja. Az Előfizető nem felel azon szolgáltatások igénybevételi díjáért, amelyeket a letiltás kérése után kezdeményeztek. A folyamatban lévő adathívást a SIM-kártya letiltása megszakítja.

(4) Ha az Előfizető a részére átadott SIM-kártyán bármilyen beavatkozást végez, és ezzel befolyásolja a szolgáltatás minőségét vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult a Szolgáltatást haladéktalanul korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 24 órán belül sem szünteti meg a SIM-kártya rendeltetésellenes használatát – az előfizetői szerződést az ÁSZF 12.3 pontja szerint rendkívüli felmondással megszüntetni.

(5) A SIM-kártya az Előfizetőnek felróható vagy egyébként az érdekkörében felmerülő okra visszavezethető meghibásodása, megrongálódása, a rendeltetéseszerű, illetve üzemképes használatra alkalmatlanná válása esetében a Szolgáltatót javítási, kicserélési kötelezettség nem terheli. Amennyiben magatartásával az Előfizető kárt is okoz, úgy a Szolgáltatónak joga van az Előfizetővel szemben kártérítési igényt érvényesíteni.

13.3.2 A mobileszközzel kapcsolatos kötelezettségek

(1) Az Előfizető kizárólag megfelelő hatósági engedéllyel rendelkező vagy megfelelőségi nyilatkozattal ellátott mobil eszközt használhat. Amennyiben ennek nem tesz eleget, és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult a Szolgáltatást haladéktalanul korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésétől számított 24 órán belül sem hagy fel fenti kötelezettségének megszegésével – az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel rendkívüli felmondással megszüntetni.

(2) Az Előfizető a mobileszköz IMEI számát nem változtathatja meg és egyidejűleg tudomásul veszi, hogy ennek megtörténte a Btk. 423. §-a szerint a tiltott adatszerzés és információs rendszer elleni bűncselekmény, illetőleg a 424. §-a szerint az információs rendszer védelmét biztosító technikai intézkedés kijátszása tényállását valósítja meg.

(3) Az Előfizető a rádióadás teljesítményét növelő kiegészítő berendezések közül csak olyat használhat, amely a Magyarországon irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkezik, és amelynek használatához a Szolgáltató előzetesen írásban hozzájárult.

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 a természetes személy előfizető személyi igazolványával, esetleg más hatósági dokumentummal (pl. anyakönyvi kivonat, vállalkozói igazolvány), 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, amely átírásnak minősül, 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

Az egyes médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározását az ÁSZF 2.3. számú melléklete tartalmazza.