



## **A Vidanet Kábeltelevíziós Szolgáltató Zrt. egységes Általános Szerződési Feltételei**

előfizetői hírközlési szolgáltatások nyújtására

2015. április 01.  
Verzió: 2015/04/01

## Tartalomjegyzék

<b>1. Általános adatok, elérhetőség .....</b>	<b>6</b>
1.1. A szolgáltató neve és címe .....	6
1.2. Ügyfélszolgálatok elérhetőségei .....	6
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei .....	8
1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe .....	11
1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége .....	11
1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége .....	13
<b>2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei .....</b>	<b>13</b>
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás .....	13
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája .....	20
2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .....	22
2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban .....	24
<b>3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma .....</b>	<b>26</b>
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma .....	26
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....	30
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás .....	31
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e .....	32
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye .....	32
<b>4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága .....</b>	<b>33</b>
4.1. Az előfizetői szolgáltatás szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere .....	33
4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalm mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése .....	34
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet .....	34
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei .....	35
<b>5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása .....</b>	<b>35</b>

5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke .....	35
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.....	37
<b>6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....</b>	<b>38</b>
6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....	38
6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése) .....	41
6.3. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	43
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	43
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....	45
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 feltüntetése.....	45
<b>7. Díjak, díjzabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér .....</b>	<b>48</b>
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke .....	48
Díjazás.....	48
7.1.4. Díjszerkezet .....	49
7.1.5. Számlázás.....	49
7.1.7. Díjfizetési gyakoriság, számlázási időszak .....	50
7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések .....	50
7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége.....	52
7.4. A kártérítési eljárás szabályai.....	53
7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai.....	54
<b>8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai .....</b>	<b>56</b>
8.1. A számhordozással kapcsolatos fogalmak.....	56
8.2. A számhordozás tartalma, a számhordozással kapcsolatos szolgáltatói és előfizetői jogok és kötelezettségek .....	56
8.3. A számhordozás kezdeményezése, és teljesítésének folyamata.....	58

<b>9. Szerződés időtartama.....</b>	<b>60</b>
9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei.....	60
9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei.....	61
9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	63
<b>10. Adatkezelés, adatbiztonság.....</b>	<b>67</b>
<b>11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje .....</b>	<b>67</b>
<b>12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná .....</b>	<b>71</b>
<b>13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban .....</b>	<b>75</b>
<b>14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei .....</b>	<b>75</b>
14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség .....	75
14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	75
14.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	76
14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás.....	77
<b>15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása .....</b>	<b>77</b>
<b>II. Az Általános Szerződési Feltételek Különös Része .....</b>	<b>78</b>
16. A kábeltelevíziós műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó különös rendelkezések	78
17. A kábeltelevíziós hálózaton nyújtott internet hozzáférési szolgáltatásra vonatkozó különös rendelkezések.....	83
18. A mobilinternet szolgáltatásra vonatkozó különös rendelkezések.....	86
19. A kábeltelevíziós hálózaton nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatásra vonatkozó különös rendelkezések.....	90
20. A rézépáras hálózaton nyújtott internet hozzáférési szolgáltatás eltérő szabályai ....	98
20.1. A szolgáltatás meghatározása, igénybevételének feltételei .....	98
20.2. A szolgáltatás korlátozásának egyéb feltételei.....	100
20.3. Előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásnak, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy egyéb csökkenésének esetei és feltételei.....	100
20.4. Egyoldalú szerződésmódosítás eltérő feltételei:.....	101

## Mellékletek

1. melléklet: A szolgáltatás helyének földrajzi behatárolása
2. melléklet: Ügyfélszolgálatok, a szolgáltató telephelyei és fióktelepei, nyitva tartás, hibabejelentő szolgálat rendje
3. melléklet: Termékek, szolgáltatáscsomagok, ezek elérhetőségeinek jellemzői
4. melléklet: Szolgáltató által felszámított egyéb díjak típusai
5. melléklet: Kiegészítő szolgáltatások
6. melléklet: Egyedi előfizetői szerződés
7. melléklet: Üzleti csomagok
8. melléklet: Előfizetői nyilatkozat feltételes kedvezmény igénybevételéhez
9. melléklet: Minőségi célértékek
10. melléklet: Adatkezelési szabályzat
11. melléklet: Etikai kódex
12. melléklet: Kiegészítő szolgáltatás megrendelőlap
13. melléklet: Előfizetői nyilatkozat tételes számlamelléklet igénylésére
14. melléklet: Az elektronikus számlázásról
15. melléklet: Mobiltelefonnal történő díjfizetés
16. melléklet: Tájékoztató ügynök útján, vagy telefonos úton létrejövő szerződéskötéshez
17. melléklet: Adás-vételi szerződés
18. melléklet: DSL Internet hozzáférési termékek, csomagok és díjak

## 1. Általános adatok, elérhetőség

### 1.1. A szolgáltató neve és címe

Vidanet Kábeltelevíziós Szolgáltató Zártkörűen Működő Rt. (Vidanet Zrt.)  
Székhely: 9024 Győr, Orgona u. 10.  
Postacím: 9002 Győr, Pf. 16.  
Cégjegyzékszám: Cg. 08-10-001830  
Adószám: 11919531-2-08  
Határozatlan időre alakult részvénytársaság

### 1.2. Ügyfélszolgálatok elérhetőségei

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

Szolgáltató központi ügyfélszolgálat: Győr, Vasvári Pál u. 1/A.  
Telefon: 1203  
E-mail: [gyor@vidanet.hu](mailto:gyor@vidanet.hu)

#### 1.2.1. Budapest – XVIII. kerület

Cím: 1182 Budapest, Üllői u. 661. Lőrinc Center  
Telefon: 1203  
Fax: (1) 292-3293  
ÜGYFÉLFOGADÁS:  
Hétfő, kedd, szerda: 08.00 – 15.00 óráig  
Csütörtök: 08.00 – 20.00 óráig  
Péntek: 08.00 – 12.00 óráig

#### 1.2.2. Győr (központi ügyfélszolgálat)

Cím: 9024 Győr, Vasvári Pál u. 1/a (Győr Pláza)  
Telefon: 1203  
Fax: (96) 514-724  
ÜGYFÉLFOGADÁS:  
Hétfő, kedd, szerda, péntek: 09.00 – 18.00 óráig  
Csütörtök: 09.00 – 20.00 óráig

### **1.2.3. Mosonmagyaróvár**

Cím: 9200 Mosonmagyaróvár, Kötélgyártó u. 1-3.

Telefon: 1203

ÜGYFÉLFOGADÁS:

Hétfő, kedd, szerda: 08.00 – 16.20 óráig

Csütörtök: 08.00 – 20.00 óráig

Péntek: 08.00 – 12.00 óráig

### **1.2.4. Kaposvár**

Cím: 7400 Kaposvár, Honvéd u. 55.

Telefon: 1203

ÜGYFÉLFOGADÁS:

Hétfő, kedd, szerda: 08.00 – 16.20 óráig

Csütörtök: 08.00 – 20.00 óráig

Péntek: 08.00 – 12.00 óráig

### **1.2.5. Pécs**

Cím: 7621 Pécs, Irgalmasok u. 5.

Telefon: 1203

ÜGYFÉLFOGADÁS:

Hétfő, kedd, szerda: 08.00 – 15.45 óráig

Csütörtök: 08.00 – 20.00 óráig

Péntek: 08.00 – 12.00 óráig

### **1.2.6. Tata**

Cím: 2890 Tata, Tóvárosi korzó 3.

Telefon: 1203

ÜGYFÉLFOGADÁS:

Hétfő, kedd, szerda: 08.00 – 16.20 óráig

Csütörtök: 08.00 – 20.00 óráig

Péntek: 08.00 – 12.00 óráig

### **1.2.7. Csorna**

Cím: 9300 Csorna, Soproni u. 75.

Telefon: 1203

ÜGYFÉLFOGADÁS:

Hétfő, kedd, szerda: 08.00 – 16.20 óráig

Csütörtök: 08.00 – 18.00 óráig

Péntek: 08.00 – 14.00 óráig

### **1.2.8. Kapuvár**

Cím: 9330 Kapuvár, Cseresznyesor 2.

Telefon: 1203

ÜGYFÉLFOGADÁS:

Hétfő, kedd, szerda: 08.00 – 16.20 óráig

Csütörtök: 08.00 – 18.00 óráig

Péntek: 08.00 – 14.00 óráig

### **1.2.9. Harkány**

Cím: 7815 Harkány Kossuth Lajos u. 61-63..

Telefon: 1203

ÜGYFÉLFOGADÁS:

Hétfő, kedd, szerda: 08.00 – 16.20 óráig

Csütörtök: 08.00 – 18.00 óráig

Péntek: 08.00 – 14.00 óráig

### **1.2.10. Siófok**

Cím: 8600 Siófok, Fő u. 204-210..

Telefon: 1203

ÜGYFÉLFOGADÁS:

Hétfő, kedd, szerda: 08.00 – 16.20 óráig

Csütörtök: 08.00 – 18.00 óráig

Péntek: 08.00 – 14.00 óráig

A szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálati irodák címét, elérhetőségét, nyitvatartási idejét a [www.vidanet.hu](http://www.vidanet.hu) oldal tartalmazza.

## **1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)**

### **1.3.1. Budapest – XVIII. kerület**

Cím: 1182 Budapest, Üllői u. 661. Lőrinc Center

Telefon: 1203

Fax: (1) 292-3293

ÜGYFÉLFOGADÁS:

Hétfő, kedd, szerda: 08.00 – 15.00 óráig

Csütörtök: 08.00 – 20.00 óráig

Péntek: 08.00 – 12.00 óráig





### **1.3.2. Győr**

Cím: 9024 Győr, Vasvári Pál u. 1/a (Győr Pláza)

Telefon: 1203

Fax: (96) 514-724

ÜGYFÉLFOGADÁS:

Hétfő, kedd, szerda, péntek: 09.00 – 18.00 óráig

Csütörtök: 09.00 – 20.00 óráig

### **1.3.3. Mosonmagyaróvár**

Cím: 9200 Mosonmagyaróvár, Kötélgyártó u. 1-3.

Telefon: 1203

ÜGYFÉLFOGADÁS:

Hétfő, kedd, szerda: 08.00 – 16.20 óráig

Csütörtök: 08.00 – 20.00 óráig

Péntek: 08.00 – 12.00 óráig

### **1.3.4. Kaposvár**

Cím: 7400 Kaposvár, Honvéd u. 55.

Telefon: 1203

ÜGYFÉLFOGADÁS:

Hétfő, kedd, szerda: 08.00 – 16.20 óráig

Csütörtök: 08.00 – 20.00 óráig

Péntek: 08.00 – 12.00 óráig

### **1.3.5. Pécs**

Cím: 7621 Pécs, Irgalmasok u. 5.

Telefon: 1203

ÜGYFÉLFOGADÁS:

Hétfő, kedd, szerda: 08.00 – 15.45 óráig

Csütörtök: 08.00 – 20.00 óráig

Péntek: 08.00 – 12.00 óráig

### **1.3.6. Tata**

Cím: 2890 Tata, Tóvárosi korzó 3.

Telefon: 1203

ÜGYFÉLFOGADÁS:

Hétfő, kedd, szerda: 08.00 – 16.20 óráig

Csütörtök: 08.00 – 20.00 óráig

Péntek: 08.00 – 12.00 óráig

### **1.3.7. 1.3.7. Csorna**

Cím: 9300 Csorna, Soproni u. 75.

Telefon: 1203

ÜGYFÉLFOGADÁS:

Hétfő, kedd, szerda: 08.00 – 16.20 óráig

Csütörtök: 08.00 – 18.00 óráig

Péntek: 08.00 – 14.00 óráig

### **1.3.8. Kapuvár**

Cím: 9330 Kapuvár, Cseresznyesor 2.

Telefon: 1203

ÜGYFÉLFOGADÁS:

Hétfő, kedd, szerda: 08.00 – 16.20 óráig

Csütörtök: 08.00 – 18.00 óráig

Péntek: 08.00 – 14.00 óráig

### **1.3.9. Harkány**

Cím: 7815 Harkány Kossuth Lajos u. 61-63..

Telefon: 1203

ÜGYFÉLFOGADÁS:

Hétfő-csütörtök: 08.00 – 16.00 óráig

Péntek: 08.00 – 12.00 óráig

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

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

## **1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)**

Fogyasztóvédelmi hatóságok

- **Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**  
1052 Budapest, Városház u. 7.  
1364 Budapest, Pf. 144.  
Telefonszám: +36 1 328 0185  
Telefax: +36 1 411 0116
- **Somogy Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**  
7400 Kaposvár, Csokonai u. 3.  
7401 Kaposvár, Pf. 76.  
Telefonszám: +36 82 510 868  
Telefax: +36 82 510 661
- **Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**  
9022 Győr, Türr István u. 1.  
9002 Győr, Pf. 311.  
Telefonszám: +36 96 329 244  
Telefax: +36 96 329 186

- **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**  
Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23–25.  
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.  
Telefon: (06 1) 457 7100  
Fax: (06 1) 356 5520  
E-mail: [info@nhh.hu](mailto:info@nhh.hu)  
Honlap: [www.nhh.hu](http://www.nhh.hu)
- **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**  
Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.  
Levelezési cím: 1386 Budapest 62. Pf. 997.  
Telefon: (06 1) 468 0500  
Fax: (06 1) 468 0509 (központ)
- **Gazdasági Versenyhivatal**  
1054 Budapest, Alkotmány u. 5.  
Telefon: (06 1) 472-8900,  
Telefax: (06 1) 472-8905
- **Budapesti Békéltető Testület**  
Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.  
Telefonszáma: (1) 488-2131  
Fax száma: (1) 488-2186  
Név: Dr. Baranovszky György  
E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)
- **Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület**  
Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.  
Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217  
Fax száma: (96) 520-218  
Név: Horváth László  
E-mail cím: [bekeltetotestulet@gymskik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymskik.hu)
- **Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület**  
Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
Telefonszáma: (34) 513-010  
Fax száma: (34) 316-259  
Név: Dr. Rozsnyói György  
E-mail cím: [kemkik@kemkik.hu](mailto:kemkik@kemkik.hu)
- **Somogy Megyei Békéltető Testület**  
Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.  
Telefonszáma: (82) 501-000  
Fax száma: (82) 501-046

Név: Dr. Novák Ferenc  
E-mail cím: [skik@skik.hu](mailto:skik@skik.hu)

A békéltető testületekhez való fordulás jogát az 1997. évi CLV tv. biztosítja, de Szolgáltató a törvényes jogával élve a Békéltető testületek döntésének nem veti alá magát!

Az előfizetői jogviszonyból származó peres jogvitákra az előfizető lakóhelye szerinti rendes bíróság illetékes.

## **1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége**

Az Általános Szerződési Feltételek elérhetőek a szolgáltató minden ügyfélszolgálatán írott és kifüggesztett változatban, és a szolgáltató honlapján a [www.vidanet.hu](http://www.vidanet.hu) internetes oldalon. Előfizető kérésére Szolgáltató elektronikus levélben és .pdf formátumban az Általános Szerződési Feltételeket az előfizetőnek közvetlenül is megküldi.

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

Az előfizetői szerződés:

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

### **2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

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

2.1.1.1. Szerződéskötés ajánlatkérés alapján.

2.1.1.1.1. Az ajánlatkérő személyesen, írásban (fax, levél, e-mail) vagy telefonon és on-line ügyintézésben jelezheti a szolgáltatás előfizetésre vonatkozó szándékát. A szolgáltató minden olyan nyilatkozatot, amely tartalma szerint elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére irányul, ilyen szolgáltatás megrendelésére irányuló ajánlatkérésnek tekint. Az ajánlatkérés formája tekintetében szolgáltató alakszerű megkötéseket nem alkalmaz. A jelen Általános Szerződési Feltételek

alkalmazásában ajánlatkérő, aki elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére a szolgáltató felé szóbeli, írásbeli, vagy on-line ajánlatot tesz, illetve akit telefonos úton, vagy ügynök közbejöttével a szolgáltató ajánlattétel érdekében megkeres.

2.1.1.1.2. A szolgáltató mindazon személyek tekintetében, akik adataik ez irányú felhasználását kifejezetten meg nem tiltották, fenntartja a jogot arra, hogy ezen személyeket ügynök vagy telefonos marketing útján szerződéskötés, -módosítás érdekében, marketing céllal megkeresse.

2.1.1.2. Szerződéskötés ügynök közreműködésével.

2.1.1.2.1. A szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatások, termékek értékesítésére vele az előfizetői adatok védelmét megfelelően biztosító polgári jogi szerződéses kapcsolatban álló közreműködőt, ügynököt bízhat meg. A közreműködő, ügynök (a továbbiakban ügynök) szerződés aláírására nem jogosult.

2.1.1.2.2. Az ügynök a lehetséges előfizetőkkel való kapcsolatfelvétel során a szolgáltató által rendszeresített nyomtatvány kitöltésével és az ajánlatkérő általi aláírásával, valamint az egyedi előfizetői szerződés két példányának az ajánlatkérő általi aláírásával a lehetséges előfizetőktől előfizetői szerződéses ajánlatot vesz föl, amelyet a szolgáltatónak napi rendszerességgel átad.

2.1.1.2.3. Az ügynök a lehetséges előfizetőt szóban és az adott szolgáltatásfajta vagy termékre vonatkozó írásos tájékoztató (tájékoztató) és a jelen ÁSZF kivonatának és az ÁSZF díjszabási mellékletének átadásával tájékoztatja az előfizetői szerződés lényeges tartalmáról, és a szolgáltatások lényeges feltételeiről.

2.1.1.2.4. Az ügynök köteles az ajánlatkérőt a 2.1.1.2.2. pontban jelzett adatokkal azonosítani, ennek hiányában, vagy az adatszolgáltatás megtagadása esetén az ügynök az ügyintézés köteles megszakítani.

2.1.1.2.5. A tájékoztató és az ügynök szóbeli tájékoztatása tartalmazza a szolgáltatás lényeges feltételeit, díját, a szerződés időtartamát, továbbá hogy az ajánlatkérő az általa egyoldalúan aláírt egyedi előfizetői szerződés ajánlatkérő általi aláírásától számított 14 napon belül ajánlatától elállhat, kivéve, ha a Szolgáltatáshoz szükséges hozzáférési pont kiépítése az ajánlattevő engedélyével és beleegyezésével az ajánlattevő által megjelölt helyen és a felek megállapodása szerinti időben befejeződött.

2.1.1.2.6. Az elállási nyilatkozatot írásban (levél, elektronikus levél, fax formájában) a szolgáltatóhoz, a tájékoztatóban megadott módon és az ott megjelölt címzetthez intézetten kell megtenni.

2.1.1.2.7. A szolgáltató az előfizetői szerződést aláírja és azt egy példányban az ajánlatkérőnek/előfizetőnek okiratba foglaltan megküldi, továbbá intézkedik a hozzáférési pont kiépítésére és/vagy a szolgáltatás megkezdésére. A szolgáltató jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés egy – általa aláírt példányát – az előfizetőnek személyesen a hozzáférési pont kiépítésekor adja át.

2.1.1.3. Szerződéskötés szóban, telefonos ügyfélszolgálaton.

- 2.1.1.3.1. A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatot tart fenn, amelynek útján az ajánlatkérő szóban nyilatkozatot tehet előfizetői szerződés létesítésére, vagy módosítására.
- 2.1.1.3.2. A telefonos ügyfélszolgálat az ajánlatkérőt, előfizetőt a 2.2.1. pontban foglalt adatokkal azonosítja, illetőleg új igénybejelentés esetén ezen adatokat rögzíti. Az adatok megadása egyben az előfizető hozzájárulását jelenti ahhoz, hogy a szolgáltató a megadott adatokat az előfizetői szerződés létesítése, teljesítése, módosítása és az abból folyó igények érvényesítése céljából kezelje. Amennyiben az ajánlatkérő/előfizető az adatokkal nem képes, vagy nem hajlandó azonosítani magát, úgy a telefonos ügyfélszolgálat az ügyintézés megtagadja. Hatályos előfizetői szerződéssel rendelkező előfizető a szerződés számával, az előfizető nevével, születési dátumával, a szolgáltatási végpont címével és lakcímével azonosítandó.
- 2.1.1.3.3. A telefonos ügyintéző szóban tájékoztatja az ajánlatkérőt/előfizetőt az előfizetői szerződés lényeges tartalmáról és a szolgáltatások lényeges feltételeiről, díjáról, a szerződés időtartamáról, valamint az Általános Szerződési Feltételek elérhetőségéről, valamint arról, hogy az előfizető 14 napon belül az ajánlatától egyoldalú nyilatkozatával elállhat kivéve, ha a Szolgáltatáshoz szükséges hozzáférési pont kiépítése az ajánlattevő engedélyével és beleegyezésével az ajánlattevő által megjelölt helyen és a felek megállapodása szerinti időben befejeződött.
- 2.1.1.3.4. Az elállási nyilatkozatot az ÁSZF 11. mellékletében foglaltak szerint írásban (levél, elektronikus levél, fax formájában) a szolgáltató területileg illetékes ügyfélszolgálati irodájába kell eljuttatni.
- 2.1.1.3.5. A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy szerződéskötésre vagy módosításra ajánlatot tegyen telefonos ügyfélszolgálat útján. Ezen esetekben a fenti rendelkezéseket alkalmazni kell.
- 2.1.1.3.6. A telefonos ügyintézés során a szolgáltató és az ajánlatkérő/előfizető közötti beszélgetés rögzítésre kerül, amelyre az előfizetőt/ajánlatkérőt figyelmeztetni kell. A tárolt beszélgetés legfeljebb 3 évig őrizhető meg, ezt követően meg kell semmisíteni.
- 2.1.1.3.7. A szóbeli szerződés az előfizető adatainak rögzítése, az előfizető részletes szóbeli tájékoztatása és a szolgáltatás kiválasztása után az előfizetőnek a Szolgáltató közreműködője által a szerződéskötési szándékra vonatkozó kérdésére adott határozott Igen válasszal létrejön. Az így kötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek.
- 2.1.1.4. Szerződéskötés on-line ügyintézés során.
- 2.1.1.4.1. A szolgáltató az ügyfelek számára nyitva álló ügyfélszolgálati helyiség mellett hivatalos honlapján ([www.vidanet.hu](http://www.vidanet.hu)) elektronikus ügyfélszolgálatot működtet.
- 2.1.1.4.2. Az elektronikus ügyfélszolgálatot az előfizetők/ajánlatkérők regisztráció során, a szolgáltató által megadott ügyfélazonosító kód és jelszó segítségével érhetik el.
- 2.1.1.4.3. A jelszó az előfizető által változtatható. Minden előfizető egy azonosító kóddal és egy jelszóval rendelkezik.

- 2.1.1.4.4. Az azonosító kódot és jelszót első ízben a szolgáltató az előfizető/ajánlatkérő által megadott elektronikus postafiókcímre küldi ki, egyben felhívja az előfizető/ajánlatkérő figyelmét a jelszó megváltoztatásának célszerűségére. Ha az előfizető/ajánlatkérő a részére kiküldött azonosítót és jelszókódot a kiküldéstől számított 48 órán belül nem használja fel a szolgáltató on-line ügyintézésében, úgy a szolgáltató a kódokat haladéktalanul, de legkésőbb a bejelentést követő naptól számított 24 órán belül letiltja. Erről a szolgáltató az előfizetőt a bejelentéssel egyidejűleg az előfizető/ajánlatkérő által megadott elektronikus postafiók útján értesíti.
- 2.1.1.4.5. Az ügyfél-azonosító kód és a jelszó segítségével az előfizető az elektronikus ügyfélszolgálaton keresztül is jogosult szerződéskötésre ajánlatot tenni, szerződést kötni és a már meglévő szerződés módosítását kezdeményezni, valamint magát a telefonon történő panasz vagy hibabejelentés alkalmával azonosítani.
- 2.1.1.4.6. A kódok átvételét követően annak biztonságos őrzéséről, a biztonságos felhasználásról az előfizető köteles gondoskodni. Az azonosító kód és jelszó az előfizető ügy- vagy érdekkörébe tartozó vagy arra visszavezethető okból történő felhasználásából (különösen a kódok elvesztése, más személy részére történő átadása, nem biztonságos tárolása) származó következményekért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel. A szolgáltató ebben az esetben felelősséggel nem tartozik.
- 2.1.1.4.7. A szolgáltató az ügyfél-azonosító kód és a jelszó használata során vélelmezi, hogy azt az arra jogosított előfizető használja, ezáltal az elektronikus ügyfélszolgálaton végrehajtott műveleteket érvényesnek tekinti, azt az arra jogosult előfizetőtől származóként kezeli.
- 2.1.1.4.8. A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfél-azonosító kód és a jelszó ellenőrzése mellett, az előfizető személyének kétséget kizáró azonosítása érdekében egyéb más, az azonosításra alkalmas adatokat is kérjen (pl. felhasználónév, előfizető neve, szolgáltatási cím, születési idő).
- 2.1.1.4.9. A szolgáltató az elektronikus ügyfélszolgálaton az adott felhasználónévvel és jelszóval végrehajtott műveleteket 3 évig elektronikusan archivált adatként megőrzi.
- 2.1.1.4.10. Az on-line szerződéskötés során a Szolgáltató biztosítja, hogy az ajánlattevő megismerhesse a szerződéskötés technikai lépéseit, a szolgáltatásról szóló tájékoztatókat, az általános szerződési feltételeket, a díjak és fizetések módját, és ezen ismeretek alapján fejtsse ki szerződési nyilatkozatát oly módon, hogy e nyilatkozattétel utóbb bizonyítható módon visszakereshető legyen. Szolgáltató a szerződési nyilatkozat előtt az elektronikus felületen felkéri az ajánlattevőt, hogy minden adatát és előzetesen megtett nyilatkozatát, kérelmét ellenőrizhesse, szükség esetén módosíthassa.
- 2.1.1.4.11. Az előfizető/ajánlatkérő jogosult az ügyfélszolgálaton személyesen az elektronikus ügyfélszolgálaton végrehajtott műveletek időpontját és a végrehajtott műveletek fő tartalmát (különös tekintettel a szerződés módosítására, felmondására, új szolgáltatásra történő igénybejelentésére és új szolgáltatásra történő szerződés



megkötésére) feltüntető eseménylistát kérni. Az eseménylistát az előfizető/ajánlatkérő a területileg illetékes ügyfélszolgálaton, személyesen, térítésmentesen veheti át a lista igénylését követő 5. munkanaptól számított 14 napon belül.

- 2.1.1.4.12. On-line ügyintézés során a szerződés, szerződésmódosítás létrejön, ha az ajánlatkérő/előfizető a kódjaival történt megfelelő azonosítás után a számítógépén felugró ablakban megjelenő elektronikus űrlap adatait hiánytalanul kitölti és elektronikus úton elfogadó nyilatkozatot tesz a szolgáltatás lényeges feltételeinek megismerésére, az Általános Szerződési Feltételek és a 11. melléklet szerinti tájékoztató ismeretére és elfogadására nézve.
  - 2.1.1.4.13. A szerződés elfogadását követően haladéktalanul a Szolgáltató az ajánlattevő által megadott és a Szolgáltató által azonosított elektronikus postafiókra megküldi az Általános Szerződési Feltételek teljes szövegét mellékletekkel együtt, mindemellett Szolgáltató biztosítja, hogy az Általános Szerződési feltételek az on-line ügyintézés során letölthetők és archiválhatók legyenek az ajánlattevő számára.
  - 2.1.1.4.14. Az on-line ügyintézés során létrejövő szerződéstől előfizető 14 napos határidőben elállást jelenthet be kivéve, ha a Szolgáltatáshoz szükséges hozzáférési pont kiépítése az ajánlattevő engedélyével és beleegyezésével az ajánlattevő által megjelölt helyen és a felek megállapodása szerinti időben befejeződött. Az elállási nyilatkozatot írásban (levél, elektronikus levél, fax formájában) a szolgáltató területileg illetékes ügyfélszolgálati irodájába kell eljuttatni.
  - 2.1.1.4.15. Az on-line szerződéskötés nyelve minden esetben magyar.
- 2.1.2.1. A szolgáltató az előfizetési szerződés megkötését az ajánlattételtől számított 15 napon belüli írásos értesítés útján, az ok megjelölésével megtagadhatja, ha
- 2.1.2.1.1. az ajánlattevővel szemben az ajánlattételt megelőző egy évben a szolgáltató hírközlési szolgáltatás nyújtására irányuló előfizetői szerződést az előfizető szerződésszegése miatt felmondani kényszerült;
  - 2.1.2.1.2. az ajánlattevővel szemben a szolgáltató hírközlési szolgáltatásból eredően díjtartozást tart nyilván és e tartozás összege vagy késedelmének mértéke alapján a szolgáltatónak felmondásra volna joga, kivéve, ha az előfizető az ajánlattételt követő 8 napon belül a díjtartozását rendezte;
  - 2.1.2.1.3. az ajánlattevőnek a Ptk. 685. § szerinti közeli hozzátartozója vagy vele közös háztartásban élő személy korábbi előfizetői szerződése megszűnését ugyanazon hozzáférési pont vonatkozásában az előfizető érdekkörében felmerülő okból eredő, 1 éven belüli felmondás okozta;
  - 2.1.2.1.4. ha az ajánlattevő a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekedett (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen);
  - 2.1.2.1.5. a szolgáltató tulajdonában, vagy használatában álló hírközlési hálózathoz kapcsolódó előfizetői hozzáférési pont műszaki okokból a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott határidőben nem alakítható ki;
  - 2.1.2.1.6. az előfizető a szolgáltatás igénybevételének nem nélkülözhető műszaki feltételeként meghatározott hírközlési szolgáltatás igénybevételére, vagy

berendezés elhelyezésére, létesítésére vonatkozó szerződés megkötését nem vállalja.

2.1.2.1.7. A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ajánlatkérő fizetőképességét más távközlési szolgáltatóknál ellenőrizze.

2.1.3.1. Az előfizetői szerződés létrejöhet szóban, írásban és ráutaló magatartással. Nem tekinthető ráutaló magatartásnak a szolgáltatás jogosulatlan igénybevétele. Szolgáltató a szerződéskötést fő szabályként szóbeli szerződéssel valósítja meg, írásbeli szerződéskötésre kerül sor, ha azt jogszabály előírja, vagy az előfizető kifejezetten kéri.

2.1.3.2. Írásos szerződésnek minősül.

2.1.3.2.1. A felek által eredetiben, együttesen (de nem feltétlenül egyidejűleg) aláírt papíralapú előfizetői szerződés.

2.1.3.2.2. A szolgáltató által aláírt és az előfizetőnek elfaxolt előfizetői szerződés, ha az az előfizető által aláírásra került és azt az előfizető a szolgáltatónak postai küldeményként vagy faxon visszaküldte.

2.1.3.2.3. Az ügynök közbejöttével kötött szerződés.

2.1.3.3. Szóban és/vagy ráutaló magatartással létrejött szerződésnek kell tekinteni a telefonos ügyfélszolgálaton telefonon megrendelt, vagy az on-line ügyintézésben megrendelt szolgáltatást.

2.1.3.4. Bármely úton létrejövő előfizetői szerződés esetén szolgáltató elsődlegesen a határozatlan tartamú, majd a 12 hónapig tartó, és a 24 hónapig tartó határozott idejű szerződéseket ajánlja fel, bemutatva a szerződéskötés időpontban irányadó, szolgáltató által az adott szerződéses időtartamokra vonatkozóan alkalmazott akciók és kedvezmények feltételrendszerét.

2.1.3.5. Az elállási jog a fent felsorolt eseteken túl, megilleti előfizetőt a mobilinternet szolgáltatás megrendelése esetén. Az elállási jog gyakorlására a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított legalább 14 napot kell biztosítani.

#### **2.1.4. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.**

2.1.4.1. Az egyes előfizetői szolgáltatások igénybevételének módját, feltételeit, esetleges időbeli, földrajzi, személyi és tárgyi korlátait a jelen ÁSZF egyes szolgáltatástípusokat szabályozó különös részében határozza meg.

2.1.4.2. A műsorterjesztési szolgáltatások kizárólag a szolgáltatónak a hírközlési hatóság nyilvántartása szerinti használatba vételi vagy fennmaradási engedéllyel rendelkező hálózaton érhető el, a szolgáltatási területek meghatározása jelen ÁSZF 1. sz. mellékletében található. A szolgáltatás a szerződés hatályosulása, az

előfizetői hozzáférési pont létesítése, illetve a programcsomag bekapcsolása után az előfizető és a szolgáltató között megkötött előfizetői szerződés alapján azonnal igénybe vehető.

2.1.4.3. A helyhez kötött, kábeltelevíziós hálózaton nyújtott internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételének nem nélkülözhető műszaki feltétele kábeltelevíziós műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő szolgáltatás hozzáférési pont megléte az előfizető által használt ingatlanban. A szolgáltatáshoz szükséges egy kábelmodem, ami a számítógépet köti össze a műsorelosztó hálózattal. A kábelmodemet a szolgáltató biztosítja az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételének teljes időtartama alatt, az eszköz a szolgáltatás része. E kábelmodem a szolgáltató tulajdona és a szolgáltatás részét képezi kivéve, ha a felek ettől eltérően állapodnak meg (17. sz. melléklet). A hálózatra kizárólag ilyen eszközzel lehet csatlakozni. A kábelmodem használatához és telepítéséhez szükséges minden információ a hozzáférési pont létesítésekor átadott CD-ROM-on található. A kábelmodemet a szolgáltató telepíti és helyezi üzembe.

2.1.4.4. A mobilinternet szolgáltatás jellege országos, a Magyar Köztársaság területén vehető igénybe. A szolgáltatás igénybevételét korlátozza a Magyar Telekom Nyrt. által üzemeltetett mobiltelefonos hálózat lefedettsége, ennek következtében a lefedetlen, vagy gyenge jellel fedett területeken jelkimaradás állhat elő, vagy a szolgáltatás használhatósága korlátozott, illetve lehetetlen. A Szolgáltató a Magyar Telekom Nyrt. társszolgáltatóval kötött szerződés alapján a Magyar Telekom Nyrt. Budapesti Internet Kicserélő Központján (BIX) keresztül más hazai Internet és elektronikus hírközlő szolgáltatóhoz is kapcsolódik a szolgáltatás. A magyarországi forgalom ezen a központon keresztül cserélődik ki. A szolgáltatás a nemzetközi Internet hálózathoz a Magyar Telekom Rt.-től bérelt vonalon keresztül kapcsolódik. Az üzembiztonság növelése érdekében redundáns, alternatív kapcsolatok is kiépülnek nemzetközi gerincpontokhoz. A Szolgáltató Internet hozzáférés szolgáltatása a felhasználók által megosztottan használt korlátos hálózati erőforrások felhasználására (elsősorban rádióspektrum) épül. Ezeknek a korlátos erőforrásoknak a túlzott igénybe vétele, akár egy Előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív felhasználói tapasztalatokat eredményezhet a szolgáltatás igénybevétele során. A korlátos hálózati erőforrások túlzott igénybevétele leronthatja a hálózat teljesítményét és ezzel a szolgáltatás minőségét. A fentiek figyelembevételével az Internet Szolgáltatók Tanácsa által támogatott hálózathasználati irányelvekkel összhangban, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot a korlátlan adatmennyiséget biztosító opció esetén az adatsebesség – időszakos, vagy állandó – lassítására. A lassítás nem jelenti a letölthető adatforgalom mennyiségének korlátozását. Fájlcserélő, fájlmeosztó vagy egyéb nagy mennyiségű adat továbbítására szolgáló alkalmazás túlzott mértékű használata esetén a Szolgáltató rugalmasan, a hálózat aktuális terheltségétől függően lassíthatja az adatforgalmat. A lassítás esetén sem csökkenhet a sebesség jelen ÁSZF mellékletében vállalt le és feltöltési sebesség

célérték alá az esetek 80%-ban. Szolgáltató a hálózat túlzott mértékű használatának minősíti, ha az Előfizető adatforgalma hét egymást követő naptári nap alatt meghaladja a 20 GB-ot. Túlzott mértékű használat esetén a Szolgáltató jogosult 14 napra az Előfizető letöltési sebességét lassítani.

- 2.1.4.5. A kábeltelevíziós hálózaton nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatási szerződés megkötésének tárgyi feltétele a szolgáltató tulajdonában/használatában álló kábeltelevíziós hálózaton kiépített műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételét biztosító előfizetői hozzáférési pont megléte. A szolgáltatás igénybevételéhez a telepítés helyszínén jelálatalkító eszköz (kábelmodem) elhelyezése szükséges, amelynek szabványos csatlakozóján keresztül (előfizetői hozzáférési pont) az előfizetői végberendezés (telefonkészülék) a szolgáltató hálózatához kapcsolódik. A kábelmodemet a szolgáltató biztosítja az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételének teljes időtartama alatt. A kábelmodem a szolgáltató tulajdona, és a szolgáltatás részét képezi kivéve, ha a felek ettől eltérően állapodnak meg (17. sz. melléklet). A hálózatra kizárólag ilyen eszközzel lehet csatlakozni. Az előfizető a telepített kábelmodemet köteles az előfizetői szerződésben rögzített telepítési helyen tartani, és azt a jelen ÁSZF rendelkezései szerint az előfizetői szerződés tartama alatt működőképes állapotban megőrizni, a szerződés megszűnésekor pedig a szolgáltatónak tartozékaival együtt visszaszolgáltatni. A kábelmodem elektromos áramot használ fel, amelyet az előfizető köteles biztosítani, és költségeit az áramszolgáltatónak megtéríteni.
- 2.1.4.6. A DSL technológiával nyújtott internet hozzáférési szolgáltatások feltétele, hogy az előfizetői hozzáférési ponton a Magyar Telekom Nyrt. tulajdonában álló rézérpáros hálózat előfizetői hurok kiépített legyen. A hálózathoz való kapcsolódás un. DSL modemmel történik. A szolgáltatás igénybevételéhez a telepítés helyszínén jelálatalkító eszköz (modem) elhelyezése szükséges, amelynek szabványos csatlakozóján keresztül (előfizetői hozzáférési pont) az előfizetői végberendezés (telefonkészülék, számítógép) a szolgáltató hálózatához kapcsolódik.
- 2.1.4.7. A DSL modem elektromos áramot használ fel, amelyet az előfizető köteles biztosítani, és költségeit az áramszolgáltatónak megtéríteni.

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

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

- a) személyes adatok,
- b) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye,
- c) az előfizetői hozzáférési pont, vagy elsődleges hozzáférési hely létesítésének címe, amennyiben az előfizető ilyen nyilatkozatot tett,
- d) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

- e) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
- f) korlátozottan cselekvőképes személy esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő szerinti adatai,
- g) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszama,
- h) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek közül a telefonszám és elektronikus levélcím.

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

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

#### 2.2.2.2. Egyéni előfizető

Az egyéni előfizető az üzleti előfizető kategóriába nem sorolható természetes személy, illetve a szolgáltatást nem gazdasági, üzleti tevékenységéhez igénybe vevő kis- és középvállalkozás, amelyik a szerződéskötéskor kifejezetten nyilatkozik arról, hogy a szolgáltatást az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok szerint kívánja igénybe venni. Az egyéni előfizetői kategóriába tartozó előfizetőnek az egyéni

előfizetőkre megállapított eseti és rendszeres előfizetési díjat kell fizetnie. Egyéni, illetőleg üzleti előfizetői alanyiságáról a természetes személy az ajánlatkérés során nyilatkozik. A természetes személy az előfizetői szerződés aláírásakor nyilatkozhat arról, hogy a szolgáltatás igénybevételét az üzleti előfizetőkre irányadó szabályok szerint kívánja igénybe venni. E nyilatkozatát az előfizető évente és az előfizetői szerződés megkötésétől számított egy naptári év eltelténél nem korábban szerződésmódosítási díj fejében módosíthatja.

#### 2.2.2.3. Üzleti előfizető

Üzleti előfizető a jogi személy, a jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, állami intézmény, hatóság, bíróság, vagy ennek kirendeltsége, szervezeti egysége – ha nem minősül a fentiek szerint körülírt előfizetői csoportnak –, és erre irányuló nyilatkozata esetén a természetes személy, amely gazdasági, üzleti tevékenysége, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

Az üzleti előfizetői kategóriába tartozó előfizetőnek az üzleti előfizetőkre meghatározott eseti és havi előfizetési díjat kell fizetnie. Az üzleti előfizetőkre vonatkozó szabályokat alkalmazza a szolgáltató – a szerződésben erre vonatkozóan tett nyilatkozattól függetlenül – minden olyan hozzáférési pont felett rendelkezésre jogosult előfizető esetén, akinél a kiépített hozzáférési pont az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben (pl. kereskedelmi egység, üzlet, étterem, stb.) van.

Szolgáltató az üzleti előfizetők számára a jelen ÁSZF 7. mellékletében felsorolt termékek igénybevételét biztosítja, az egyéni előfizetők számára fenntartott az ÁSZF 3. mellékletében szereplő termékekre való előfizetés lehetőségét az üzleti előfizetők számára kizárja.

#### 2.2.2.4. Egyéb felhasználó

2.2.2.4.1. A 2.2.2.2. és 2.2.2.3. pontokba nem sorolható személyekkel, személyegyesüléssel, csoportokkal, polgári jogi társasággal, építőközösséggel, vagy egyéb alkalmi társulással a szolgáltató előfizetői jogviszonyt egyedi feltételekkel létesít.

2.2.2.4.2. Bárki számára elérhető nyilvános telefonállomást nem üzemeltet, televíziós műsor nyilvánosságra hozatalát – az előfizetők részére közvetlenül történő egyidejű változtatlan továbbítás kivételével – nem végez.

## ***2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő***

### **2.3.1. Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje**

2.3.1.1. Az előfizetői szerződés alapján a szolgáltató – a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb a szerződés létrejöttétől számított 15 napon belül – a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton

nyújtott adatátviteli szolgáltatásokat a szerződés időtartama alatt a szerződés feltételei szerint igénybe veheti.

2.3.1.2. Nem minősül a szolgáltató késedelmes teljesítésének, ha a felek ettől eltérő időpontban állapotodnak meg, illetve ha az előfizető a szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja.

### **2.3.2. Az előfizetői hozzáférési pont kialakításának esetei**

2.3.2.1. A szolgáltató az ingatlanon belüli előfizetői hozzáférési pont kiépítésével kapcsolatban az előfizetővel/ajánlatkérővel állapodik meg. A belépési díj egy előfizetői hozzáférési pont kiépítését tartalmazza olyan módon, hogy a kábeleket az előfizető által biztosított befogadó létesítményben elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül, vezetékcsatorna nélkül vezeti.

2.3.2.2. A szolgáltatáshoz szükségessé válhat olyan berendezés igénybevétele, amely a szolgáltatás igénybevételének nem nélkülözhető műszaki feltétele (pl.: Set Top Box, CAM modul, kábelmodem, mobil Stick, SIM kártya, DSL modem). E berendezéseket a szolgáltató biztosítja az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételének teljes időtartama alatt, kivéve, ha a felek ettől eltérően állapotodnak meg (17. sz. melléklet). E berendezés a szolgáltató tulajdona és a szolgáltatás részét képezi. A hálózatra kizárólag ilyen eszközzel lehet csatlakozni, a szolgáltatást ezzel az eszközzel lehet igénybe venni.

2.3.2.3. Szolgáltató a lakossági és üzleti DSL internet szolgáltatásait, úgynevezett „szereld magad” csomagban kínálja, melynek megrendelése esetén az előfizető feladata a szolgáltatás üzembe helyezése, a csatolt tájékoztató alapján. Azonban az előfizetőknek ebben az esetben is lehetőségük van a fenti csomagtól eltérően „szerelői opciót” igénybe venni, melyet a megrendelésnél kell jelezni és a szerződés szerinti díj (4. melléklet) megfizetése esetén a szolgáltató szakemberei telepítik és helyezik üzembe a szolgáltatást.

**2.3.3.** Az előfizető köteles a telepített berendezést az előfizetői szerződésben rögzített telepítési helyen tartani és azt a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései szerint az előfizetői szerződés tartama alatt működőképes állapotban megőrizni, az előfizetői szerződés megszűnéskor pedig a szolgáltatónak tartozékaival együtt visszaszolgáltatni.

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

**2.3.5.** A szolgáltatáshoz szükséges berendezést (Set Top Box, CAM modul, modem, mobil Stick, SIM kártya, DSL modem) a szolgáltató az előfizető által tett kötelezettségvállaló nyilatkozat átvételét követően bocsátja az előfizető birtokába, kivéve, ha a felek ettől eltérően állapotodnak meg (17. sz. melléklet). Az előfizető a berendezés megőrzéséért és működőképességéért felelősséggel tartozik. Az előfizető felelősségének mértéke a berendezés(ek) jelen Általános Szerződési Feltételek 4. számú mellékletben meghatározott összegig terjed.

- 2.3.6.** Az előfizető a szolgáltató tulajdonát képező eszköz, berendezés elvesztése, vagy megsemmisülése esetén a szolgáltató felhívására köteles a 4. sz. mellékletben meghatározott összeget a felhívás kézhezvételétől számított 8 napon belül a szolgáltatónak megtéríteni.
- 2.3.7.** Az előfizető a berendezést (annak hardver- és szoftverelemeit is beleértve) átalakítani, működését megváltoztatni, vagy befolyásolni nem jogosult, az ilyen magatartást a szolgáltató a berendezés előfizetői érdekkörben való megsemmisülésével azonosan szankcionálja.

## **2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban**

### **2.4.1. Az ajánlatok kezelése**

- 2.4.1.1. Ha a szerződésre az előfizető tesz ajánlatot, a 2.1.1. pont szerinti eljárást kell követni. A szolgáltató az ajánlatkérést annak közlése napjával (a szolgáltató telephelyére történő beérkezés napja) regisztrálja. Az ajánlatkérőt 15 napon belül a bejelentés formájával azonos módon értesíti, ha az előfizetői szerződés megkötésének a jelen ÁSZF-ben meghatározott akadálya van, vagy az ajánlatot a Szolgáltató elfogadja és egyben a Szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, vagy megküldi az előfizetőnek.
- 2.4.1.2. A szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az ajánlattevő ajánlatában foglalt adatok valódiságát ellenőrizze. A szolgáltató az ajánlat nyilvántartásba vételétől számított legfőbb 15 napon belül nyilatkozik a szolgáltatás biztosításának lehetőségéről.
- 2.4.1.3. Amennyiben a szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően belépési díjelőleget kér az ajánlatkérőtől, az előfizetői szerződés az ügyfél által aláírt szerződésnek a szolgáltatóhoz történő visszaérkezésével és a díjelőleg megfizetésével jön létre.
- 2.4.1.4. A szolgáltató egy példányt biztosít az előfizetőnek az írásban létrejött előfizetői szerződésből. A szolgáltatás igénybevételéről szóló egyedi előfizetői szerződés a jelen ÁSZF-el együtt érvényes. Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést, valamint – az előfizető kérése esetén – az Általános Szerződési Feltételek egy elektronikus, vagy papíralapú példányát az előfizető rendelkezésére bocsátani.
- 2.4.1.5. A szolgáltató a szerződéskötést követően a 2.3. pont szerint intézkedik hozzáférési pont létesítésére, illetőleg, amennyiben hozzáférési pont már kialakításra került, a szolgáltatás megindítására.



## **2.4.2. Az előfizetői szerződés hatályba lépése, a szolgáltatás megkezdése**

2.4.2.1. Az írásban létrejött előfizetői szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek akkor lépnek hatályba, amikor a szolgáltató a szerződés általa aláírt példányának megküldésével/átadásával igazolja a szolgáltatói jogviszony létrejöttét („visszaigazolás”). A szerződésből fakadó jogokat és kötelezettségeket az előfizetői szerződés hatályosulását követően kell teljesíteni, amelynek napja a visszaigazolás előfizető részére történő rendelkezésre bocsátásának a szolgáltató általi megküldésének a napja.

2.4.2.2. A szóban, telefonon, on-line ügyintézésben, illetve ráutaló magatartással létrejött szerződések esetén a szerződéses jogok és kötelezettségek a szolgáltatás megkezdésével válnak hatályossá.

2.4.2.3. A szolgáltatás megkezdésének időpontja a szerződés létrejöttének időpontját követő 15 napnál nem lehet későbbi, kivéve ha Szolgáltató és előfizető kifejezetten ennél későbbi – de három hónapnál nem későbbi – időpontban megállapodtak. A szolgáltatást Szolgáltató ezen időpontban kezdi meg.

## **2.4.3. Az előfizető személyében és adataiban bekövetkező változás**

2.4.3.1. Az előfizető személyében történő változás esetében a szolgáltató átírja az előfizetői szerződést az előfizető írásbeli vagy telefonos kérése alapján, szerződésmódosítási díj megfizetése ellenében. A szolgáltató köteles az átírást az erre irányuló kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíteni. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a díjszabásban rögzített átírási díj egyharmada. A szolgáltató a kötbért az átírási díjat tartalmazó számlán írja jóvá, kivéve, ha az előfizető a kötbér pénzbeli kifizetését kifejezetten kéri. Nem minősül e pont szerinti átírási esetnek, ha az előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell regisztrálni.

2.4.3.2. Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményező feleknek kell nyilatkozniuk és azt igazolni. Az átírási kérelemben fel kell tüntetni:

- a) az előfizetői hozzáférési pont adatait (hívószám, létesítési hely postai címe),
- b) az átadó és az átvállaló előfizető adatait,
- c) az átvállaló előfizető előfizetői kategóriáját (egyéni, vagy üzleti),
- d) az átírás igényelt időpontját (visszamenőlegesen nem lehet az előfizetői szerződést átírni, és csak 60 napon belüli időpontot lehet megjelölni),
- e) az átadó és az átvevő előfizető kifejezett elfogadó nyilatkozatát.

2.4.3.3. Ha az átírással érintett előfizetői hozzáférési ponton díjtartozás mutatkozik, a szolgáltató az átírás teljesítését a díjtartozás rendezéséhez köti, és csak a díjtartozás megfizetését követően teljesíti az átírást.

- 2.4.3.4. Ezeket a 2.4.3.2. pontban meghatározott rendelkezéseket kell alkalmazni abban az esetben is, ha az előfizető személyében a polgári jog szabályai szerinti általános jogutódlás történik.
- 2.4.3.5. Az előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az ajánlattétel során tett előfizetői kategóriára vonatkozó nyilatkozatát módosíthatja. Ebben az esetben az előfizető személye változik, ezért a jelen pont szerinti rendelkezések alkalmazandók.
- 2.4.3.6. Amennyiben az üzleti előfizetőnek a gazdasági társaságokról szóló 2006. évi IV. tv. szerint vett átalakulása miatt válik szükségessé az előfizetői szerződés átírása, az előfizető az átírás díját akkor is köteles megfizetni.
- 2.4.3.7. Az előfizetői szerződés átírása esetén a szerződés módosul, az átadó előfizető előfizetői jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő előfizető a helyébe lép. Az előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg a szerződés átírását és az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kérni.
- 2.4.3.8. Az előfizető személyében történő változás a szerződési feltételek más módosítását önmagában nem eredményezi és a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítására nem ad alapot.

#### **2.4.4. Változás az ajánlattevő, előfizető adataiban**

- 2.4.4.1. Az előfizető köteles az előfizetői szerződés adataiban történt változást írásban bejelenteni a szolgáltatónak az adatváltozást követő 15 napon belül. A szolgáltató szükség szerint kérheti az adatváltozás igazolását.
- 2.4.4.2. A szolgáltató az előfizetők előfizetői alapadatait (név, cím, hívószám) kérésüknek és hozzájárulásuknak megfelelően kezeli. Az előfizető módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatát. Ha az előfizető korábban hozzájárult alapadatai közzétételéhez, de ezt a hozzájárulását visszavonja, a szolgáltató vállalja, hogy nem ad felvilágosítást az előfizető adatairól harmadik személynek.
- 2.4.4.3. Ha az előfizető elektronikus címtárban, vagy a telefonkönyvi vagy tudakozói adatainak közzétételéhez hozzájárult, és ott a név, lakcím és telefonszám adatain túlmenően további adatok megjelentetését kérte, vagy ha a már közzétett adataiban történt változás, úgy a változás átvezetéséért a díjszabásban meghatározott díjat kell fizetnie.

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

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

A szóban, vagy ráutaló magatartással létrejött szerződés esetén a 2.2.1. pont a, b, c, és h. alpontjaiban meghatározott előfizetői adatokat és a kiválasztott termék megnevezését, illetőleg, ha a Különös Rész további adat felvételét írja elő, akkor ezen adatot a szolgáltató

rögzíteni köteles. A szerződés tartamára a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit kell alkalmazni.

### **3.1.1. A szolgáltató termékei**

- 3.1.1.1. A szolgáltató a 3.1 pontokban meghatározott szolgáltatásfajtákon belül külön termékeket alakít ki és meghatározza e termékek igénybevételének feltételeit, korlátait, a termékek főbb jellemzőit és minőségi mutatóit. A termékeket az egyedi előfizetői szerződés elnevezésük szerint tartalmazza.
- 3.1.1.2. A szolgáltató a termékeket szolgáltatásfajtákon belül és egyes szolgáltatásfajták egymáshoz kapcsolódó csomagjaként is meghatározhatja.
- 3.1.1.3. A jelen Általános Szerződési Feltételek Különös Része a termékképzés elveire a szolgáltatásfajták sajátosságait figyelembe véve külön rendelkezéseket tartalmaz.
- 3.1.1.4. A szolgáltató által nyújtott egyes termékek felsorolását, hozzáférhetőségét, elérhetőségét, díjait és minőségi mutatóit a jelen Általános Szerződési Feltételek 3. sz. melléklete rögzíti.
- 3.1.1.5. A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jelen ÁSZF rendelkezései szerint a 2003. évi C. tv. 132. § (2) c.) pontjában foglalt jogával élve a termékstruktúrát változtassa, gazdasági ésszerűség, műszaki-, technológiai okok alapján, illetőleg az előfizetői kereslet, igények változására tekintettel új termékeket vezessen be, vagy meglévő termékek szolgáltatását beszüntesse.

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

#### 3.1.2.1. A szolgáltatás megnevezése

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

#### 3.1.2.2. A szolgáltatás besorolása

SZJ 64.20.30 64.20.30.0 Vezetékes műsorjel elosztás

#### 3.1.2.3. A szolgáltatás leírása

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

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

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

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

#### 3.1.3.1. A szolgáltatás megnevezése

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

#### 3.1.3.2. A szolgáltatás besorolása

SZJ 64.20.18, 64.20.18.0 Internet-hozzáférés, -ellátás szolgáltatása

#### 3.1.3.3. A szolgáltatás leírása

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

#### 3.1.3.4. Mobilinternet szolgáltatás

A Szolgáltató a csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatással Internet hozzáférést biztosít az Előfizető számára – a 3. számú mellékletben meghatározott díj ellenében -, hogy arra alkalmas készülékén Internet, WAP és web'n' walk szolgáltatásokat vegyen igénybe.

#### 3.1.3.5. A szolgáltatás besorolása:

Mobil internet hozzáférési és -ellátási szolgáltatás SZJ 64.20.18.0.

#### 3.1.3.6. A szolgáltatás leírása:

Szolgáltató az Internet hozzáférés- ellátás fő szolgáltatáskategóriába tartozó Mobilinternet szolgáltatását csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatás (GPRS) biztosításával valósítja meg. Szolgáltató a vele e szolgáltatás nyújtása érdekében szerződött Magyar Telekom Nyrt. által üzemeltetett integrált GSM900/DCS1800/IMT-

2000/UMTS mobil rádiótelefon hálózatán nyújtja a csomagkapcsolt adatátviteli hordozószolgáltatást (GPRS). A csomagkapcsolt adatátviteli hordozószolgáltatást (GPRS) az ETSI TS 122 060 és ETSI TS 123 060 műszaki specifikációk írják le.

### **3.1.4. Helyhez kötött telefonszolgáltatás kábeltelevíziós hálózaton**

#### 3.1.4.1. A szolgáltatás megnevezése

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

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

64.20.11 Nyilvános helyi távbeszélő-szolgáltatás

64.20.12.1 Nyilvános belföldi távbeszélő-szolgáltatás

64.20.12.2 Nyilvános nemzetközi távbeszélő szolgáltatás

#### 3.1.4.3. A szolgáltatás leírása

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

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

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

#### 3.1.5. Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás DSL technológiával

##### 3.1.5.1. A szolgáltatás megnevezése

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

##### 3.1.5.2. A szolgáltatás besorolása

### 3.1.5.3 A szolgáltatás leírása:

A DSL technológia egyéni és üzleti előfizetők számára nagy sebességű internetezést tesz lehetővé a meglévő telefonvezetéken keresztül. A DSL egy olyan digitális átvitel-technikai megoldás, amely a meglévő, nyilvános távbeszélő előfizetői hálózatba telepített sodrott rézvezetőt felhasználva a hagyományos telefon és ISDN típusú szolgáltatás felett nagysebességű, aszimmetrikus adatátviteli képességet biztosít. A hagyományos alapsávi POTS típusú vagy ISDN2 szolgáltatásoknak és a velük párhuzamosan, ugyanazon a vonalon élő nagysebességű adatkapcsolat egyidejű zavarmentes nyújtása érdekében a DSL átvitel-technikai rendszer a szolgáltatásokat frekvenciában választja szét, amelyhez mind az előfizetői oldalon, mind hálózati oldalon – hozzáféréseként – egy-egy leválasztó szűrőre van szükség. Ennek alkalmazásával a két különböző típusú szolgálat (ISDN vagy POTS/ADSL adatkapcsolat) egyidejű rendelkezésre állása és igény esetén a folyamatos, nagysebességű adatkapcsolat megléte biztosítható. A felhasználóknak a minimális sáv szélesség mindig a rendelkezésükre áll. Az előfizetők a nagyobb sáv szélességhez akkor tudnak hozzáférni, ha az adott felhasználói csoport nem minden tagja veszi igénybe egyidejűleg a DSL szolgáltatást. A hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket az Internet pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

## 3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

### 3.2.1. A műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételének földrajzi korlátja

- 3.2.1.1. A műsorterjesztési szolgáltatás csak a Szolgáltató rendelkezése alatt álló kábeltelevíziós hálózatok vételkörzetében érhető el. A szolgáltatási terület meghatározását az 1. számú melléklet tartalmazza.
- 3.2.1.2. A szolgáltatás igénybevételének további feltételeit, korlátait és az egyes különleges szolgáltatásokat a Különös Rész tartalmazza.

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

- 3.2.2.1. A szolgáltatás csak a Szolgáltató rendelkezése alatt álló kábeltelevíziós hálózatok vételkörzetében érhető el. A szolgáltatási terület meghatározását az 1. számú melléklet tartalmazza.
- 3.2.2.2. A szolgáltatás igénybevételének további feltételeit, korlátait és az egyes különleges szolgáltatásokat a Különös Rész tartalmazza.

### 3.2.3. A mobilinternet szolgáltatás igénybevételének földrajzi korlátja

- 3.2.3.1. A szolgáltatás a Magyar Köztársaság területén a Magyar Telekom Nyrt. által működtetett mobil telefonhálózati lefedettség alatt álló területeken érhető el.
- 3.2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének további feltételeit, korlátait és az egyes különleges szolgáltatásokat a Különös Rész tartalmazza.

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

- 3.2.4.1. A szolgáltatás csak a Szolgáltató rendelkezése alatt álló kábeltelevíziós hálózatok vételkörzetében érhető el. A szolgáltatási terület meghatározását az 1. számú melléklet tartalmazza.
- 3.2.4.2. A szolgáltatás igénybevételének további feltételeit, korlátait és az egyes különleges szolgáltatásokat a Különös Rész tartalmazza.

### **3.2.5. A rézérpáras hálózaton nyújtott DSL Internet hozzáférési szolgáltatás földrajzi korlátja.**

3.2.5.1. A szolgáltatást Szolgáltató csak a Magyar Telekom Nyrt. tulajdonában álló, már kiépített rézérpáras hálózathoz csatlakozó előfizetői hozzáférési pont felett rendelkezésre jogosult előfizető számára nyújtja. A szolgáltatás igénybevételének egyéb feltételeit a Különös rész tartalmazza.

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

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

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

Mentők: 104,

Tűzoltóság: 105,

Rendőrség: 107,

Európai egységes segélyhívó: 112.

A Szolgáltató biztosítja az Előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok elérését.

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

A hívó Előfizető jogosult annak igénylésére, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken, azonban a letiltás nem alkalmazható a 24/1997. (III. 26.) BMrendelet szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, valamint a segélyhívó szolgálatok (a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat) hívószámaira, beleértve a "112" egységes európai segélyhívószámra irányuló hívások esetén. A kábelhálózaton nyújtott telefonszolgáltatás műszaki jellege miatt az áramszolgáltatás szünetelése idején nem biztosítható a segélyhívó számok hívása. Az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén a Szolgáltató az Előfizető számára a segélykérő számok (104, 105, 107, 112) hívását lehetővé teszi. A segélykérő hívások díjmentesek.

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

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

Szolgáltató egyetemes hírközlési szolgáltatást nem nyújt.

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

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

3.5.1.1. A hálózatkapcsolódási pont az a pont, ahol az előfizető lakásán, házában belüli hálózat és a szolgáltató közterületi hálózata kapcsolódik. A hálózatkapcsolódási pont a legalább négy lakással rendelkező ingatlanok (társasházi, szövetkezeti lakások, apartmanházak stb. esetében) az előfizető lakása, helyisége és az épület közös, épületen belüli (lépcsőház) területei közötti határoló falát átlépő vezeték első megszakítása, négylakásosnál kisebb ingatlanok esetében a lakótelek természetbeni közterületi telekhatárától merőlegesen mért 8. méter. A szolgáltató ezen pontig a kábelezést – az előfizetővel kötött, ettől eltérő külön megállapodás nélkül – csak a vezetékek falon kívüli, kábelfüggesztéken történő elhelyezésével biztosítja.

3.5.1.2. Előfizetői hozzáférési pont a szolgáltató által az előfizetői szerződés alapján kiépített első adatátviteli hozzáférési pont, hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető egy elektronikus végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. Az előfizetői hozzáférési pont feltételezi



hálózati kapcsolódási pont kiépítését és a hálózati kapcsolódási pont és a szolgáltatás hozzáférési pont közötti hálózatszakasz kiépítettségét.

3.5.1.3. A szolgáltatás hozzáférési pont, a szolgáltató műsorjelei, az internetjelek és a telefonos szolgáltatásban az internetes hangátviteli jelek átadásának, a szolgáltatás teljesítésének fizikai helye a hálózatkapcsolódási pontot befogadó ingatlanban (lakásban, épületrészben) elhelyezett első vevőberendezés bemeneti interfésze, illetve jelátalakító berendezés közbeiktatása esetén (Set Top Box, modem) - kivéve, ha a felek ettől eltérően állapodnak meg – annak kimeneti csatlakozója (interfésze). A szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési ponton szavatolja a jelminőséget és jelbiztonságot. A szolgáltatás hozzáférési pont DSL szolgáltatások esetén mindenkor a jelátalakító modem kimeneti pontja.

3.5.1.4. A hálózatkapcsolódási pont és a szolgáltatás hozzáférési pont közötti hálózatszakasz az előfizető rendelkezése alá tartozik. Az előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a hálózatszakasz alkalmas legyen a hírközlési jelek hibátlan, zavar- és torzulásmentes átvitelére. Az ebből eredő hibákért a szolgáltató nem köteles helytállni.

## 4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

### 4.1. Az előfizetői szolgáltatás szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

#### 4.1.1. Rendelkezésre állás, minőségi célértékek

##### 4.1.1.1. Rendelkezésre állás:

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

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

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

4.1.1.1.2. A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha hibabejelentés  
a) előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,  
b) vis maior miatt történt (jelen ÁSZF 7.4.7. pontja szerint),

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

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

#### **4.1.1.2. Minőségi célértékek**

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

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

4.1.1.2.3. A minőségi célértékek meghatározását, értelmezésüket, mérésüket a jelen általános szerződés 9. sz. melléklete rögzíti.

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

Ilyen eszközöket, eljárásokat Szolgáltató nem alkalmaz.

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

A szolgáltató működéséhez szükséges hálózatát hardveres eszközökkel és szoftveres biztonsági megoldásokkal védi, a műszaki és ügyfeladatok nyilvántartási rendszereihez, eszközeihez hozzáférést kizárólag döntéshozói jóváhagyással engedélyez és szüntet meg.

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

Előfizető a kiépített hozzáférési ponthoz bármilyen, megfelelőség-tanúsítással rendelkező és szabványos végberendezést vagy megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztathat. A felek külön megállapodásával a szolgáltatás igénybevételét biztosító jelátalakító berendezést Előfizető a Szolgáltatótól megvásárolhatja (17. sz. melléklet).

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

#### **5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke**

##### **5.1.1. Szünetelés vis maior miatt**

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

##### **5.1.2. Szünetelés az előfizető kérésére**

Az előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását a szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül teljesíti. Ekkor a szünetelés a kezdő időponttól a visszakapcsolás vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés kérhető legrövidebb időtartama 1 hónap, leghosszabb időtartama 6 hónap. Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizető csökkentett díj (rendelkezésre állás) fizetésére köteles. A díj mértékét a 4. sz. melléklet tartalmazza. A határozott időre kötött szerződés esetén a szünetelés tartamával a határozott idő meghosszabbodik.

Az Előfizető egyértelmű beazonosítását követően az Előfizető kérelmére szünetel a Szolgáltatás, amennyiben az Előfizetőtől az Előfizetői (SIM) Kártyát eltulajdonították, vagy azt az Előfizető elveszti, a bejelentéstől a visszakapcsolásig terjedő időtartam alatt. (Eszr. 30. § (3)) Az előfizető kérelme és a szolgáltatás szüneteltetése közötti időszakban keletkezett esetleges díjakat a Szolgáltató nem hárítja az Előfizetőre.

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

- 5.1.3.1. A szolgáltató a szolgáltatást a hálózat felújítása, cseréje, vagy átalakítása miatt szüneteltetheti, amennyiben más gazdaságos, szüneteltetést nem igénylő műszaki megoldás nem áll rendelkezésre. A szolgáltató köteles az előfizetőt legalább 15 nappal korábban értesíteni a szüneteltetésről, és egyúttal tájékoztatást adni a szünetelés várható időtartamáról, ami naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg.
- 5.1.3.2. A szolgáltatást a hálózati eszközök felügyelete, a hálózatban működő eszközök és berendezések karbantartása miatt a szolgáltató minden keddi és csütörtöki napon 0.00 órától 6.00 óráig szüneteltetheti. Ez a szünetelés a hálózat rendszeres karbantartás miatti szünetelésként értelmezendő.
- 5.1.3.3. A hálózat rendszeres karbantartása alatt a szolgáltatás szünetel. Minden, a szolgáltatás szünetelését okozó egyéb munkálatról az előfizető a szolgáltató honlapján tájékozódhat.
- 5.1.3.4. A szolgáltató érdekkörébe tartozó okból történő szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára eső díj megfizetésére nem köteles, ide nem értve a rendszeres karbantartás időtartamát. Ha a szünetelés a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az arra a hónapra eső előfizetési díjat.

### **5.1.4. Az előfizetői jogviszony szünetelése**

- 5.1.4.1. Az áthelyezés teljesítésének (az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig) időtartama alatt az előfizetői jogviszony szünetel.
- 5.1.4.2. A szolgáltató szüneteltetheti az előfizetői jogviszonyt, ha
- a) az előfizető áthelyezést kért, az áthelyezés tartamára,
  - b) az előfizető szünetelést kért,
  - c) az előfizető nyilatkozatban hozzájárult a szüneteléshez,
  - d) az előfizetői jogviszony rendezése céljából küldött levél vagy számla ismeretlen vagy elköltözött jelzéssel érkezett vissza.
- 5.1.5. Ha az előfizető egy szerződésben több szolgáltatás igénybevételére fizetett elő, előfizető bármely szolgáltatás szünetelését külön-külön is kérheti, ez a szüneteléssel kapcsolatos díjakat nem érinti.
- 5.1.6. Szolgáltató az üzleti előfizetők végelszámolása, csőd-, vagy felszámolási eljárása esetére a 6/2011 (X.6.) NMHHE r. 20. § (4) bekezdésében meghatározott biztosítéki igényt nem érvényesít.
- 5.1.7. A szolgáltatás szünetelésére a Különös Rész szolgáltatásonként további esetköröket határozhat meg.

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

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

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

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) az előfizető a szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személynek továbbértékesíti, használatra átengedi, hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott vagyoni biztosítékot.
- d) az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget.

**5.2.3.** A korlátozást a szolgáltató – az előfizető kérelmére – 72 órán belül megszünteti, ha a korlátozás elrendelésének az okát az előfizető megszüntette, és erről a szolgáltató bizonyíthatóan tudomást szerzett. A korlátozás megszüntetéséért a szolgáltató a díjszabásban megjelölt díj megfizetését követelheti.

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

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

**5.2.5.** A korlátozás a megtevesztés esetét kivéve, a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki. A szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére nem számít fel díjat. A műsorterjesztő a szolgáltatás igénybevételének a korlátozására akkor is jogosult, ha az előfizető a

műsorjelet jogosulatlanul vételezi, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

**5.2.6.** A szolgáltatás korlátozás módját a Különös Rész szolgáltatás-fajtánként határozza meg.

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

### **6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás**

- 6.1.1.** A hibabejelentésre az ügyfélszolgálati telefonszámokon van lehetőség. A szolgáltató meghatározott időben élőhangos, azt követően üzenetrögzítős hibabejelentőt működtet. Az ügyfélszolgálat elérhetőségére egyebekben az 1. fejezet az irányadó. Elektronikus levélben történő hibabejelentést Szolgáltató nem fogad el, ez a bejelentés nem joghatályos.
- 6.1.2.** A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.
- 6.1.3.** A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időig megőrizni.
- 6.1.4.** A hibabejelentéssel kapcsolatos visszaigazolás telefonon bejelentett hiba esetén a bejelentett hiba visszaolvasásával megtörténnék tekintendő. Írásban bejelentett hiba esetén a szolgáltató az előfizető által megadott telefonszámon visszaigazolja az előfizetőnek a hibafelvétel fogadását. A visszaigazolás ilyen esetekben az előfizető által megadott telefonszámra való SMS küldésével történik. Ha az előfizető megadott telefonszámára SMS nem küldhető, a telefonszám nem elérhető a visszaigazolást 24 órán belül meg kell ismételni. Szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos előfizetői értesítéseket minden esetben telefonos úton végzi, ilyen értesítéseknek levélpostai küldeményben nincs helye.
- 6.1.5.** A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt a 6.1.4. pont szerinti úton értesíteni arról, hogy
- a) további helyszíni, az előfizető helyiségében lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, óra pontossággal), vagy
  - b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

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

- 6.1.6.** A szolgáltató nyilvántartásba veszi a felvett és visszaigazolt hibabejelentést. A nyilvántartás legalább az alábbiakat tartalmazza:
- az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
  - az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
  - a hibajelenség leírását;
  - a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
  - a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
  - a hiba behatárolt okát;
  - a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
  - az előfizető értesítésének módját és időpontját ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.
- 6.1.7.** A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató megfelelő indokolással köteles a 6.1.4. pontban meghatározott módon értesíteni az előfizetőt az alábbiak valamelyikéről:
- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
  - a hiba kijavítását megkezdte,
- 6.1.8.** Amennyiben a hiba okának kivizsgálása során a szolgáltató a hibát elhárította, és azt az előfizető a szerelési lapon igazolja, vagy a szolgáltató a szerelési lap igazoló szelvényét az előfizetőhöz eljuttatta, az értesítés megtörténtnek tekintendő, függetlenül attól, hogy erről az előfizetőt a Szolgáltató külön telefonos úton értesítette-e. A hiba elhárítására vonatkozó értesítés ezen esetet kivéve minden más esetben telefonos úton SMS formájában történik.
- 6.1.9.** Ha a hiba kivizsgálása vagy kijavítása kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesett idő tartamával meghosszabbodik. A kiesés ideje a rendelkezésre állásba nem számít bele, erre az időre az előfizető a díjfizetési kötelezettségtől nem mentesül.
- 6.1.10.** Az előfizető köteles a szolgáltató részére lehetővé tenni a szolgáltatás működésének ellenőrzését, igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését vagy működését. Az előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani.

Előfizető köteles a hiba behatárolása és elhárítása során a Szolgáltatónak az előfizető helyiségébe történő belépését biztosítani.

- 6.1.11.** Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba az előfizető érdekkörében merült föl, úgy az előfizető köteles az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos díjakat a szolgáltató számlája alapján a szolgáltató számára megfizetni. Az előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért teljes mértékben helyt állni.
- 6.1.12.** Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, a szolgáltató erről az érintett/szerződött szolgáltatót értesíti.
- 6.1.13.** Szolgáltató valós hibának tekinti a Szolgáltató érdekkörében felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlást. Nem tekinti valós hibának, ha a hiba az előfizető érdekkörében keletkezett, illetve ha az előfizető a jelen ÁSZF-ben meghatározott paraméterektől eltérő szolgáltatást, szolgáltatási feltételek teljesítését várja el. Valós hiba esetén Szolgáltató az előfizetőtől semminemű díjat, költséget nem követelhet. Ha a felek külön megállapodása szerint a Szolgáltatótól a szolgáltatás igénybevételét biztosító jelátalakító berendezést az Előfizető megvásárolta, és a hibajelenség a berendezés működési hibája miatt áll elő, ez a szolgáltatás előfizetői érdekkörben bekövetkező hibájának minősül. E hiba esetén a Szolgáltató a berendezés adásvételéhez kapcsolódóan irányadó jótállási és szavatossági kötelezettségei körében köteles helytállni.
- 6.1.14.** A hálózat hozzáférési pont és a szolgáltatás hozzáférési pont közötti kábelszakasz, valamint a kábelmodem, Set Top Box, és az előfizetői végberendezés közötti hálózatszakasz hibája, valamint az előfizetői végberendezés helytelen beállításából vagy működéséből származó szolgáltatás-kiesés nem minősül hibának. Nem minősül hibának az sem, ha az előfizető a szolgáltató által a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételeknek nem megfelelő végberendezést üzemeltet, és ebből eredően a szolgáltatás nem vagy nem megfelelően vehető igénybe. Az ugyanazon szolgáltatás hozzáférési ponthoz csatlakoztatott további telefonkészülékek esetén a forgalom jelbiztonságáért a szolgáltató nem szavatol.
- 6.1.15.** Hibás a szolgáltató teljesítése, ha a szolgáltatás műszaki jellemzői a jelen ÁSZF-ben meghatározott minőségi célértékeket nem érik el. A célértékeket a szolgáltatás hozzáférési ponton kell értelmezni. A szolgáltató bizonyíthatja, hogy a hiba a hálózat hozzáférési pont és a szolgáltatás hozzáférési pont közötti hálózatszakasz hibájából következik. Ez esetben szolgáltató a felelősség alól mentesül.



**6.1.16.** Jelminőség, bithiba értékeket a szolgáltató a hibás teljesítés körében a szolgáltatás jellegére és technológiájára tekintettel nem értékeli.

**6.1.17.** Késedelmes a szolgáltató teljesítése, ha az előfizetői hozzáférési pontot az előfizetői szerződés szerinti határidőben nem létesíti, vagy a bejelentett hibát határidőre nem hárítja el. 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 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.

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

**6.2.1.** A szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kezelése, illetve az előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a szolgáltató ügyfélszolgálatokat működtet, amelyek felsorolását és elérhetőségét a jelen ÁSZF 1. fejezete tartalmazza.

**6.2.2.** A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. A szolgáltató a rögzített hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül az ügyfélszolgálati irodában rendelkezésre bocsátja. A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a szolgáltató és az előfizető közötti telefonos kommunikációt jogszabályban meghatározottak szerint rögzíti, és visszakereshető módon az igényérvényesítés elévülési idejéig megőrzi.

**6.2.3.** A szolgáltató minden olyan közigazgatási egységben, ahol ügyfélszolgálatát üzemel, legalább egy ügyfélszolgálat esetén biztosítja, hogy az a hét egy napján hosszabbított nyitva tartással üzemeljen.

**6.2.4.** Az ügyfélszolgálatok jelen ÁSZF 1. fejezetében meghatározott nyitvatartási idején kívül a szolgáltató a hibabejelentésre legalább üzenet rögzítésével működő telefonos elérhetőséget biztosít. Az ügyfélszolgálatok elérhetőségi idején kívül bejelentett panaszok kivizsgálási határideje az ilyen bejelentés megtételét követő munkanapon kezdődik.

**6.2.5.** Az előfizetőnek módja van telefonos ügyfélszolgálat igénybevételére, valamint on-line ügyintézésre is. A telefonos ügyfélszolgálat a szolgáltató adott vételkörzetéből, valamint mobiltelefonról a helyi, illetőleg hálózaton belüli hívás tarifájával is elérhető. Az on-line ügyintézés a 2. fejezet alpontjaiban meghatározott feltételekkel elérhető. Mind a telefonos ügyfélszolgálat, mind az on-line ügyintézés során mód van

panaszbejelentésre, hibabejelentésre, valamint szerződéskötésre és módosításra. Telefonon és on-line ügyintézésben szerződés megszüntetésére joghatályosan nyilatkozni nem lehet.

- 6.2.6.** A szolgáltató az ÁSZF 1. fejezetében meghatározott telefonelérhetőség útján biztosítja, hogy az előfizető ügyfélszolgálaton való személyes ügyintézésére időpontot foglalhasson.
- 6.2.7.** Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban – írásban, telefonon vagy személyesen tett – észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, írásban vagy e-mailben tájékoztatja az előfizetőt. A válasznak a panaszbejelentés tartalmára utalnia kell.
- 6.2.8.** A szolgáltató köteles az előfizetőt az ügyfélszolgálaton kihelyezett hirdetményben tájékoztatni a reklamáció kezelésével kapcsolatos eljárásról, mely az alábbiakat tartalmazza:
- Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat írásban és személyesen teheti meg a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában, a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőségnél, és hírközlési hatóságnál, vagy az illetékes bíróságnál.
  - A szolgáltató az ügyfélszolgálatához érkező panaszokat 30 napon belül kivizsgálja, és annak eredményéről az előfizetőt értesíti.
- 6.2.9.** Az előfizető panaszt tehet ügyfélszolgálat elérhetőségére, működésére, az ügyintézés módjára, a tájékoztatás elégtelenségére, a szolgáltató bármely alkalmazottjának magatartására nézve. Ezen tartalmú előfizetői panasz kivizsgálási rendje és határideje az e fejezetben foglaltak szerint történik.
- 6.2.10.** A szolgáltató nem köteles kivizsgálni azon előfizetői panaszokat, amelyekből nem azonosítható, hogy az előfizető panaszra mire irányul, a panasz érthetetlen, ellentmondó.
- 6.2.11.** Telefonos ügyfélszolgálaton, vagy elektronikus levélben bejelentett olyan panasz esetén, amely a szolgáltatónak, vagy a szolgáltató bármely alkalmazottjának jó hírnevét, becsületét sérti, a kivizsgálást a szolgáltató jogosult visszautasítani és az ilyen nyilatkozatot tevő féllel szemben jogi eszközökkel fellépni.
- 6.2.12.** A szolgáltató csak azt a panaszt vizsgálja ki, amely a 2. számú mellékletben meghatározott helyekre érkezett be. Internetes blogokban, közleményekben, szórólapon, hirdetésben vagy más módon közölt panasz kivizsgálására a szolgáltató nem köteles.

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

### ***6.3. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja***

#### **6.3.1. A szolgáltató kötbér fizetésére köteles**

- a) a 6.1.5. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténteig,
- b) a 6.1.3 pontban foglaltak nem teljesítése esetén a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

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

- a) kétszerese a 6.1.5. pont szerinti esetben (a hiba kivizsgálásáról szóló értesítés),
- b) négyszerese 6.1.2. pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- c) nyolcszorosa a 6.1.2. pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

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

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

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

**6.4.1.** Az ügyfélszolgálaton nyitvatartási időben az előfizető által személyesen bejelentett panaszt lehetőleg azonnal orvosolni kell. Ha a panasz azonnal nem orvosolható, akkor a panaszról feljegyzést kell készíteni.

- 6.4.2.** A hibabejelentés nem minősül a szolgáltatásminőség miatti panasznak, kivéve, ha az előfizető a hiba jellegére, mértékére tekintettel kötbérigényt, vagy a szerződés felmondását helyezi kilátásba.
- 6.4.3.** A telefonos ügyfélszolgálaton, vagy on-line ügyintézésben bejelentett panaszt úgy kell elbírálni, mint az írásos panaszbejelentést. Telefonon érkező észrevételt, reklamációt a szolgáltató az ügyfélszám bemondásával fogadja el.
- 6.4.4.** Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban – írásban, telefonon vagy személyesen tett – észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, írásban vagy e-mailben tájékoztatja az előfizetőt. A válasznak a panaszbejelentés tartalmára utalnia kell.
- 6.4.5.** Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét a számla fizetési határidő napjáig beérkezően vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A határidőn belül történt bejelentés esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizető szerződést rendkívüli felmondással felmondani.
- 6.4.6.** Ha az előfizető a reklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.
- 6.4.7.** Ha a szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és Ptk. 301. szerinti kamatait az előfizető számláján jóváírja, vagy a díjkülönbözetet az előfizető részére visszafizeti.
- 6.4.8.** Bruttó 500 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem térít vissza.
- 6.4.9.** Bejelentésének elutasítása esetén az előfizető jogosult a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség és/vagy a hírközlési hatóság vizsgálatát kérni. Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A-C. §§ tartalmazza.
- 6.4.10.** A szolgáltatónak biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével a saját adatainak vonatkozásában a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.
- 6.4.11.** Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

## **6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele**

Szolgáltató tudakozó szolgáltatást nem nyújt.

## **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 feltüntetése**

- 6.6.1.** Az ügyfélszolgálattal szembeni, valamint a számlapanaszok intézési rendjével szembeni, a számlák tartalmával szembeni panaszok esetén, továbbá az előfizetők tájékoztatására vonatkozó szabályok be nem tartása esetén a fogyasztóvédelmi hatóság illetékes.
- 6.6.2.** Ha szolgáltató általános szerződési feltételei, vagy az egyedi előfizetői szerződés jogszabályba ütközése az előfizetői panasz tárgya, úgy a vitára a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság az illetékes.
- 6.6.3.** Az előfizető és a Szolgáltató közötti jogvitákra, így különösen a Szolgáltató előfizetővel szembeni díj- vagy kártérítési igénye megtérítésére, az előfizetőt megillető díj, kötbér, vagy kártérítés megfizetésére történő marasztalásra az előfizető lakhelye szerint illetékes helyi bíróság rendelkezik illetékességgel.
- 6.6.4.** Szolgáltató intézkedéseivel szemben az előfizető az alábbi esetekben az alábbiakban meghatározott hatóságokhoz fordulhat.

### **Fogyasztóvédelmi hatóságok**

- **Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**  
1052 Budapest, Városház u. 7.  
1364 Budapest, Pf. 144.  
Telefonszám: +36 1 328 0185  
Telefax: +36 1 411 0116
- **Somogy Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**  
7400 Kaposvár, Csokonai u. 3.



7401 Kaposvár, Pf. 76.  
Telefonszám: +36 82 510 868  
Telefax: +36 82 510 661

- **Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**  
9022 Győr, Türr István u. 1.  
9002 Győr, Pf. 311.  
Telefonszám: +36 96 329 244  
Telefax: +36 96 329 186
- **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**  
Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23–25.  
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.  
Telefon: (06 1) 457 7100  
Fax: (06 1) 356 5520  
E-mail: [info@nhh.hu](mailto:info@nhh.hu)  
Honlap: [www.nhh.hu](http://www.nhh.hu)
- **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**  
Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.  
Levelezési cím: 1386 Budapest 62. Pf. 997.  
Telefon: (06 1) 468 0500  
Fax: (06 1) 468 0509 (központ)

**Gazdasági Versenyhivatal**  
1054 Budapest, Alkotmány u. 5.  
Telefon: (06 1) 472-8900,  
Telefax: (06 1) 472-8905

- **Budapesti Békéltető Testület**  
Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.  
Telefonszáma: (1) 488-2131  
Fax száma: (1) 488-2186  
Név: Dr. Baranovszky György  
E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)
- **Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület**  
Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.  
Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217  
Fax száma: (96) 520-218  
Név: Horváth László  
E-mail cím: [bekeltetotestulet@gymskik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymskik.hu)
- **Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület**  
Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
Telefonszáma: (34) 513-010  
Fax száma: (34) 316-259  
Név: Dr. Rozsnyói György  
E-mail cím: [kemkik@kemkik.hu](mailto:kemkik@kemkik.hu)
- **Somogy Megyei Békéltető Testület**  
Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.  
Telefonszáma: (82) 501-000  
Fax száma: (82) 501-046  
Név: Dr. Novák Ferenc  
E-mail cím: [skik@skik.hu](mailto:skik@skik.hu)

#### **6.6.5. Szolgáltató fogyasztóvédelmi békéltető testület döntésének nem veti alá magát.**

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

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

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

#### Díjazás

- 7.1.1.** Az előfizető a szolgáltatás igénybevételéért díj fizetésére köteles. Az egyes szolgáltatásokért, az egyes termékekért és egyes különszolgáltatásokért, továbbá egyes adminisztrációs és eljárási költségeikért fizetendő díjakat és díjtételeket a díjszabás tartalmazza.
- 7.1.2.** A díjat az előfizetői szerződésben meghatározott számlázási gyakoriság szerinti esedékességek szerint esedékességkor köteles megfizetni. A fizetési késedelem esetén a szolgáltató – függetlenül attól, hogy a teljesítésre az előfizetőt felszólította-e, az ÁSZF szerint kamatot követelhet, valamint a díjfizetésre történő felszólítás költségeit a díjszabásban meghatározott díj alapján követelheti.
- 7.1.3.** Szolgáltató az előfizetővel szembeni lejárt és Szolgáltató felszólítása ellenére ki nem egyenlített követeléseit jogosult közvetlenül, valamint megbízott (jogtanácsos, ügyvéd, követeléskezelő) útján érvényesíteni. Az ilyen igényérvényesítés költsége az előfizetőt terheli, amelyet a Szolgáltató a követelés részbeni vagy teljes térülése után esetenként külön számláz. A jogtanácsos, ügyvéd díja a követelés behajtására irányuló peres vagy nem peres eljárásban az illetékes közjegyző, bíróság által kibocsátott okiratban kerül nevesítésre, a követeléskezelő díja a díjszabásban (4. számú melléklet) kerül meghatározásra.



#### 7.1.4. Díjszerkezet

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

#### 7.1.5. Számlázás

##### 7.1.5.1. A számla tartalma

- 7.1.5.1.1. A szolgáltató a fizetendő díjakról számlát bocsát ki az előfizető számára, amelyet az előfizető köteles a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül kiegyenlíteni. A szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatban felmerült díjakról számlát állít ki. Az előfizető kérésére a szolgáltató a kiállított számlákról másolatot készít.
- 7.1.5.1.2. Az erre a jelen ÁSZF 14. melléklete szerint szerződött ügyfeleknek a szolgáltató elektronikus számlát állít ki és bocsát rendelkezésre. Az e-számla igénybevételének feltételeit, a szolgáltatás működését a 14. melléklet tartalmazza. Az e-számla adattartalmában és kiállításának gyakoriságát illetően megfelel a jelen 7.3. pontban foglalt rendelkezéseknek.
- 7.1.5.1.3. A számlában a szolgáltató minden az előfizető által igénybevett szolgáltatás, szolgáltatásfajta, termék és különleges szolgáltatás tekintetében az adott számlázási időszakban felmerült díjat és költséget beállít.
- 7.1.5.1.4. A szolgáltató az előfizető részére kiállított számlában az előfizető által fizetendő díjakat a következő bontásban tünteti fel:
- rendszeres díjak,
  - egyszeri díjak megnevezése (jogcíme) és összege,
  - forgalmi díjak a helyi, belföldi, nemzetközi és mobil hívások hívásirányonkénti bontásával,
  - amennyiben az előfizetői szerződés megkötése, módosítása során előfizető akció keretében terméket vásárolt és a termék ellenértékének kifizetésére részletfizetést vállalt, a vállalt részletfizetés esedékes összege.
- 7.1.5.2. A számla kötelezően tartalmazza még az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. Tv. 169. § szerinti adatokat.
- 7.1.5.3. A szolgáltató szavatolja, hogy számlázási rendszere megfelel a 13/2011 (XII.27.) NMHHE. r. 13-15. §-ában foglalt követelményeknek.
- 7.1.6.** A hívó előfizető számára ingyenes hívások, beleértve a hatóság által „nem azonosítható hívószámként” megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívásokat, nem tüntethetők fel a hívó előfizető számláján és a számlamellékletben.

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

- 7.1.7.1. A kábeltelevíziós műsorterjesztési szolgáltatásfajta, az internet-hozzáférési szolgáltatásfajta és mobilinternet hozzáférési szolgáltatásfajta tekintetében az előfizetőt megilleti a választás joga, hogy annak díjait havi, negyedéves, féléves vagy éves rendszerességgel egyenlítse ki.
- 7.1.7.2. A helyhez kötött telefonszolgáltatás tekintetében az előfizetési díjfizetési gyakorisága a jelen ÁSZF-ben meghatározott, attól eltérést a szolgáltató nem enged. A díjfizetés és a számlázási időszak gyakorisága egy naptári hónap.
- 7.1.7.3. Ha az előfizető a helyhez kötött telefonszolgáltatás mellett kábeltelevíziós és/vagy internet hozzáférési szolgáltatást is igénybe vesz, a számlázási gyakoriság, számlázási időszak havi rendszerességű és az előfizetőt választás joga nem illeti meg.
- 7.1.7.4. A szolgáltató a rendszeres díjakat a fentiek szerint havonta a tárgy hónapban, avagy az előfizető által választott díjfizetési gyakorisággal, a forgalmi díjakat a tárgyhót követő hónapban, az egyéb eseti díjakat a tárgyhót követő havi számlában számlázza. Havi díjfizetés esetén a díj esedékessége a tárgyhó 25. napja, negyedéves díjfizetési gyakoriság esetén a tárgy negyedév első hónapjának utolsó napja, féléves díjfizetési gyakoriság esetén a tárgy félév első hónapjának utolsó napja, éves díjfizetési gyakoriság esetén a tárgyév január 31. napja.
- 7.1.7.5. A szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. A díjfizetési időszak módosulásáról a szolgáltató az elő fizetőt jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott módon értesíti.
- 7.1.7.6. Amennyiben az előfizető a papíralapon előállított és kiküldött számlát a számlázási időszakot követő hónap 15. napjáig nem kapja kézhez, úgy ezt haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül köteles az ügyfélszolgálatnál jelezni. A szolgáltató a fenti határidőn túl a tárgyhavi számla másolatát csak külön díj ellenében köteles az előfizető számára ismételtlen megküldeni.

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

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

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

- 7.2.2.1. készpénz-átutalási utalvány,  
7.2.2.2. csoportos beszedési megbízás alapján pénzügyi átutalás,  
7.2.2.3. egyedi átutalás alapján pénzügyi átutalás,  
7.2.2.4. A szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban a készpénzes vagy bankkártyás fizetés lehetőségét is biztosíthatja az előfizető részére.

- 7.2.2.5. A műszaki és szerződéses feltételek rendelkezésére állásától függően a szolgáltató lehetővé tesz a szolgáltató honlapján keresztül történő on-line bankkártyás fizetést is. A fizetési mód rendelkezésére állásáról a szolgáltató a honlapon ad tájékoztatást.
- 7.2.3.** A szolgáltató mindazon mobiltelefon-szolgáltatók ügyfeleinek, amelyekkel a szolgáltató kereskedői elszámolási szerződést kötött, külön díj igénye nélkül és szerződésmódosítás nélkül biztosítja az előfizetői díjak mobiltelefonos SMS küldésével megvalósuló díjfizetés lehetőségét. A mobilfizetés módjára, feltételeire, díjára és költségeire a mobiltelefon-szolgáltató által rendszeresített Általános Szerződési Feltételek és az előfizetővel kötött egyedi előfizetői szerződés rendelkezéseit kell alkalmazni. Mobilfizetés esetén az előfizető köteles arról gondoskodni, hogy a mobiltelefon-szolgáltatóval kötött szerződése szerint rendelkezésére bocsátott hitelkeret, vagy univerzális egyenleg a szolgáltató által számlázott előfizetői díjaira tárgyidőszakonként fedezetet biztosítson. Ezen fizetési mód esetén a mobiltelefon-szolgáltató a díjfizetés tekintetében az előfizető teljesítési segédjének minősül, a mobiltelefon-szolgáltató hibás, késedelmes teljesítéséért vagy a teljesítés elmaradásáért sajátjaként felel.
- 7.2.4.** Előfizető a jelen Általános Szerződési Feltételek és a hatályos jogszabályok rendelkezései szerint felel az ilyen díjfizetéssel összefüggésben keletkezett késedelmekért, vagy a teljesítés elmaradásáért (fedezethiány) és viseli ezek jogkövetkezményeit. A szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítésével összefüggő adatok előfizető részére való kiszolgáltatásán túlmenően kizárja közreműködését az előfizető és a mobiltelefon-szolgáltató között az elszámolási viták, vagy a hibás, késedelmes teljesítések tekintetében keletkezett vitás ügyek elintézésében, rendezésében. Azon mobiltelefon-szolgáltatók listáját, elérhetőségét, amelyekkel a szolgáltató kereskedői elszámolási szerződést kötött, a 15. melléklet tartalmazza. A szolgáltató ezen túlmenően a mobilfizetés lehetőségéről és a mobiltelefon-szolgáltatók elérhetőségéről a honlapon ad tájékoztatást.
- 7.2.5.** A szolgáltató a díjfizetési módokra tekintettel kedvezményt nem nyújt, illetőleg már nyújtott kedvezményt nem von meg.
- 7.2.6.** Szolgáltató nem számol fel külön díjat a szolgáltatás nyújtásával szükségképpen együtt járó, vagy ahhoz szorosan kapcsolódó, a szokásos mértéket meg nem haladó költségű szolgáltatási elem címén, így különösen - a számla formátumától, illetve a számla befizetéséért a befizetés módjától függetlenül - a számla kiállításáért.

### 7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége

- 7.3.1.** A szolgáltató nem alkalmaz olyan díjszabási rendszert, amely adott szolgáltatás adott minimális időtartamra való igénybevétele esetén automatikusan és az időtartamnak feltétlen megfelelően díjcsökkentést, vagy kedvezményt biztosít. A szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott idejű, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek a díjakat csökkentik. A szolgáltató saját érdekében ezek nyilvánosságát biztosítja. A szolgáltató egyedi elbírálás alapján is biztosíthat kedvezményt, az azonos helyzetben lévők azonos elbírálásának elvét szem előtt tartva.
- 7.3.2.** Szolgáltató határozott időtartamra kötött szerződések esetén szolgáltatási díjkedvezményt, avagy előfizetői végberendezés fizetendő árából való kedvezményt, vagy e kedvezmények kombinációit is alkalmazhatja.
- 7.3.3.** Az akciókat Szolgáltató jogosult minden vételkörzetére és egyes vételkörzetekre elkülönítetten is alkalmazni.
- 7.3.4.** Az egyes akciók és kedvezmények biztosítása tekintetében Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy a díjkedvezményt a határozott időtartamú szerződés megkötésén túl egy adott termék, vagy több termék együttes megvásárlásához is kösse.
- 7.3.5.** Az akciók során alkalmazott kedvezmények feltételesek és a szolgáltatás igénybevételenek olyan módját jelenti, amely kedvezőbb a szolgáltató mindenkori ÁSZF-jében meghatározott általános díjfeltételektől, s amelyet a szolgáltató az előfizető által vállalt határozott idejű szerződés esetében biztosít. Ha az előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor vagy módosításakor a szolgáltató által közzétett valamely különleges ajánlat alapján határozott idejű szerződés aláírásával olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatási szinthez és/vagy csomaghoz és meghatározott kötelező szerződéses időtartamhoz kötött, az előfizető elveszíti a feltételes kedvezmény összegét, amennyiben ezen időszak alatt:
- az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti;
  - az előfizető súlyos szerződésszegése miatt a szolgáltató az előfizetői szerződést jogszerűen felmondja;
  - kezdeményezésére olyan szerződésmódosítás jön létre, amellyel az egyik vagy több emelt szintű szolgáltatás alacsonyabb szintű és díjazású szolgáltatásra változik, vagy valamely szolgáltatás igénybevétele lemondja, feltéve, hogy arra tekintettel kapott kedvezményt, mert a szolgáltatótól egy vagy több emelt szintű hírközlési szolgáltatást rendelt meg;
  - az előfizető kezdeményezésére a szolgáltatás 60 napot meghaladóan szünetel.

- 7.3.6.** A fenti esetekben az előfizető a feltételes kedvezményt elveszti, és köteles az adott kedvezmények összegének egyösszegű visszafizetésére.
- 7.3.7.** Ha az előfizető a feltételes kedvezmény igénybevételére nyilatkozott és ezen nyilatkozatban meghatározott időtartamon belül a szolgáltatás 6 hónapot meg nem haladó időtartamú szüneteltetését kéri, úgy a feltételes kedvezmény időtartama a szünetelés időtartamával meghosszabbodik. Szünetelés esetén az 5.1.4. pont az irányadó.
- 7.3.8.** A mindenkor aktuális kedvezményekről és díjakról a szolgáltató az internetes honlapon ad tájékoztatást.

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

- 7.4.1.** Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.
- 7.4.2.** A szolgáltató felelőssége a szolgáltatás határidőben és a célértékekben meghatározott minőségi követelményeknek megfelelő szolgáltatásért áll fenn. A szolgáltató szolgáltatásának teljesítési helye az előfizetői hozzáférési pont, a szolgáltató felelőssége ezen pontig áll fenn.
- 7.4.3.** Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az előfizető vállalja, hogy a szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató szolgáltatása nem, vagy nem kielégítően működik.
- 7.4.4.** A szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek azért merülnek fel, mert az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.
- 7.4.5.** Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, jelen ÁSZF szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.
- 7.4.6.** A szolgáltató az 500 Ft összeget el nem érő kárigényeket nem téríti.

### **7.4.7. Vis maior**

- 7.4.7.1.** Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható, illetve

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

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

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

- 7.5.1.** A szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a szolgáltató mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.
- 7.5.2.** A szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyek a szolgáltatás érdekkörén kívül eső okokból történő meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.
- 7.5.3.** Szolgáltató kötbér fizetésére köteles – a hibaelhárítás késedelme miatt fizetendő kötbérekén túlmenően – ha:
- 7.5.3.1. a szolgáltatás korlátozásának okát az előfizető megszüntette és a szolgáltató a korlátozást határidőben nem oldotta föl,
  - 7.5.3.2. az előfizető által kezdeményezett számhordozást a szolgáltató határidőben nem biztosította,
  - 7.5.3.3. a szolgáltatást a jogszabályban és jelen ÁSZF-ben meghatározott határidőben nem kezdte meg,
  - 7.5.3.4. az előfizető adatainak átírását nem teljesítette határidőben,
  - 7.5.3.5. az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését határidőben nem teljesítette.
- 7.5.4.** A 7.5.3. pont alpontjaiban meghatározott esetekre a kötbér összege a késedelmes naptári napok alapul vételével
- a korlátozás visszakapcsolási díjszabás szerinti díjának, illetve az átírás, áthelyezés késedelme esetén az átírás, áthelyezés díjszabásban meghatározott díjának egyharmada,
  - a számhordozás esetén az irányadó jogszabályban meghatározott díj,
  - továbbá a szolgáltatás megkezdésének késedelme esetén a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa. Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt szolgáltatás megkezdésére vonatkozó 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 e kötbér felét köteles megfizetni.

#### **7.5.5. A szolgáltató a hibás teljesítése után kötbér fizetésére köteles**

- a) a hibabehatárolás és hibajavítás tárgyában tett intézkedéséről tett értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hibajavítás vállalt határidejének elmulasztása esetén a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

#### **7.5.6. A hibás teljesítési kötbér mértéke a vetítési alap**

- a) kétszerese a hibabehatárolás és hibajavításra tett intézkedésről szóló értesítés (6.1.5. pont) szerinti esetben,
- b) négyszerese a hibaelhárítási határidő elmulasztása (6.1.2. pont) 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 hibaelhárítási határidő elmulasztása (6.1.2. pont szerinti) esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

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

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

**7.5.8.** A szolgáltató a kötbért a következő havi elszámolás alkalmával, illetve ha a kötbér mértéke a havi előfizetési díjat meghaladja, az azt következő számlaidőszakokban az előfizető számláján külön erre irányuló előfizetői igénybejelentés nélkül a beszámítás szabályai szerint jóváírja, vagy ha azt az előfizető kifejezetten írásban kéri, úgy a kötbért az előfizető részére megfizeti. Az előfizető a kötbért meghaladó, meglévő vagyonában okozott kárát is érvényesítheti a hatályos jogszabályok szerint.

## **8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

### **8.1. A számhordozással kapcsolatos fogalmak**

- 8.1.1.** Átadó szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést biztosító távbeszélő szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az előfizetői számát egy másik távbeszélő szolgáltatóhoz viszi át;
- 8.1.2.** Átvevő szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést biztosító távbeszélő szolgáltató, amelynek előfizetője előfizetői szerződés megkötésének keretében az előfizetői számát egy másik távbeszélő szolgáltatótól hozza át;
- 8.1.3.** Hordozott szám: az előfizetői szerződésben szereplő azon előfizetői szám, amelyet az előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének – hívásirányítási információ változásával járó – megváltoztatásakor megtart.
- 8.1.4.** Központi referencia adatbázis (KRA): az a számhordozás érdekében létrehozott adatbázis, amely tartalmazza az összes hordozott számmal kapcsolatos hívásirányítási információt, amelyet a szolgáltatók, valamint a jogszabály alapján erre jogosultak részére rendelkezésre bocsát;
- 8.1.5.** Számhordozási igény bejelentésének időpontja: az az időpont, amikor az előfizető az átvevő szolgáltatónál – előfizetői szerződése megkötésének kezdeményezésével egyidejűleg – írásban bejelenti a számhordozás iránti igényét;
- 8.1.6.** Számátadási időablak: az a rögzített időintervallum, amelyben az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján nyújtott távbeszélő szolgáltatás az átadó szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő szolgáltatónál megkezdődik;
- 8.1.7.** Hívásirányítás: az a hálózati funkció, amely a hordozott számra kezdeményezett hívás esetén meghatározza és beilleszti a valós végződésre utaló irányítási információt, és a hívást a hívott fél valós végződött hálózata felé továbbítja.

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

- 8.2.1.** A szolgáltató, mint átadó szolgáltató, lehetővé teszi az előfizető számára, hogy ha az előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót változtat, megtarthassa földrajzi előfizetői számát (a továbbiakban: hordozott szám).



- 8.2.2.** A szolgáltató, mint átvevő szolgáltató biztosítja az ajánlatkérő számára a számhordozást, ha az ajánlatkérő másik (átadó) szolgáltatóval fennálló előfizetői jogviszonyát megszünteti és ezzel egyidejűleg a szolgáltatóval, mint átvevő szolgáltatóval korábbi telefonszáma megtartása mellett előfizetői szerződést köt.
- 8.2.3.** Ez utóbbi esetben a szolgáltató, mint átvevő arra vállal kötelezettséget, hogy amennyiben az ajánlatkérővel a jelen ÁSZF szerint szerződést köt, úgy az előfizető megtarthatja korábbi telefonszámát (számhordozás).
- 8.2.4.** Nem terheli a jelen pont szerinti kötelezettség a szolgáltatót, mint átadó szolgáltatót, ha az előfizetőnek a számhordozási igény bejelentésekor a szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt díjtartozása áll fenn, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény szerint igazolhatóan értesítette. Ez esetben a jelen fejezet 8.2.4. pontja szerint a számhordozás teljesítését a szolgáltató a díjtartozás kiegyenlítéséig megtagadhatja. Az előfizető átvevő szolgáltatója az előfizető képviselőjében nyilatkozhat, hogy a számhordozás kezdeményezésekor a szolgáltatónál fennálló díjtartozását átvállalja. Ez esetben a szolgáltató nem jogosult számlatartozás okán a számhordozás teljesítését megtagadni.
- 8.2.5.** Nem terheli a kötelezettség továbbá a szolgáltatót, ha az előfizető nem volt a jogszabályban foglaltaknak megfelelően azonosítható (2/2012 (I.24.) NMHH r. 5. § (1) bek..
- 8.2.6.** A határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az előfizető képviselőjében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni
- 8.2.7.** A számhordozási igény elutasításáról a szolgáltató – ha átvevő szolgáltató – egy munkanapon belül értesíti az előfizetőt.
- 8.2.8.** Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozást az ÁSZF 8.2.4. vagy 8.2.5. pontja alapján utasította el, az átadó és átvevő szolgáltató köteles a (2/2012 (I.24.) NMHH r. 3. § (8) bekezdés szerinti egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 munkanapon belül lefolytatni. Az egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételten benyújtott számhordozási igényt az átadó szolgáltató nem utasíthatja el.

- 8.2.9.** A határidők az előfizető újabb azonosítását, vagy az ÁSZF 8.2.4. pontja szerint lejárt követelések kiegyenlítésének előfizető általi bejelentését, vagy az ÁSZF 8.2.8. pontja szerinti egyeztetést követően a hordozási igény átadó szolgáltató részére történő ismételt átadásának napján újratekődnek
- 8.2.10.** A számhordozással kapcsolatos igény jogos ok nélküli elutasítása esetén szolgáltató esetenként 5000 Ft kötbér fizetésére köteles.
- 8.2.11.** Ha a hívott szám hordozott szám, arról, hogy a hívás melyik szolgáltató hálózatában végződik, és annak mennyi a díja, a szolgáltató a hívó előfizető számára, a hívás előtt közvetlenül, a saját hálózatából előfizetői készülékről díjmentesen hívható 1203-es telefonszámon tájékoztatói lehetőséget biztosít.
- 8.2.12.** A szolgáltató, mint átvevő szolgáltató köteles az előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni.
- 8.2.13.** A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a szolgáltató szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható. Ugyanazon szolgáltató ugyanazon hálózatához tartozó hordozott és nem hordozott számaira irányuló hívások díja megegyezik.
- 8.2.14.** A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek hat hónapig a szolgáltatónál maradnak. Ezen időtartam alatt a szám nem rendelhető új előfizetőhöz.

### **8.3. A számhordozás kezdeményezése, és teljesítésének folyamata**

- 8.3.1.** Az ajánlattevőnek a számhordozási igényét – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – a szolgáltató, mint átvevő szolgáltató részére kell bejelentenie. Ha az előfizetői szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, szolgáltató az előfizetőt azonosítja és az előfizetői szerződést megköti. Az előfizetőnek meg kell jelölnie a hordozandó számo(ka)t, és a felek a számhordozási időablakról is megállapodnak. E megállapodással az előfizető a szolgáltatónak meghatalmazást ad a számhordozási eljárás lebonyolítására.
- 8.3.2.** Az igénylő az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, vagy azok egy részére kérheti a számhordozást. Az igénylő az igénybejelentéskor írásban nyilatkozik arról, hogy az átadó szolgáltatóval szemben van-e lejárt számlatartozása, illetve van-e a közte és az átadó szolgáltató közötti

szerveződésből eredő, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos, vagy egyéb lejárt tartozása.

- 8.3.3.** A szolgáltató köteles az igénylő számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az igénylő képviselőjében eljárni.
- 8.3.4.** A számhordozási megállapodás (8.2.1.) a KRA bejelentéssel lép hatályba. Az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés ezen időponttal megszűnik, vagy módosul.
- 8.3.5.** A szolgáltató a hordozott számokkal kapcsolatos előfizetői igényről a számhordozási megállapodásban a felek megállapodnak és megjelölik a számhordozási időablakot is. A munkanapon 16.00 óráig beérkezett igényekről az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatót az adott munkanap 20.00 órájáig köteles értesíteni. A referencia adatbázisba az értesítés alapján az ezt követő munkanap 12.00 órájáig kell a számhordozást bejelenteni – kivéve, ha az előfizetővel kötött megállapodás szerint az előfizető más időpontot kér, vagy a számhordozáshoz műszaki előkészület szükséges (hurokátengedés, hozzáférési pont kiépítése). Az értesítéssel egyidejűleg a szolgáltató jogosult az igénylő azonosításához szükséges adatokat (név, cím, hordozott szám) és a számhordozás időpontját az átadó szolgáltatónak átadni.
- 8.3.6.** A 8.2.5. pontban foglalt határidők elmulasztása miatt szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5.000 Ft kötbért köteles fizetni.
- 8.3.7.** Számátadási időablakok munkanapokon 20.00 és 24.00 óra között állnak rendelkezésre.
- 8.4.** Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót.
- 8.5.** A számhordozásra vonatkozó előírásokat és előfizetői jogosultságokat a 2/2012 (I.24.) NMHH r. rögzíti.
- 8.6.** Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót.
- 8.7.** Az előfizető a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 2. munkanapon 16 óráig visszavonhatja, amely alapján az átvevő szolgáltató az igény törléséről az átadó szolgáltatót 20 óra 00 percig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást az előfizető visszalépett indoklással törli.

## 9. Szerződés időtartama

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

- 9.1.1.** Az előfizetői szerződés, ha a felek kifejezetten másként nem rendelkeznek, határozatlan időre jön létre. Ha a felek a szerződés tartamáról bármely okból nem rendelkeztek, azt úgy kell tekinteni, hogy a szerződés határozatlan tartamú.
- 9.1.2.** A határozott idejű szerződés tartama legfeljebb 24 hónap. Szolgáltató az előfizetőnek köteles 12 havi határozott szerződési időszakot is felajánlani.
- 9.1.3.** A felek kifejezett erre irányuló megállapodásuk esetén az előfizetői szerződést határozott időre is létrehozhatják. A határozott időtartamot hónapokban kell megállapítani. A hónapokban meghatározott határozott időtartam azon a naptári napon – 24.00 órakor – jár le, amely számozásánál fogva megfelel a szerződéskötés dátumának napjával. A határozott időtartam lejártát az írásbeli egyedi előfizetői szerződés kifejezetten megjelöli.
- 9.1.4.** A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően legfőlőbb 60, de legalább 30 nappal, a szolgáltató köteles az előfizetőt a számlalével mellékletében, számlalével hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. Ha felek a határozott időtartamú egyedi előfizetői szerződésben megállapodtak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, úgy ez esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően – bármely fél kezdeményezésére - szerződésmódosítással is dönthetnek.
- 9.1.5.** A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondására a jelen ÁSZF általános szabályait kell alkalmazni. A határozott idejű szerződést előfizető az általános szabály szerint felmondhatja, ha a határozott időtartam alatt a szolgáltató – a határozott idejű szerződésre tekintettel az előfizetőnek biztosított kedvezményeket is érintő – egyoldalú szerződésmódosítást hajtott végre, avagy, ha a szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani, illetve műsorterjesztési szolgáltatás esetén a Szolgáltató az igénybe vett szolgáltatás csatornakiosztását az Eht. 132. § (2a) bekezdésbe ütközően módosítja.

- 9.1.6.** A határozott idejű szerződést felek rendes felmondással nem szüntethetik meg.
- 9.1.7.** A legrövidebb szerződési időszak 6 hónap.
- 9.1.8.** A határozott idejű szerződés tartama az előfizető által kért szolgáltatás szünetelés időtartamával meghosszabbodik.

## ***9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok***

### **9.2.1. A szolgáltató az előfizetői szerződést az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:**

- 9.2.1.1. Az egyedi előfizetői szerződésben vagy a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén, azzal, hogy amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik, a módosítás nem eredményezheti a szerződéses feltételek lényeges módosítását;
- 9.2.1.2. jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, vagy
- 9.2.1.3. körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja.
- 9.2.1.4. a műsorterjesztési szolgáltatásfajta esetében, ha a kínált csatornák összetételében bekövetkező változás indokolja és a szolgáltató előre feltüntette az általa kínált díjcsomagokban az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját, és ez az időpont letelt, vagy az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolja.
- 9.2.1.5. a változást a szolgáltató személyében való változás indokolja
- 9.2.1.6. az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg

### **9.2.2. Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire, korlátaira, vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.**

### **9.2.3. A szolgáltató az egyoldalú módosításról köteles az előfizetőket a módosítás hatályba lépése előtt 30 nappal értesíteni. Ebben az esetben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 15 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.**

**9.2.4.** Amennyiben az ÁSZF-módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel azonban az előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben sem akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető emiatt felmondja az előfizetői szerződést, a szolgáltató nem követelhet a felmondás miatt külön díjat, vagy az előfizetőtől a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

**9.2.5.** A 9.2.1.1. pont hatálya alá tartozó egyoldalú módosítás feltételei és esetkörei:

9.2.5.1. A szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételek függelékében szereplő díjtételeket megváltoztatni, és erről köteles az előfizetőket a módosítás hatályba lépése előtt legkésőbb 30 nappal értesíteni. \*

9.2.5.2. A szolgáltató annak érdekében, hogy a szolgáltatások jellemzőit és szolgáltatáscsomagok választékát az előfizetői igényeknek megfelelően tudja kialakítani, a szolgáltatások jellemzőinek, csomagok összetételének módosítását megelőzően felméri az előfizetői igényeket, valamint figyelembe veszi a rendelkezésre álló műszaki kapacitásokat, műsorkínálatot és mindezek együttes gazdasági hatásait.

9.2.5.3. A Szolgáltató jogosult termékstruktúrájának egyoldalú módosítására, új termékek bevezetésére, vagy meglévő termékek szolgáltatásának megszüntetésére.

Termék kivezetése esetén – ha szolgáltató és az előfizető másként nem állapodnak meg és az előfizető a felmondás jogával nem élt – az előfizető számára nyújtott és a szolgáltató által kivezetendő terméket az ahhoz a rendszeres előfizetési díjában, hozzáférési feltételeiben, minőségi célértékeiben legközelebb álló más termék szolgáltatásával jogosult helyettesíteni.

9.2.5.4. A 9.2.1.1. pont hatálya alá nem tartozó szerződésmódosítások eseteiben az egyoldalú szerződésmódosításról az előfizetőket a 2003. évi C. v. 132. § (4) bekezdése és a jelen ÁSZF 6.1.4. pontja és a 2003. évi C. tv. 144. § (3) és (4) bek. a-b-c pontja szerint az érintett előfizetőket közvetlenül értesíti. A 9.2.1.1. pont hatálya alá tartozó de az előfizetési díjat is érintő módosításokról az előfizetőt ugyancsak a fentiek szerint közvetlenül kell értesíteni.

9.2.5.5. Az értesítésnek tartalmazni kell:

- a) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- b) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az Általános Szerződési Feltételek módosított rendelkezéseire;
- c) a közzétett Általános Szerződési Feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;
- d) az előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást.

### **9.2.6. A szolgáltató személyében bekövetkező változás**

- 9.2.6.1. A szolgáltató személye megváltozik, ha a Szolgáltató a Ptk. és a 2013. évi CLXXVI. szerint átalakul, vagy ha a szolgáltatást az adott hálózati vételkörzetben megszünteti és helyébe más szolgáltató lép.
- 9.2.6.2. A Ptk. szerinti átalakulás esetén az átalakulás formája és tartalma szerint az új szolgáltató az előfizetői szerződésekben is jogutód. A jogutódlásról ez esetben az előfizetőt értesíteni kell, de ez a tény a feltételek módosulást nem eredményezheti, és az előfizető felmondási joga nem nyílik meg.
- 9.2.6.3. A szolgáltatás megszüntetése és a szolgáltatásba más szolgáltató belépése esetén Szolgáltató az érintett előfizetőt a tevékenység megszüntetéséről értesíti és az előfizetői szerződést egyoldalúan módosíthatja. E módosítás kiterjedhet az adott vételkörzetben nyújtott szolgáltatások fajtáira (termékekre), a szolgáltatások díjára, a szolgáltatások tartalmára, ezek között különösen a műsorterjesztési szolgáltatás programcsomagjainak összetételére. Az értesítésben a módosítás indokát meg kell adni, és utalni kell a szolgáltató körülményeiben beállott lényeges változásra.
- 9.2.6.4. Egyebekben pedig az új szolgáltató is megfelel a 2003. évi C. tv. 133.§ (2) bekezdésében foglalt feltételeknek.

## ***9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje***

### **9.3.1. Változás az előfizető személyében**

- 9.3.1.1. Az előfizető személyében történő változás esetében a szolgáltató átírja az előfizetői szerződést az előfizető írásbeli vagy telefonos kérése alapján, szerződésmódosítási díj megfizetése ellenében. A szolgáltató köteles az átírást az erre irányuló kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíteni. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a díjszabásban rögzített átírási díj egyharmada. A szolgáltató a kötbért az átírási díjat tartalmazó számlán írja jóvá, kivéve, ha az előfizető a kötbér pénzbeli kifizetését kifejezetten kéri. Nem minősül e pont szerinti átírási esetnek, ha az előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell regisztrálni.
- 9.3.1.2. Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményező feleknek kell nyilatkozniuk és azt igazolni. Az átírási kérelemben fel kell tüntetni:
- a) az előfizetői hozzáférési pont adatait (hívószám, létesítési hely postai címe),
  - b) az átadó és az átvállaló előfizető adatait,
  - c) az átvállaló előfizető előfizetői kategóriáját (egyéni, vagy üzleti),
  - d) az átírás igényelt időpontját (visszamenőlegesen nem lehet az előfizetői szerződést átírni, és csak 60 napon belüli időpontot lehet megjelölni),
  - e) az átadó és az átvevő előfizető kifejezett elfogadó nyilatkozatát.

- 9.3.2.** Ha az átírással érintett előfizetői hozzáférési ponton díjtartozás mutatkozik, a szolgáltató az átírás teljesítését a díjtartozás rendezéséhez köti, és csak a díjtartozás megfizetését követően teljesíti az átírást.
- 9.3.3.** Ezeket a 9.3.1. pontban meghatározott rendelkezéseket kell alkalmazni abban az esetben is, ha az előfizető személyében a polgári jog szabályai szerinti általános jogutódlás történik.
- 9.3.4.** Az előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az ajánlattétel során tett előfizetői kategóriára vonatkozó nyilatkozatát módosíthatja. Ebben az esetben az előfizető személye változik, ezért a jelen pont szerinti rendelkezések alkalmazandók.
- 9.3.5.** Amennyiben az üzleti előfizetőnek a PTK (2013. évi V. tv. vagy a 2013. évi CLXXVI tv.) szerint vett átalakulása miatt válik szükségessé az előfizetői szerződés átírása, az előfizető az átírás díját akkor is köteles megfizetni.
- 9.3.6.** Az előfizetői szerződés átírása esetén a szerződés módosul, az átadó előfizető előfizetői jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő előfizető a helyébe lép. Az előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg a szerződés átírását és az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kérni.
- 9.3.7.** Az előfizető személyében történő változás a szerződési feltételek más módosítását önmagában nem eredményezi és a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítására nem ad alapot.
- 9.3.8. Változás az ajánlattevő, előfizető adataiban**
- 9.3.8.1. Az előfizető köteles az előfizetői szerződés adataiban történt változást írásban bejelenteni a szolgáltatónak az adatváltozást követő 15 napon belül. A szolgáltató szükség szerint kérheti az adatváltozás igazolását.
- 9.3.8.2. A szolgáltató az előfizetők előfizetői alapadatait (név, cím, hívószám) kérésüknek és hozzájárulásuknak megfelelően kezeli. Az előfizető módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatát. Ha az előfizető korábban hozzájárult alapadatai közzétételéhez, de ezt a hozzájárulását visszavonja, a szolgáltató vállalja, hogy nem ad felvilágosítást az előfizető adatairól harmadik személynek.
- 9.3.8.3. Ha az előfizető elektronikus címtárban, vagy a telefonkönyvi vagy tudakozói adatainak közzétételéhez hozzájárult, és ott a név, lakcím és telefonszám adatain túlmenően további adatok megjelentetését kérte, vagy ha a már közzétett adataiban történt változás, úgy a változás átvezetéséért a díjszabásban meghatározott díjat kell fizetnie.
- 9.3.9. Előfizetői hozzáférési pont áthelyezése**
- 9.3.9.1. Az előfizető kérheti, hogy a szolgáltató a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető által kért más helyen biztosítsa (áthelyezési igény). A szolgáltató az áthelyezési igényt csak olyan földrajzi területeken teljesíti, ahol az előfizetői hozzáférési pont létesítésére képes (1. sz. melléklet) vagy DSL Internet szolgáltatások



esetén az áthelyezés is olyan hozzáférési pontra történik amely a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeknek megfelel (Magyar Telekom rézérpáras hálózat kiépített) . Ha az áthelyezési igény ezen körülmény hiányában nem teljesíthető, az előfizetői szerződés megszűnik.

- 9.3.9.2. Amennyiben a szolgáltató az áthelyezési igénynek műszaki lehetőség hiányában 30 napon belül nem tud eleget tenni, köteles a teljesítés lehetséges időpontjáról év, negyedév megjelöléssel az áthelyezési igény beérkezésétől számított 15 napon belül tájékoztatást adni. Az előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti előfizetői jogviszonyát. A szolgáltató a fent meghatározott határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia a szolgáltatónak. Ha az előfizetői jogviszony ilyen megszüntetését követően a volt előfizetőtől újabb igénybejelentés érkezik, azt a szolgáltató új igénynek tekinti, és az előfizetői jogviszony létrejöttére vonatkozó szabályok szerint jár el.
- 9.3.9.3. Az áthelyezést az előfizető személyesen az ügyfélszolgálaton, telefonon, on-line ügyintézésben és a szolgáltató által rendszeresített megrendelőlapon írásban igényelheti. Amennyiben a szolgáltató az áthelyezési kérést 30 napon belül teljesíteni tudja, a szolgáltató a szerződés módosítását 15 napon belül írásban visszaigazolja az előfizetőnek, és a szerződésmódosítás az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésének időpontjában lép hatályba. Az áthelyezés teljesítéséért az előfizető a díjszabásban rögzített áthelyezési díjakat köteles megfizetni. Az áthelyezési igényt a szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha a szolgáltatást az előfizető szerződésszegése miatt korlátozta, mindaddig, amíg az előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.
- 9.3.9.4. Ha a szerződésmódosítást az előfizető kezdeményezte, az előfizetői szerződés létrejöttére és hatályosságára vonatkozó szabályokat azzal az eltéréssel kell alkalmazni, hogy a szerződéstől és/vagy a szerződésmódosítástól való elállás joga a 9.2. pont szerint az előfizetőt nem illeti meg.

### **9.3.10. A szolgáltatás módosulása hatósági határozat alapján**

- 9.3.10.1. Nem minősül az előfizetői szerződés módosításának, ha Szolgáltató valamely médiaszolgáltatás egészének, vagy műsorszámainak terjesztését, internetes cím, honlap elérhetőségét köteles felfüggeszteni, vagy megszüntetni. Ugyancsak nem minősül szerződésmódosításnak, ha valamely médiaszolgáltatás műsorszámaira nézve a médiaszolgáltató kifejezett nyilatkozata, vagy hatósági állásfoglalás kimondja, hogy az a 2010. évi CLXXXV. Tv. 9. §-a szerint nem tehető közzé. Ilyen esetekben a szerződés felmondására vonatkozó szabályokat nem lehet alkalmazni, az előfizető értesítésére a 9.3.6.2. pontban foglaltakat kell alkalmazni, a szolgáltató felelősségére ilyen esetekben a 9.3.6.3. pont irányadó. Ez esetben a szolgáltató szerződésszegésére vonatkozó szabályok sem alkalmazhatóak.
- 9.3.10.2. Szolgáltató a 2010. évi CLXXXV. Tv. alkalmazása során a Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság által hozott határozat alapján kötelezhető kábeltelevíziós programcsomagban terjesztett médiaszolgáltatás terjesztésének, vagy internetes honlap (IP cím) elérhetőségének felfüggesztésére, megszüntetésére. Amennyiben

Szolgáltató ilyen határozatot vesz kézhez, a határozatban foglaltakat az annak végrehajtásához műszaki szempontból szükséges ésszerű határidőn belül, késedelem nélkül teljesíti. A Szolgáltató a hatósági határozat alapján a felfüggesztett terjesztésű médiaszolgáltatás továbbításának csatornáján a hatóság határozatát inzertként teszi közzé, az előfizetőket ily módon tájékoztatja a médiaszolgáltatás terjesztése felfüggesztése tényéről és okairól. Az internetes honlap (IP cím) elérhetőségének felfüggesztéséről szóló hatósági határozat végrehajtásáról Szolgáltató akként intézkedik, hogy az adott honlapra (IP címre) kereső jelet saját szerverére irányítja, ahol a kereső előfizető a hatósági határozat szövegét és a Szolgáltató közleményét érheti el.

- 9.3.10.3. Szolgáltató nem felel azért, hogy ha a fenti 9.3.6.1. pontban foglalt intézkedései ellenére az előfizető a Szolgáltató által alkalmazott elsődleges műszaki megoldások mellett más módon a médiaszolgáltatást vagy az internetes honlapot (IP cím) eléri, függetlenül attól, hogy az előfizető az eléréshez használja-e a Szolgáltató rendelkezése alatt álló hírközlési hálózatot, és nem felel ilyen esetekben a jelbiztonságért és jelminőségért sem.
- 9.3.10.4. A 9.3.6.1. pontban foglalt kötelező intézkedés végrehajtása az előfizetői szerződés egyéb rendelkezéseit, feltételeit (díjak, hozzáférési feltételek, minőségi paraméterek stb.) nem érinti.
- 9.3.10.5. A 9.3.6. pontba sorolt változásokról a Szolgáltató a honlapon és a személyes és telefonos ügyfélszolgálaton ad tájékoztatást.

## **9.4. Kétoldalú szerződésmódosítás**

- 9.4.1. Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti.
- 9.4.2. A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat 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.
- 9.4.3. 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. Amennyiben az előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.
- 9.4.4. A szolgáltató által kezdeményezett egy- vagy kétoldalú szerződésmódosítás esetén a szolgáltató az előfizetőt olyan szerződésmódosítási ajánlattal keresi meg, amely közérthetően és áttekinthetően tartalmazza, hogy a módosítás esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, és megfelelően tájékoztatja az előfizetőt a módosítás menetéről.

- 9.4.5. A kétoldalú szerződésmódosítás alakjára és tartalmára nézve a jelen ÁSZF 2.1.-2.2-2.3 és 2.4 fejezeteiben meghatározottak irányadók.
- 9.4.6. A kétoldalú szerződésmódosítás az egyedi előfizetői szerződés bármely elemére kiterjedhet, így különösen a szolgáltatás tartamára, a termékcsomagokra, termékekre, a fizetési feltételekre, díjakra (stb.) feltéve, hogy a módosítás nem áll ellentétben a jelen ÁSZF, vagy a jogszabályok rendelkezéseivel.

## 10. Adatkezelés, adatbiztonság

- 10.1.** A Szolgáltató adatkezelési rendjét, a kezelt adatok körét, valamint azon személyi kört, aki az előfizetői adatokhoz hozzáfér, továbbá az előfizető jogait és kötelességeit az adatok kezelésére és továbbítására vonatkozóan, a jelen ÁSZF 10. mellékletét képező adatkezelési szabályzat tartalmazza.
- 10.2.** Szolgáltató az előfizető adatait, így különösen az egyedi előfizetői szerződésben szereplő adatokat, továbbá a számlázás és díjkövetelés alapjául szolgáló adatokat kezelheti és a Szolgáltató díjigényének érvényesítése iránt felhasználhatja és a díjigény érvényesítésében közreműködő és az 1. fejezetben megadott szervezeteknek, személyeknek átadhatja.
- 10.3.** Szolgáltató a forgalmi adatokat saját nyilvántartási rendszerében kezeli, azokból felvilágosítást, adatközlést, csak a jogszabályokban erre felhatalmazott hivatalos szervezeteknek ad ki. A forgalmi adatokba való betekintést Szolgáltató az előfizetőnek biztosítja.

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

- 11.1.** Előfizető a Szolgáltató felé írásban, elektronikus levélben, faxon, vagy az ügyfélszolgálaton szóban, avagy on-line ügyintézésben és telefonos szóbeli közléssel is joghatályosan nyilatkozhat. E körben Szolgáltató nem köti meg, hogy az előfizető nyilatkozata azonos legyen az előfizetői szerződés megtételekor alkalmazott formával. Az előfizető ráutaló magatartással a szerződés tartalmának megváltoztatására, vagy a jelen fejezetben meghatározott tárgykörökben nyilatkozatot joghatályosan nem tehet.
- 11.2.** Az előfizető a 2011. november 1-je előtt megtett nyilatkozatait a szolgáltató az előfizető azzal ellentétes kifejezett nyilatkozatáig érvényesnek és megadottnak tekinti.

- 11.3.** Szolgáltató az előfizetőkről évente, tárgyév március 31-ig történő aktualizálással, névjegyzéket vezet, amelyben feltünteti az előfizető egyedi előfizetői szerződésben meghatározott adatait.
- 11.4.** Szolgáltató – mint helyhez kötött előfizetői szolgáltatást nyújtó telefonszolgáltató – köteles az egyetemes hírközlési szolgáltatónak az általa vezetett névjegyzékből az előfizető adatait átadni, amennyiben a névjegyzékben való közzétételhez előfizető hozzájárult.
- 11.5.** Előfizető az adatainak nyilvános előfizetői névjegyzékben, és országos belföldi tudakozóban való szerepeltetésére nézve az egyedi előfizetői szerződésben nyilatkozik. Az egyéni előfizető e körben jogosult a névjegyzékben szerepeltetendő adatok körét meghatározni, így különösen megadni nevét, lakcímét, foglalkozását, iskolai végzettségét, szakképesítését, telefonszámát, elektronikus levélcímét, hírközlő végberendezése jellegét (tel/fax), mobiltelefon számát, 24 karakterig. Üzleti előfizető esetében a névjegyzéki adatok korlátozódnak a cégnév, a székhely, a telefon, vagy telefax szám megadására. Ha előfizető az adatainak nyilvános előfizetői névjegyzékben való közzétételéhez hozzájárult, úgy legalább nevét (cégnevét), (székhelyét) lakcímét és telefonszámát köteles megadni. Az országos tudakozóban – függetlenül attól, hogy előfizető mely adatai közzétételéhez járult hozzá – előfizető neve (cégneve) lakhelye (székhelye) és telefonszáma került közzétételre.
- 11.6.** Előfizető az előfizetői szerződésben kérheti a Szolgáltatót, hogy a nyilvános előfizetői névjegyzékbe, tudakozóba semmilyen adatát ne továbbítsa, illetőleg személyes adatait zártan kezelje, arról a szolgáltatón és az erre jogszabályban felhatalmazott szervezeteken kívül más személyeknek felvilágosítást ne adjon.
- 11.7.** Előfizető a 11.3. pontban meghatározott adatkezelési hozzájárulását bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja, azonban e nyilatkozata csak a névjegyzék soron következő aktualizálásával válik hatályossá.
- 11.8.** Amennyiben valamely értéknövelt szolgáltatás nyújtásához a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok szükségesek, a szolgáltató tájékoztatja ezen adatok típusáról, az adatfeldolgozás céljáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy az adatokat szükséges-e harmadik fél számára továbbítani. Az előfizetővel kapcsolatos forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat – a 2003. évi C. tv. 159. §-ba foglalt adatfeldolgozás kivételével - Szolgáltató kizárólag a felhasználó vagy az előfizető hozzájárulása esetén dolgozhatja fel és csak olyan mértékben és időtartamig, amely szükséges az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához. E hozzájárulást előfizető az egyedi előfizetői szerződésben adja meg.
- 11.9.** Előfizető a 11.7. pontban foglalt hozzájárulását bármikor visszavonhatja.

- 11.10.** Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adattátadásnak a 158. § (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni. A szolgáltató e célból csak az Eht. 129. § (6) bekezdésének b)-f) pontjában foglalt előfizetői adatokat adhatja tovább és kizárólag abban az esetben, ha az előfizetői szerződést az előfizető szerződésszegésére hivatkozással már felmondta. Ez a fajta adatkezelés és adattovábbítás az előfizető hozzájárulásához nem kötött.
- 11.11.** Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor jogosult nyilatkozni arról, hogy hozzájárul-e adatainak tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából, való felhasználásához. E hozzájárulás bármikor visszavonható és azonnal hatályos. Előfizető már meglévő ilyen hozzájárulása esetén Szolgáltató az előfizető hozzájárulását megadottnak tekintheti a saját szolgáltatásainak értékesítése, vagy marketingje tekintetében.
- 11.12.** Az adatkezelési nyilatkozatokat előfizető a szerződéskötésre vonatkozóan a jelen ÁSZF-ben meghatározott bármely formában megteheti.
- 11.13.** Telefonos szolgáltatás esetén tételes számlamelléklet eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. Hacsak az igénylés során az előfizető nem nyilatkozik a hívószámok közlésének a módjáról, a tételes számlamellékletben feltüntetett hívott telefonszámok utolsó négy számjegyét a személyes adatok védelme érdekében a szolgáltató nem tünteti fel („kitakarja”). A tételes számlamelléklet bármikor igényelhető, a jövőre nézve azonban az igénylés csak a tárgyhót követő hó első napjától hatályos. A tételes számlamellékletre vonatkozó igény az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó bármely módon bejelenthető (írásban, elektronikusan, szóban).
- 11.14.** Előfizető – ha természetes személy, avagy kis- és középvállalkozás - az egyéni, vagy üzleti előfizetői minősége tekintetében megadott nyilatkozatát bármikor megváltoztathatja, amely e nyilatkozat megtételét követő hó első napján hatályos.
- 11.15.** Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni.

- 11.16.** Az előfizető a szerződéskötéskor kifejezetten nyilatkozik arról, hogy a szolgáltatást az egyéni vagy üzleti előfizetőkre vonatkozó szabályok szerint kívánja igénybe venni. Egyéni előfizetői minőséget választhatnak a külön jogszabályokban kis- és középvállalkozásokként meghatározott gazdálkodó szervezetek is, amennyiben az előfizetői szerződésben írásban így nyilatkoznak. E nyilatkozatát az előfizető évente és az előfizetői szerződés megkötésétől számított egy naptári év eltelténél nem korábban szerződésmódosítási díj fejében módosíthatja. A módosítást előfizető bármilyen formában megteheti.
- 11.17.** Egyéni, illetőleg üzleti előfizetői alanyiságáról a természetes személy az ajánlat során nyilatkozik. A természetes személy az előfizetői szerződés megkötésekor nyilatkozhat arról, hogy a szolgáltatás igénybevételét az üzleti előfizetőkre irányadó szabályok szerint kívánja igénybe venni. E nyilatkozatát az előfizető évente és az előfizetői szerződés megkötésétől számított egy naptári év eltelténél nem korábban szerződésmódosítási díj fejében módosíthatja. A módosítást előfizető bármilyen formában megteheti.
- 11.18.** Kis és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a szolgáltató köteles részletes-az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást adni. A tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató köteles igazolni.

## 12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná

### 12.1. Az előfizetői szerződés megszűnik:

- a) a szolgáltatás lehetetlenülésével,
- b) a természetes személy előfizető elhalálozása,
- c) üzleti előfizető esetén a társaság jogutód nélküli megszűnése,
- e) az előfizető általi rendes és rendkívüli felmondással,
- f) a szolgáltató általi rendes és rendkívüli felmondással,
- g) a felek közös megegyezésével,
- h) a határozott idejű szerződés külön jogcselekmény nélkül megszűnik a határozott idő lejáratáig meghatározott határnapon, feltéve, ha felek az ÁSZF szerint a szerződés határozatlan idejűvé válása, vagy határozott időre történő meghosszabbítása tárgyában nem állapodtak meg. A határozott idő lejáratáról Szolgáltató a 9.1.4. szerint értesíti előfizetőt.

### 12.2. A szolgáltatás lehetetlenülése

12.2.1. Az előfizetői szerződés megszűnik, ha a szolgáltatás lehetetlenül és a lehetetlenülésért egyik fél sem felelős.

#### 12.2.2. A szolgáltatás lehetetlenülésének tekintendő, ha:

- 12.2.2.1. az előfizető olyan földrajzi helyre kéri áthelyezni az előfizetői hozzáférési pontot, amely földrajzi helyen a szolgáltató előfizetői hozzáférési pont létesítésére nem képes. Ez esetben a lehetetlenülésért egyik fél sem felelős;
- 12.2.2.2. a szolgáltató a szolgáltatást azért nem tudja nyújtani, mert a vele a 2003. évi C. tv. szerinti összekapcsolási szerződést létesített hírközlési szolgáltató az összekapcsolási szerződést jogszabályi rendelkezés vagy jogerős hatósági határozat alapján megszünteti és így a szolgáltatás teljes körű nyújtására szolgáltató képtelenné válik;
- 12.2.2.3. a szolgáltató a szolgáltatást azért nem tudja nyújtani, mert a szolgáltatás nyújtását biztosító elektronikus hírközlési hálózat felett használati és birtokjoga a hálózattulajdonos egyoldalú rendelkezése folytán megszűnt.
- 12.2.2.4. a jelen Általános Szerződési Feltételekben vis maiorként meghatározott bármely ok 3 hónapnál hosszabb időtartamban áll fenn.

12.2.3. A lehetetlenülésről az a fél köteles a másik felet 15 napos időközzel értesíteni, aki a lehetetlenülés okáról tudomást szerez. A lehetetlenüléssel a szerződés attól a naptól számított 5. munkanapon szűnik meg, amikor az értesítésre kötelezett fél által ajánlott levélben postára adott értesítést a másik fél átvette.

### **12.3. A szerződés megszűnésekor irányadó közös rendelkezések**

- 12.3.1. A szolgáltató a szerződés megszűnése esetén arra az időre fizet vissza előfizetési díjat, mely időtartamra a szolgáltatást az előfizető már kifizette, és díjbeszámításra a szolgáltatónak jogalapja nincs.
- 12.3.2. Az előfizető köteles megfizetni a szolgáltatási szerződés megszűnéséig felmerülő valamennyi díjat, vagy annak meghatározott hányadát, azaz a szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő, a felmondást megelőzően, illetve a felmondási időben esedékessé vált esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.
- 12.3.3. A szolgáltató a szerződés megszűnése esetén az egyszeri (pl. bekapcsolási, létesítési) díjakat, továbbá a berendezés-használati díjakat nem fizeti vissza, illetőleg a szolgáltatás igénybevétele érdekében az előfizető számára értékesített berendezéseket nem köteles visszavásárolni.
- 12.3.4. A szerződés megszűnése esetén, a megszűnés napján az előfizető – illetőleg az a személy, aki a polgári jog általános szabályai szerint az előfizető birtokjogviszonyát folytatni jogosult, avagy az előfizető kötelezettségeiért helytállással tartozik – a birtokában lévő, a szolgáltató tulajdonát képező eszközöket (pl. kábelmodem, Set Top Box, CAM modul, mobil Stick, SIM kártya) köteles haladéktalanul kiadni, kivéve, ha e berendezések bármelyike a felek külön megállapodása alapján az előfizető tulajdonát képezi. Ennek elmulasztásáért a kötelezett a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint felel akkor is, ha az előfizetői jogviszonyban félként nem nevesített.
- 12.3.5. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonát képező eszközöket (pl. kábelmodem, Set Top Box, CAM modul, mobil Stick, SIM kártya, DSL modem) a szolgáltató birtokába bocsátani (visszaadni). E kötelezettség elmulasztása vagy 30 napot meghaladó késedelme esetén a szolgáltató jogosult úgy tekinteni, hogy a berendezés megsemmisült vagy elveszett.

### **12.4. Az előfizetői szerződés megszüntetése, felmondás**

- 12.4.1. Az előfizetői szerződés felmondása az előfizető részéről
- 12.4.1.1. A határozatlan idejű előfizetői szerződést az előfizető indoklás nélkül 8 napos felmondási idővel bármikor írásban rendes felmondással felmondhatja. A felmondást az ügyfélszolgálathoz kell eljuttatni. Ha a felmondást követően az előfizető lakcíme/értesítési címe megváltozik, új értesítési címéről a szolgáltatót tájékoztatnia kell. A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. Az 500 Ft-nál kisebb tartozást az előfizetőnek nem kell megfizetnie. Az előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás igénybevételeivel való felhagyás nem jelenti az előfizetői szerződés felmondását és így nem érinti az előfizető díjfizetési kötelezettségét.



- 12.4.1.2. 15 napos határidejű felmondási jog illeti meg az előfizetőt, ha a szolgáltató a jelen ÁSZF szerinti egyoldalú szerződésmódosítási jogával él, és e módosítást az előfizető nem fogadja el, továbbá ha Szolgáltató a bejelentett és Szolgáltató érdekkörében keletkezett hibát 30 napon túl nem tudja elhárítani.
- 12.4.1.3. Az előfizető felmondása minden olyan módon érvényes és hatályos, amely módon az előfizetői szerződés a 2.1. pont szerint megköthető.
- 12.4.1.4. Az előfizetői szerződés előfizető általi rendes felmondása esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre. Bármely előfizetői jogszerű előfizetői felmondás esetében a szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatását.
- 12.4.1.5. Az előfizető és a szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az előfizetői szerződést. Ebben az esetben az előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni.

## **12.5. Az előfizetői szerződés felmondása a szolgáltató részéről**

### **12.5.1. Rendes felmondás**

A szolgáltató a határozatlan időre kötött előfizetői szerződést 60 napra jogosult bármikor felmondani. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik. A szolgáltató a felmondást köteles indokolni.

### **12.5.2. Rendkívüli felmondás**

**12.5.3.** A szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel rendkívüli felmondással felmondhatja, és az előfizetőnek nyújtott szolgáltatást a felmondás közlését követő 15. naptári napon megszüntetheti, ha az előfizető:

- 12.5.3.1. a szolgáltatáshoz használt berendezést, a szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, a szolgáltatáshoz használt berendezések szerződés szerint kikötött ellenőrzését akadályozza,
- 12.5.3.2. akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és ezt a szerződésszegést a szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésétől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- 12.5.3.3. a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- 12.5.3.4. a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

**12.5.4.** A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel rendkívüli felmondással felmondhatja, és az előfizetőnek nyújtott szolgáltatást a felmondás közlését követő 30. naptári napon megszüntetheti a díjfizetés elmulasztása esetében:

12.5.4.1. amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki, feltéve, hogy a díjtartozás összege meghaladja az előfizető negyedéves átlagban számított egyhavi szolgáltatási díját, de legalább 10.000 Ft összeget.

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

**12.5.5.** Az Általános Szerződési Feltételek Különös része az egyes szolgáltatásfajtákra nézve további felmondási okokat határozhat meg.

#### **12.5.6. A szolgáltató felmondásának közös szabályai**

12.5.6.1. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni.

12.5.6.2. Ha az előfizető ehhez kifejezetten hozzájárult, Szolgáltató a felmondást olyan elektronikus levélben küldi meg, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható.

**12.5.7.** 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. A szerződésszegés megszüntetését az előfizető köteles haladéktalanul a szolgáltatónak írásban bejelenteni.

#### **12.5.8. A szolgáltató általi rendkívüli felmondásnak tartalmaznia kell**

a) a felmondás indokát,

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

c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben a felmondási idő tartama alatt az előfizető a szerződésszegést megszünteti, úgy a felmondás hatálytalan és a szerződés nem szűnik meg.

**12.5.9.** A szolgáltató felmondása akkor hatályos, ha azt a címzett kézhez veszi. Ha a címzett az adatközlés elmulasztása miatt az előfizetői szerződésben közölt címen nem elérhető (ismeretlen), vagy ha a címzett részére kiküldött küldemény átvételét megtagadja, avagy a küldemény második kiküldése esetén is „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza a szolgáltatóhoz, a küldeményt kézbesítettnek kell tekinteni.

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

A közvetítőválasztással kapcsolatos szabályok a jelen ÁSZF keretébe tartozó szolgáltatások körében nem értelmezhetők.

## **14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

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

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

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

### ***14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata***

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

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

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

- 14.3.1. Az előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt, szolgáltató tulajdonában álló technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetészerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért teljes mértékben helyt állni.
- 14.3.2. A szolgáltatáshoz szükségessé válhat olyan berendezés igénybevétele, amely a szolgáltatás igénybevételének nem nélkülözhető műszaki feltétele (pl.: Set Top Box, CAM modul, kábelmodem, mobil Stick, SIM kártya). E berendezéseket vagy a szolgáltató biztosítja az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételének teljes időtartama alatt, vagy a felek külön megállapodása (17. sz. melléklet) alapján azt az előfizető megvásárolja. Ha ilyen külön megállapodás nem jön létre, a berendezés a szolgáltató tulajdona és a szolgáltatás részét képezi. A hálózatra kizárólag ilyen eszközzel lehet csatlakozni, a szolgáltatást ezzel az eszközzel lehet igénybe venni.
- 14.3.3. Az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonát képező telepített berendezést az előfizetői szerződésben rögzített telepítési helyen tartani és azt a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései szerint az előfizetői szerződés tartama alatt működőképes állapotban megőrizni, az előfizetői szerződés megszűnésekor pedig a szolgáltatónak tartozékaival együtt visszaszolgáltatni.
- 14.3.4. A berendezés energiaellátásáról az előfizető gondoskodik.
- 14.3.5. Ha a felek a berendezés adásvételére külön megállapodást nem kötnek, a szolgáltatáshoz szükséges berendezést (Set Top Box, CAM modul, modem, mobil Stick, SIM kártya) a szolgáltató az előfizető által tett kötelezettségvállaló nyilatkozat átvételét követően bocsátja az előfizető birtokába, ebben az esetben az előfizető a berendezés megőrzéséért és működőképességéért felelősséggel tartozik. Az előfizető felelősségének mértéke a berendezés(ek) jelen Általános Szerződési Feltételek 4. számú mellékletben meghatározott összegig terjed.
- 14.3.6. Az előfizető a szolgáltató tulajdonát képező eszköz, berendezés elvesztése, vagy megsemmisülése esetén a szolgáltató felhívására köteles a 4. sz. mellékletben meghatározott összeget a felhívás kézhezvételétől számított 8 napon belül a szolgáltatónak megtéríteni.
- 14.3.7. Az előfizető a berendezést (annak hardver- és szoftverelemeit is beleértve) átalakítani, működését megváltoztatni, vagy befolyásolni nem jogosult, az ilyen magatartást a szolgáltató a berendezés előfizetői érdekkörben való megsemmisülésével azonosan szankcionálja.

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

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

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

A műsorterjesztési szolgáltatások programcsomagjait, az abban foglalt műsorokat, azok kiosztását és az egyes médiaszolgáltatások terjesztésére vállalt időtartamot az ÁSZF 3. melléklete tartalmazza.

## II. Az Általános Szerződési Feltételek Különös Része

### 16. A kábeltelevíziós műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó különös rendelkezések

#### 16.1. A szolgáltatás tárgya, leírása:

- 16.1.1. A vezetékes műsorelosztás a műsorszolgáltató által előállított jelek egyidejű, változatlan továbbítása vezetékes (kábeles) hálózaton vagy nem műsorszóró rádiótávközlő rendszeren a műsorszolgáltató telephelyétől, illetőleg a műsorszétesztő hálózat végpontjától elkülönült szervezet közbeiktatásával az arra jogosult felhasználó vevőkészülékéhez, a tíznél kevesebb vevőkészülék csatlakoztatására alkalmas hálózat segítségével történő jeltovábbítás kivételével. Nem minősül műsorelosztásnak a telekhatáron belüli vezetékrendszeren végzett tevékenység.
- 16.1.2. A szolgáltató felelőssége az általa kizárólagos ellenőrzés alatt tartott vezetékes (kábeles) hálózaton a szolgáltató által kiépített első hálózat hozzáférési pontig terjed.
- 16.1.3. A programcsomagok leírását, valamint díjait a szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, változásáról az előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.
- 16.1.4. A szolgáltató egyes működési területein elérhető programcsomagok leírását és az ahhoz rendelt csatornakiosztását és díjait az ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.
- 16.1.5. A digitális programcsomagok, valamint kiegészítő digitális programcsomagok elérhetőségét, tartalmát az ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.

#### 16.2. Az ajánlatkérés és az előfizetői szerződés teljesítésének további különös feltétele:

##### 16.2.1. Hálózat hozzáférési pont létesítésének feltételei

- 16.2.1.1. Ha az ajánlatkérés olyan ingatlanon létesítendő szolgáltatás iránt érkezik, amely ingatlanban a szolgáltató hozzáférési pontot még nem épített ki, az ajánlatkérő és a szolgáltató (a továbbiakban együtt: felek) írásban létesítési és vezetékjogi szerződést köthet legkésőbb az előfizetői szerződés megkötéséig. A szolgáltató egy példányt biztosít az előfizetőnek a létesítési és vezetékjogi szerződésből.
- 16.2.1.2. Az előfizetői szerződés teljesítésének feltétele továbbá – négylakásosnál kisebb ingatlanok esetében – hogy az előfizető a saját ingatlanának telekhatáron belüli kábeles házhálózata a szolgáltató hálózatával való hálózatkapcsolódási pontot elérje, ily módon összeköthető legyen, vagy ennek hiányában a kapcsolódásra a szolgáltatóval megállapodást kössön.

- 16.2.1.3. Ha a jelen Általános Szerződési Feltételek belépési díj megfizetését írják elő, ez a díj (hálózat hozzáférési pont kialakításának díja) csak hálózat hozzáférési pont kialakításának anyag és munkadíját tartalmazza, ha a hálózat hozzáférési pont az előfizető oldaláról nincs kialakítva, annak kialakítását a szolgáltató az előfizető költségére külön megrendelés alapján vállalja, ilyen megrendelés hiányában a szerződéskötést a szolgáltató megtagadhatja.
- 16.2.1.4. A szolgáltató a hálózat hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos, a technológiai előírásoktól eltérő előfizetői igény esetén kiegészítő szerelési díjat számíthat fel az ajánlatkérőnek. A kiegészítő díj mértékét a szolgáltató a létesítés előtt egyeztetni az ajánlatkérővel. Amennyiben a kiegészítő szerelési díj összege előre nem kalkulálható, a szolgáltató külön írásbeli felhívásban jelzi a kiegészítő díj összegét, amelyet az általánosan használt egység-tételeiből kalkulál. Az ajánlatkérő az egyedi megállapodás aláírásával fogadja el a díj összegét. A kiegészítő szerelési díj mértékének meghatározásához használatos egységtétel-táblázat az ügyfélszolgálati irodákban tekinthető meg. A létesítés különleges eseteiben a felek a létesítési szerződésben rögzítik a beruházás részletes feltételeit.
- 16.2.1.5. Különleges esetnek minősülnek többek között az alábbiak:
- Amennyiben az ajánlatkérő az előfizetői leágazóról (TAP) léges leágazással nem köthető be, és/vagy az ajánlatkérő föld alatti létesítést igényel.
  - Ha az ajánlatkérő által megjelölt szolgáltatás hozzáférési pontja és a hálózat-hozzáférési pont nem kapcsolódik és e kapcsolat kiépítését az ajánlatkérő/előfizető a szolgáltatótól kéri.
  - Ha több előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítését kéri.
  - Erősítő felszerelését kéri, vagy az igény kielégítéséhez az indokolt.
  - A felszerelésre kerülő házerősítők energiaellátásának kiépítési és üzemköltségét az ajánlatkérő fizeti.
  - A szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő megoldást igényel az ajánlatkérő.
  - Ha az ajánlatkérő ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton kéri.
  - Esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az ajánlatkérő.
  - Abban az esetben, ha az igény olyan területről érkezik, ahol elérő és/vagy lefedő hálózat létesítése szükséges, a szolgáltató a beruházás kivitelezési költsége alapján extra létesítési díjat kérhet. Az extra létesítési díj mértékét a létesítési szerződés tartalmazza.
- 16.2.1.6. A szolgáltató a szerződés megkötésekor megkülönbözteti az egyéni és az üzleti (közületi) ajánlattevőt.
- 16.2.1.7. A szolgáltató az előfizetői vevőkészülék alkalmassága tekintetében nem tartozik felelősséggel, azt nem köteles vizsgálni.
- 16.2.1.8. Ha az ajánlatkérő nem engedélyezi a szolgáltató számára a lakáshálózat, illetve a házhálózat kialakítását, a szolgáltató megtagadhatja a létesítést.
- 16.2.1.9. A létesítési szerződés akkor jön létre, amikor az mindkét fél által aláírásra került.
- 16.2.1.10. Ha az ajánlatkérő nem engedélyezi a szolgáltató számára a hálózat hozzáférési pont utáni kialakítását, a szolgáltató megtagadhatja a létesítést.

### **16.2.2. Vezetékjog**

- 16.2.2.1. Az ajánlatkérő térítésmentesen és az előfizetői szerződés időtartamára hozzájárul a hálózat vezetékeinek (kábeleinek), berendezéseinek és szerelvényeinek elhelyezéséhez, továbbvezetéséhez a saját, illetőleg a tulajdoni hányadának arányában közös tulajdonban álló ingatlanban, valamint lehetőségei szerint gondoskodik azok vagyonvédelméről.
- 16.2.2.2. A létesítés teljesítésének feltétele, hogy a rendszerhez csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai a vezetékek (kábelek) és szerelvényeik átvezetéséhez, illetve telepítéséhez hozzájáruljanak.  
Hozzájárulás hiányában, illetve a szolgáltató tulajdonos általi akadályozása esetén a szolgáltató nem tartozik felelősséggel a jelen ÁSZF szerinti létesítésért, mentesül az esetleges jogkövetkezmények alól.
- 16.2.2.3. Az ajánlatkérő, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren nem szerez tulajdonjogot. Az ajánlatkérő kiegészítő szerelési díj megfizetése esetén sem válik tulajdonosává a hálózatnak, illetve az érintett hálózati szakasznak, eszközöknek.

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

- 16.3.1. A szolgáltatás kizárólag a szolgáltatónak a hírközlési hatóság nyilvántartása szerinti használatba vételi vagy fennmaradási engedéllyel rendelkező hálózatán érhető el, a szolgáltatási területek meghatározása jelen ÁSZF 1. sz. mellékletében található. A szolgáltatás a szerződés hatályosulása, az előfizetői hozzáférési pont létesítése, illetve a programcsomag bekapcsolása után az előfizető és a szolgáltató között megkötött előfizetői szerződés alapján azonnal igénybe vehető.
- 16.3.2. Soros hálózat esetén az előfizető a szolgáltató által biztosított programkiosztást veheti igénybe, prémium csatorna nem szolgáltatható.
- 16.3.3. Egyéni hozzáférésű kábeltelevíziós hálózat esetén az előfizető programcsomagok közül választhat, illetve külön előfizethet ún. prémium csatornákra. Az előfizető – ellenkező megállapodás hiányában – a programcsomagok közül bármelyiket igénybe veheti, az előfizetői szerződés fennállta alatt. Az előfizető a szerződésének keretein belül jelen ÁSZF szerződésmódosításra irányuló rendelkezései szerint választhat másik programcsomagot. A szolgáltató a programcsomagokban elosztott programokat az előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja, és új programcsomagokat alakíthat ki.
- 16.3.4. Szolgáltató a 2010. évi CLXXXV. Tv. 74.§ (3) bekezdése alapján a digitális programcsomagok között a közszolgálati műsorok terjesztésére külön programcsomagot hoz létre és tart fenn. Előfizetői szerződést e programcsomag vételezéséhez is létesíteni kell. Ezen előfizetői szolgáltatási csomag igénybevételéért a hozzáférés biztosításához kapcsolódó, a hozzáférés költségeit meghaladó mértékű



többletdíjat nem követel, a hozzáférés Díjszabásban nevesített költségét a Szolgáltató az előfizetőnek a jelen ÁSZF és az előfizetői szerződés rendelkezései szerint számlázza. A programcsomag összetételét az ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

- 16.3.5. Szolgáltató a programcsomagokban csak a hatályos szabályoknak megfelelően közzétehető médiaszolgáltatásokat terjeszt. Ennek alapján az egyes felnőtt tartalmakat kínáló médiaszolgáltatásokat abban az esetben terjeszti, ha azokra nézve a médiaszolgáltató, vagy a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság akként nyilatkozik, hogy azok terjesztése a hatályos jogszabályokat nem sérti. Ha valamely médiaszolgáltatásról a médiaszolgáltató, vagy a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság kijelenti, megállapíthatja, hogy a magyar jogszabályok szerint nem tehető közzé, Szolgáltató az adott médiaszolgáltatás terjesztését jogosult késedelem nélkül megszüntetni a jelen ÁSZF 6.7. pontja alapján.
- 16.3.6. A digitális programcsomagok, valamint a kiegészítő digitális csomagok esetén a szolgáltatás igénybevételéhez a kódolt műsor átalakítására alkalmas dekóder egység (Set Top boks, CAM) szükséges. Ezen dekódert, ha a felek ettől eltérően állapodnak meg (17. sz. melléklet) a szolgáltató biztosítja, de az előfizető telepíti. A dekóder telepítéséhez és üzemeltetéséhez a szolgáltató magyar nyelvű útmutatót és termékleírást biztosít. A szolgáltató a dekóder ezen útmutató és termékismertető szerinti telepítéséért és üzemeltetéséért vállal szavatosságot. A dekóder áramellátásáról az előfizető saját költségén gondoskodik. Az előfizető az ÁSZF 4. sz. mellékletében meghatározott bérleti díjak fejében több dekódert is igényelhet, vagy a külön megállapodás szerint több dekódert is vásárolhat. A dekódert csak az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott címen, azonos helyen lehet igénybe venni. a dekóderek más hálózatokban, vagy nem a szolgáltató által nyújtott hírközlési szolgáltatások során való működéséért Szolgáltató nem szavatol.
- 16.3.7. A szolgáltató tulajdonát képező dekóder rendeltetésszerű használata melletti meghibásodás esetén a szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott hibaelhárítási időn belül csere készüléket biztosít. Az előfizetői tulajdonú dekóderek működéséért Szolgáltató a jogszabályok szerinti jótállási és szavatossági feltételekkel szavatol.
- 16.3.8. A digitális programcsomagok, valamint a kiegészítő digitális szolgáltatás igénybe vételéhez EuroSCART vagy RCA audio/video csatlakozással rendelkező vevőkészülék szükséges.
- 16.3.9. A digitális programcsomagok, valamint a kiegészítő digitális szolgáltatás igénybevételéhez szükséges dekóder egy vevőkészülékhez csatlakoztatható.

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

#### **16.4. Az előfizetői szerződés módosításának különös esetei**

- 16.4.1. A szolgáltató jogosult a műsorkínálatot az előfizetők előzetes értesítése mellett megváltoztatni az egyoldalú szerződésmódosításra irányadó általános szabályok szerint.
- 16.4.2. A szolgáltató a műsorkínálat kialakítása során az előfizetői igények mellett figyelembe veszi a műsordíjak gazdasági hatását és a műsorok minőségi jellemzőit, valamint az egyes műsorterjesztési szerződések műszaki, gazdasági és jogi feltételeit.
- a) A változtatás – új műsor(ok) programcsomagba történő felvétele műsorok cseréje – során a szolgáltató törekszik arra, hogy a választék megfeleljen az előfizetői igényeknek.
- b) Szolgáltató oly módon biztosítja az előfizetői érdekek érdemi figyelembe vételét, hogy a változtatás indokairól és ennek várható költségkihatásáról minden érintett előfizetőt egyedileg kiértesít, és ezzel egyidejűleg lehetőséget ad az előfizetőnek, hogy az ezzel kapcsolatos véleményét a szolgáltató tudomására hozza. Amennyiben a megkérdezett előfizetők többsége a tájékoztatás kiküldését követő nyolc napon belül értesíti a szolgáltatót, hogy a változtatással nem ért egyet, úgy a szolgáltató nem hajtja végre egyoldalúan a tervezett módosítást.
- c) Az előfizetői igények felmérése tekintetében Szolgáltató hagyatkozik a publikált nézettségi adatokra és a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által közzétett adatokra.

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

##### **16.5.1. Minőségi követelmények:**

- 16.5.1.1. A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel a rá vonatkozó, illetve irányadó műszaki előírásokban meghatározott, és az erre alapozott Nemzeti Hírközlési Hatóság által kiadott műszaki megfelelőségi követelményrendszerben foglalt minőségi előírásoknak.
- 16.5.1.2. Irányadónak tekinthető szabványok: MSZ 11458/2-87, MSZ-EN 50083-7. A minőségi célértékek teljesülésének mérési módszere a fenti szabványokban megadott mérési módszerekkel egyező.
- 16.5.1.3. A szolgáltató által vállalt minőségi mutatókat a 9. melléklet tartalmazza.
- 16.5.1.4. A műsorterjesztési szolgáltatás minőségi célértékeinek a 13/2011 (XII.27.) NMHHE.r. szabályai szerinti meghatározását a melléklet tartalmazza.

#### **16.6. A szolgáltatás korlátozása műsorterjesztési szolgáltatás esetén**

A korlátozás az ÁSZF Általános Részében meghatározott feltételek fennállása esetén a szolgáltató akként valósítja meg, hogy a műsorjelek továbbítását a korlátozás tartamára a jogszabály alapján kötelezően terjesztendő műsorok átvitelére korlátozza, illetőleg digitális jelátvitel esetén a dekódoló berendezést ekként átprogramozza. Ezen korlátozás megvalósításához – analóg kábeltelevíziós szolgáltatás esetén - a

szolgáltatónak a hálózata előfizető felé induló leágazási pontján további műszaki berendezés közbeiktatását kell elvégeznie, amelynek teljes anyag- és munkadíjköltségét a díjszabásban meghatározott korlátozási díjként az előfizetőre áthárítja.

- 16.6.1. A szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének a korlátozására akkor is jogosult, ha az előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.
- 16.6.2. A korlátozást az ÁSZF általános részében meghatározott feltételek fennállása esetén a szolgáltató akként valósítja meg, hogy a műsorjelek továbbítását a korlátozás tartamára a csatornakiosztás szerint a C10 csatorna (207 MHz vivőfrekvencia) alatt kiosztott műsorok átvitelére korlátozza. Ezen korlátozás megszüntetéséhez, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizetőnek a 4. számú mellékletben meghatározott visszakapcsolási díjat kell fizetnie, amely díj tartalmazza a korlátozás megvalósításához szükséges szűrő közbeiktatásának teljes anyag- és munkadíjköltségét.

## **16.7. A díjazás és számlázás különös szabályai**

- 16.7.1. Az előfizető a szolgáltatás igénybevételéért az igényelt programcsomagnak megfelelő előfizetési díjat fizet a szolgáltatónak.  
Az előfizetési díj, a megkezdett szolgáltatás igazolt kezdési időpontjától esedékes a szolgáltató számlája alapján.
- 16.7.2. A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a területileg elkülönült hálózatokon, illetve a különböző tartalmú, de azonos megnevezésű szolgáltatáscsomagjaiért eltérő előfizetési díjakat, díjfizetési struktúrákat (fizetési gyakoriság, fizetési mód) állapítson meg. Az előfizetési díjak felsorolását az ÁSZF 3. sz. melléklete tartalmazza.

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

### **17.1. A szolgáltatás leírása**

- 17.1.1 A szolgáltatás a műsorelosztó hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az internetre, illetve az adattovábbítás (jel-, kép-, adat-, hangtovábbítás) lehetősége a hálózaton belül.
- 17.1.2 Az előfizető végberendezésével meghatározott időre létesít összeköttetést a műsorelosztó hálózaton keresztül a szolgáltató szerverével (kiszolgáló számítógép)

annak TCP/IP adatátviteli protokollt biztosító portján (csatlakozási pont) keresztül. A szolgáltató az előfizetőt erre az időre saját egyedi IP címmel látja el.

- 17.1.3 Az előfizető az internet alkalmazásait a saját végberendezésén futtatott megfelelő programok segítségével veszi igénybe.
- 17.1.4 A műsorelosztó hálózatokon nyújtott internet hozzáférési szolgáltatást a szolgáltató meghatározott helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

## **17.2. A szolgáltatás igénybevételének különös feltételei, korlátai**

- 17.2.1. A szolgáltatás igénybevételének nem nélkülözhető műszaki feltétele kábeltelevíziós műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő szolgáltatás hozzáférési pont megléte az előfizető által használt ingatlanban. Ezen szolgáltatás hozzáférési pont kialakítására a 2.3. pont rendelkezéseit alkalmazni kell.
- 17.2.2. A szolgáltatáshoz szükséges egy kábelmodem, ami a számítógépet köti össze a műsorelosztó hálózattal. A kábelmodemet – ha a felek másként nem állapodnak meg - a szolgáltató biztosítja az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételének teljes időtartama alatt, az eszköz a szolgáltatás része. E kábelmodem a szolgáltató tulajdona és a szolgáltatás részét képezi. A hálózatra kizárólag ilyen eszközzel lehet csatlakozni. A kábelmodem használatához és telepítéséhez szükséges minden információ a hozzáférési pont létesítésekor átadott CD-ROM-on található. A kábelmodemet a szolgáltató telepíti és helyezi üzembe. Ha a felek az ÁSZF 17. sz. melléklete szerint abban állapodnak meg, hogy a kábelmodemet az előfizető tulajdonába megvásárolja, az előfizető tulajdonát fogja képezni. Ez esetben Szolgáltató a kábelmodemért a jogszabályok szerinti kellékszavatosságot vállalja, továbbá szavatolja, hogy a kábelmodem a Szolgáltató szolgáltatásának igénybevételét lehetővé teszi, de nem szavatolja, hogy a kábelmodem rendeltetésszerűen más szolgáltató hálózataiban, vagy más szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevétele esetén is működik.
- 17.2.3. Az előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és - ha a berendezés szolgáltatói tulajdonú - a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az előfizető a kábelmodemet használatba átveszi.
- 17.2.4. Az előfizető a telepített modemet köteles az előfizetői szerződésben rögzített telepítési helyen tartani. A kábelmodem energiaellátásáról az előfizető gondoskodik. A szolgáltató az előfizetői végberendezés alkalmassága tekintetében nem tartozik felelősséggel, azt nem köteles vizsgálni.
- 17.2.5. A szolgáltatás kizárólag a szolgáltatónak a hírközlési hatóság nyilvántartása szerinti használatbavételi vagy fennmaradási engedéllyel rendelkező meghatározott hálózatán érhető el. A szolgáltatási helyének földrajzi behatárolását az 1. sz. melléklet tartalmazza. A szolgáltatás a szerződés hatályosulása és az előfizetői hozzáférési pont

létesítése után az előfizető és a szolgáltató között megkötött előfizetői szerződés alapján azonnal igénybe vehető.

### **17.3. A szerződésmódosítás különös esetei**

17.3.1. Az előfizető a 3. számú mellékletben meghatározott termékek (szolgáltatáscsomagok) közül választhat. Az előfizető – ellenkező megállapodás hiányában – a szolgáltatási csomagok közül bármelyiket igénybe veheti, az előfizetői szerződés fennállta alatt. Az előfizető a szerződésének keretein belül jelen ÁSZF szerződésmódosításra vonatkozó rendelkezései szerint választhat másik szolgáltatási csomagot, terméket. A szolgáltató a szolgáltatási csomagok tartalmát az előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja, és új szolgáltatási csomagokat alakíthat ki.

17.3.2. Az előfizető a szerződés időtartama alatt bármikor kezdeményezheti az igényelt termék (szolgáltatási csomag) módosítását. A módosításra irányuló kérelmet legkésőbb a követő hó első napját megelőző 8 nappal a követő hó első napjára vonatkozóan kell írásban, illetve személyesen az ügyfélszolgálaton bejelenteni.

17.3.3. A termék (szolgáltatási csomag) megváltoztatása a teljesítés napján, mindkét fél tudomásulvételével lép hatályba, kivéve azt az esetet, amikor az előfizető a módosítást konkrét naptól igényelte. Ebben az esetben a módosítás a kért napon lép hatályba.

### **17.4. A korlátozás különös feltétele**

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

17.4.1.1. Az előfizető megsérti az etikai kódexben található alapelveket (11. számú melléklet).

17.4.1.2. A szolgáltató a 3. számú mellékletben felsorolt szolgáltatási csomagokban meghatározott havi letöltési korlátok túllépése esetén a tárgyható hátralévő részében az előfizető egyidejű értesítése mellett a sávszélességet az adott termékre irányadó leírásában meghatározott mértékben korlátozza. következő hó első napjával a korlátozás megszűnik.

17.4.1.3. A korlátozás a sávszélesség – le- és feltöltési sebesség – 32/32 kbit/s átviteli kapacitásra történő szűkítésével történik.

### **17.5. A szolgáltató általi felmondás különös feltétele**

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

17.5.2. A szolgáltató – a másik szolgáltató kérelmére – köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat a másik szolgáltató helyett szedi be, és előfizetői

szerezésszegés, vagy díjtartozás esete áll fenn, valamint a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

## **17.6. Minőségi célértékek, követelmények és teljesülésük**

- 17.6.1. A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel a jogszabályoknak, az irányadó, műszaki előírásokban meghatározott, és az erre alapozott Nemzeti Hírközlési Hatóság által kiadott műszaki megfelelőségi követelményrendszerben foglalt minőségi előírásoknak.
- 17.6.2. Irányadónak tekinthető szabványok: MSZ EN 60603-7:2000, ISO/IEC 8802-3:2000 IT.
- 17.6.3. Az internethálózat úgynevezett „store and forward” működést tesz lehetővé, tehát a szolgáltatás igénybevételében esetlegesen várakozással kell számolni.
- 17.6.4. A szolgáltató az adatátviteli szolgáltatások esetén vállalja, hogy a TCP adatcsomagok továbbításának ideje nem több mint 1000msec, de a csomagok 80 százalékában kevesebb, mint 200msec a szolgáltató helyi fejállomása (CMTS), és az előfizetői végberendezés (kábelmodem) között.
- 17.6.5. A minőségi mutatók célértékeit az ÁSZF 9. számú melléklete tartalmazza.

## **18. A mobilinternet szolgáltatásra vonatkozó különös rendelkezések**

### **18.1. A szolgáltatás leírása, jellemzői:**

- 18.1.1.** A Szolgáltató a csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatással Internet hozzáférést biztosít az Előfizető számára – a 3. számú mellékletben meghatározott díj ellenében -, hogy arra alkalmas készülékén Internet, WAP és web'n' walk szolgáltatásokat vegyen igénybe. Szolgáltató a mobilinternet szolgáltatás használatához előfizetői hívószámot és SIM kártyát, valamint az ezt vezérlő hardveres és a végberendezésre való telepítésre önműködően alkalmas szoftveres berendezést (mobil Stick, SIM kártya) biztosít Előfizetőnek. Az eszközök a szolgáltató tulajdonát képezik, melyeket a 4. számú mellékletben meghatározott díj ellenében biztosít az Előfizetőnek. A Szolgáltató csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatását ezen berendezés és az arra alkalmas végberendezés, készülék, illetve arra alkalmas készülék és számítógép segítségével lehet igénybe venni, amennyiben azok megfelelően be vannak állítva. A SIM kártya és a telefonszám hangátvitelre (mobiltelefon) nem alkalmazható.
- 18.1.2.** A csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatásnak az áramkörkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatástól megkülönböztető tulajdonsága az adatmennyiség alapú számlázás, amely gazdaságosan teszi lehetővé a folyamatos kapcsolatot a hálózattal.

- 18.1.3.** Az Előfizető által elérhető sebesség függ a hálózati beállításoktól, a használt készülék típusától, az azonos cellában tartózkodó egyidejű használók számától és az alkalmazások típusától. A forgalomban lévő készülékek közül nem mindegyik alkalmas a csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatás igénybevételére. Erre a Szolgáltató az Előfizető figyelmét felhívja. A csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatás minőségében a rádióhullámok terjedési tulajdonságai miatt időben és térben változás állhat be, erre tekintettel az átvitt adatok esetleges hibáiból származó károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.
- 18.1.4.** Szolgáltató a csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatás használatához szükséges eszközökre kizárólag ajánlást ismertet, de a tényleges eszköz típusát illetve üzembe helyezését és annak módját az Előfizetőnek kell kiválasztania. A Szolgáltató nem garantálja a szolgáltatás megfelelő működését az ajánlásban nem szereplő, általa nem tesztelt eszközök használata esetén.
- 18.1.5.** Szolgáltató a csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatáshoz (GPRS) kapcsolódó alkalmazásként Előfizető számára mobil készülékről kezdeményezhető e-mail üzenet küldési lehetőséget biztosít SMTP szerverén keresztül - a 4. számú mellékletben meghatározott díj ellenében.
- 18.1.6.** Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a rendelkezésére álló IP címekkel, mint korlátos erőforrással való hatékony gazdálkodás érdekében minden olyan aktív adatkapcsolatot megszakítson, amelynél legalább 12 órája nem keletkezett adatforgalom. Ez az intézkedés nem érinti a szolgáltatás rendelkezésre állását, mert Előfizető az adatkapcsolat megszakítása után, akár azonnal, új aktív adatkapcsolatot kezdeményezhet.
- 18.1.7.** Szolgáltató a csomagkapcsolt adatátviteli hordozó szolgáltatáson (GPRS) megvalósított Internet hozzáférés szolgáltatásához saját hálózatában Nyilvános vagy Privát IP címeket biztosít. Privát IP címről az Előfizető IP címfordítás révén éri el az Internet szolgáltatást.
- 18.1.8.** A Szolgáltató nem köteles az igénybevevő számítástechnikai berendezéseinek a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére. Az Internet szolgáltatás hibamentes és folyamatos működéséért, illetve az ennek esetleges hiányából eredő kárért a Szolgáltató nem vállal felelősséget, tekintettel arra, hogy az Internet számítógépes hálózatnak nem kizárólagos szolgáltatója. Ez a kikötés nem módosítja a Szolgáltató általános felelősségét az általa nyújtott nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások területén.
- 18.1.9. A szerződés létrejöttére, megszűnésére vonatkozó speciális rendelkezés:**
- 18.1.10.** A Mobilinternet szolgáltatásnál új előfizetői jogviszony létrejötte esetén írásban történik a szerződéskötés, illetve a Szolgáltatóval már fennálló előfizetői jogviszony

esetén szóban vagy ráutaló magatartással is történhet, kivéve, ha az Előfizető a Szolgáltató belépési díj-, és/vagy szolgáltatási díj-, és/vagy eszköz árából biztosított kedvezményre vonatkozó ajánlatát is elfogadja és kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatást a kapott kedvezményre tekintettel meghatározott időtartam alatt igénybe veszi, ez esetben kizárólag írásban történhet a szerződéskötés.

**18.1.11.** Előfizető a szerződéstől annak megkötésétől számított 5 napon belül elállhat. A szolgáltató és az előfizető elállás esetében haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlését követő 30 napon belül elszámolnak. A szolgáltató az elállás esetében kizárja a 16.1.1. pontban körülírt eszköz visszavételét. A szolgáltató az elállás esetén kizárólag az alábbi díjak és költségek megfizetését követelheti az előfizetőtől:

- a) az elállási jog gyakorlása miatt a szolgáltatáshoz kapott elektronikus hírközlő eszközök visszaszolgáltatásával kapcsolatban felmerült költségek,
- b) az igénybevett szolgáltatások díja és
- c) a visszavett elektronikus hírközlő eszközök használatából eredő értékcsökkenés, vagy amennyiben a (5) bekezdésben említett jogával a szolgáltató nem élt, ezen elektronikus hírközlési eszközök ára.

**18.1.12.** A szolgáltatót megilleti a rendkívüli felmondás joga, ha

- a) az Előfizető nem tartja be a műszaki, illesztési feltételeket.
- b) az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponton keresztül bizonyíthatóan próbálkozást tesz a Szolgáltató belső informatikai rendszeréhez történő hozzáférésre, valamint nem megengedett (cracker) tevékenységet végez a Szolgáltató, vagy Szolgáltató ügyfeleinek hálózata viszonylatában.

## **18.2. A szolgáltatás igénybevételének korlátai:**

**18.2.1.** A szolgáltatás jellege országos, a Magyar Köztársaság területén vehető igénybe. A szolgáltatás igénybevételét korlátozza a Magyar Telekom Nyrt. által üzemeltetett mobiltelefonos hálózat lefedettsége, ennek következtében a lefedetlen, vagy gyenge jellel fedett területeken jelkimaradás állhat elő, vagy a szolgáltatás használhatósága korlátozott, illetve lehetetlen.

**18.2.2.** A Szolgáltató Budapesti Internet Kicserélő Központján (BIX) keresztül más hazai Internet és elektronikus hírközlő szolgáltatóhoz is kapcsolódik a szolgáltatás. A magyarországi forgalom ezen a központon keresztül cserélődik ki. A szolgáltatás a nemzetközi Internet hálózathoz a Magyar Telekom Rt.-től bérelt vonalon keresztül kapcsolódik. Az üzembiztonság növelése érdekében redundáns, alternatív kapcsolatok is kiépülnek nemzetközi gerincpontokhoz. A Szolgáltató Internet hozzáférés szolgáltatása a felhasználók által megosztottan használt korlátos hálózati erőforrások felhasználására (elsősorban rádióspektrum) épül. Ezeknek a korlátos erőforrásoknak a túlzott igénybe vétele, akár egy Előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív felhasználói tapasztalatokat eredményezhet a szolgáltatás igénybevétele során. A korlátos hálózati erőforrások túlzott igénybevétele leronthatja a hálózat teljesítményét és ezzel a szolgáltatás minőségét. A fentiek figyelembevételével az



Internet Szolgáltatók Tanácsa által támogatott hálózathasználati irányelvekkel összhangban, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot a korlátlan adatmennyiséget biztosító opció esetén az adatsebesség – időszakos, vagy állandó – lassítására. A lassítás nem jelenti a letölthető adatforgalom mennyiségének korlátozását. Fájlcserélő, fájlmegosztó vagy egyéb nagy mennyiségű adat továbbítására szolgáló alkalmazás túlzott mértékű használata esetén a Szolgáltató rugalmasan, a hálózat aktuális terheltségétől függően lassíthatja az adatforgalmat. A lassítás esetén sem csökkenhet a sebesség jelen ÁSZF 18. fejezetében a 3G (R99) technológiára vállalt le és feltöltési sebesség célérték alá az esetek 80%-ban. Szolgáltató a hálózat túlzott mértékű használatának minősíti, ha az Előfizető adatforgalma hét egymást követő naptári nap alatt meghaladja a 20 GB-ot. Túlzott mértékű használat esetén a Szolgáltató jogosult 14 napra az Előfizető letöltési sebességét lassítani.

## **18.2. A díjszámlázás egyes eltérő szabályai**

**18.2.3.** Szolgáltató a mobilinternet szolgáltatás díját alaplíjjal és adatforgalom mérés alapján számlázza. A díjakra a 4. melléklet az irányadó.

**18.2.4.** Az egyes adat-díjcsomagokban a 9. melléklet szerint garantált le- és feltöltési sebességgel igénybevehető adatforgalom a hónap egyedileg meghatározott fordulónapjától a következő hónap azonos napjáig használható fel. A fordulónap a Szolgáltató által objektív módon kijelölt nap. A fordulónapról Szolgáltató írásban tájékoztatja Előfizetőt. A Szolgáltató a fordulónap megváltoztatásának jogát fenntartja. Túlforgalmazási díj nincs, a díjcsomagokban a garantált le- és feltöltési sebességgel igénybevehető adatforgalom túllépése esetén a letöltési/feltöltési sebesség értéke legfeljebb 128 kbit/s a következő fordulónapig.

**18.2.5.** Amennyiben az Előfizető a választott díjcsomagjában foglalt adatforgalmat eléri, úgy a forgalombővítő opció segítségével lehetősége van a következő fordulónapig a rendelkezésére álló garantált le- és feltöltési sebességen igénybe vehető adatforgalmat további 1 GB-tal kibővíteni. A bővített adatforgalom a következő fordulónapig vehető igénybe, ezt követően az Előfizető számára ismét a díjcsomagja szerinti bennefogalalt forgalom áll rendelkezésére. Az 1 GB-os forgalombővítő opció tetszőleges mennyiségben igénybe vehető.

**18.2.6.** A Szolgáltató a GPRS-kapcsolat során forgalmazott adatmennyiséget a kapcsolat kezdetétől számítva a kapcsolat végéig méri.

**18.2.7.** A Szolgáltató hálózatában forgalmazott adatmennyiséget a Szolgáltató kapcsolatonként, naponta és azon belül díjszabás szerinti időzónánként külön összesíti és az adott napszakra érvényes díj szerint számlázza ki. Az egyidőben, párhuzamosan kialakított, de különböző célú adathozzáférések forgalmának mérése, kerekítése és számlázása egymástól függetlenül történik. A GPRS forgalom mérése műszaki okokból kifolyólag az adathálózat központi elemein történik, ezért az

Előfizető felhasználói eszközén mért forgalom és a Szolgáltató által mért forgalmazott adatmennyiség bizonyos esetekben eltérhet. A forgalmazott adatmennyiség alatt a teljes, letöltés- és feltöltés irányú forgalom együttes összegét kell érteni.

### **18.3. A számhordozás szabályai**

**18.3.1.** Szolgáltató a mobilinternet szolgáltatáshoz rendelt telefonszám hordozhatóságát a 8. fejezet szerint biztosítja.

### **18.4. 18.4. A szolgáltatás minőségi célértékei**

**18.4.1.** A szolgáltatás minőségi célértékeit a 9. melléklet tartalmazza.

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

### **19.1. Az előfizetői szolgáltatások meghatározása**

#### **19.1.1. Segélyhívások**

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

Hívószámok:

- Mentők 104
- Tűzoltóság 105
- Rendőrség 107
- Európai egységes segélyhívó 112

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

#### **19.2. Hálózaton belüli helyi hívás**

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

**19.2.2.** A hívást a hívott előfizető (hatjegyű) előfizetői számának a betárcsázásával kell kezdeményezni. A szolgáltatás díjazása a 3. sz. mellékletben meghatározott forgalmi díjak alapján történik.

#### **19.3. Hálózaton belüli távolsági hívás**

**19.3.1.** Olyan telefonhívás, amely nem lép ki a szolgáltató hálózatából, és amely esetében az az előfizetői hozzáférési pont, amelyről a hívást kezdeményezték, valamint az az

előfizetői hozzáférési pont, amelyben a hívás végződik, nem egyazon település közigazgatási határain belül található.

- 19.3.2.** A hívást a belföldi előtétaszám (06), a hívott előfizető körzetszámának és hatjegyű előfizetői számának a betárcsázásával kell kezdeményezni. A szolgáltatás díjazása a 3. számú mellékletben meghatározott forgalmi díjak alapján történik.

#### **19.4. Helyi hívás hálózaton kívülre**

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

- 19.4.2.** A hívást a hívott fél hatjegyű előfizetői számának a betárcsázásával kell kezdeményezni. A szolgáltatás díjazása a 3. számú mellékletben meghatározott forgalmi díjak alapján történik.

#### **19.5. Hálózaton kívüli, helyközi I. hívás**

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

- 19.5.2.** A hívást a hívott fél hatjegyű előfizetői számával kell kezdeményezni. A szolgáltatás díjazása a 3. számú mellékletben meghatározott forgalmi díjak alapján történik.

#### **19.6. Hálózaton kívüli helyközi II. hívás**

- 19.6.1.** Olyan, a szolgáltató budapesti hálózataiban létesített előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett telefonhívás, amely elhagyja a szolgáltató hálózatát, és egy Budapest vonzaskörzetébe tartozó, a díjszabásban felsorolt valamelyik településen található előfizetői hozzáférési pontban végződik.

- 19.6.2.** A hívást a belföldi előtétaszámnak (06), a hívott fél körzetszámának és előfizetői számának a betárcsázásával kell kezdeményezni. A szolgáltatás díjazása a 3. sz. mellékletben meghatározott forgalmi díjak alapján történik.

#### **19.7. Hálózaton kívüli belföldi III. hívás**

- 19.7.1.** Olyan telefonhívás, amely elhagyja a szolgáltató hálózatát, és amely esetében az az előfizetői hozzáférési pont, amelyről a hívást kezdeményezték, valamint az a nem a szolgáltató által létesített vezetékes előfizetői hozzáférési pont, amelyben a hívás végződik, eltérő földrajzi számozási területen (körzetszámon) belül helyezkedik el, de nem minősül helyközi II. hívásnak.

- 19.7.2.** A hívást a belföldi előtétaszámnak (06) a hívott fél körzetszámának és előfizetői számának a betárcsázásával kell kezdeményezni. A szolgáltatás díjazása a 3. sz. mellékletben meghatározott forgalmi díjak alapján történik.

## **19.8. Helytől független hívások**

- 19.8.1.** Helytől független telefonszám hívásának minősül a szolgáltató egy helyhez kötött hálózatába bekapcsolt előfizetői hozzáférési pontjáról kezdeményezett és egy harmadik fél helytől független előfizetői hozzáférési pontjában végződött hívás. A szolgáltatás kizárólag a díjszabásban felsorolt szolgáltatók, illetve számtartományok irányába vehető igénybe.
- 19.8.2.** A hívást a belföldi előtét (06), a szolgáltatás-kijelölő szám (21) és az előfizetői szám betárcsázásával kell kezdeményezni. A szolgáltatás díjazása a 3. sz. mellékletben meghatározott forgalmi díjak alapján történik.

## **19.9. Nemzetközi hívás**

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

## **19.10. Belföldi mobilhívás**

- 19.10.1.** Olyan telefonhívás, amely elhagyja a szolgáltató hálózatát, és valamelyik magyarországi mobilszolgáltató előfizetői hozzáférési pontjában végződik.
- 19.10.2.** A hívást a belföldi előtét szám (06), a mobilhálózat hálózatkijelölő számának (30; 20; 70;) és a hívott fél előfizetői számának a betárcsázásával kell kezdeményezni. A szolgáltatás díjazása a 3. számú mellékletben meghatározott forgalmi díjak alapján történik.

## **19.11. A kiegészítő szolgáltatások**

- 19.11.1.** A szolgáltató az ÁSZF 5. sz. mellékletében részletezett kiegészítő szolgáltatásokat nyújtja előfizetői számára. A kiegészítő szolgáltatások a 17.1.1-17.1.10. pontokban körülírt távbeszélő alapszolgáltatáshoz kapcsolódóan többlétszolgáltatásokat nyújtanak az előfizetőnek.
- 19.11.2.** Az 5. sz. mellékletben meghatározott szolgáltatás választékból, az ott feltüntetett egyes kiegészítő szolgáltatásokat az előfizető a szolgáltatótól rendelhet meg, külön erre a célra rendszeresített megrendelőlap alapján, amely tartalmazza a kiegészítő szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételeket. A kiegészítő szolgáltatások telefonon is megrendelhetők, de csak akkor válnak hatályossá, ha azokat a felek utólag a szerződésben rögzítik. Az ügyintéző a megrendelés során tájékoztatja a megrendelőt az eltérő szerződési feltételekről.

## **19.12. Az igénybevétel különös feltételei, műszaki, földrajzi és egyéb korlátai**

- 19.12.1.** Az előfizetői szerződés megkötésének tárgyi feltétele a szolgáltató tulajdonában/használatában álló kábeltelevíziós hálózaton kiépített műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételét biztosító előfizetői hozzáférési pont megléte. Ennek kialakítására a 2.3. pontban leírtak irányadóak.
- 19.12.2.** A szolgáltatás igénybevételéhez a telepítés helyszínén jelátalakító eszköz (kábelmodem) elhelyezése szükséges, amelynek szabványos csatlakozóján keresztül (előfizetői hozzáférési pont) az előfizetői végberendezés (telefonkészülék) a szolgáltató hálózatához kapcsolódik. A kábelmodemet – ha a felek másként nem állapodnak meg - a szolgáltató biztosítja az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételének teljes időtartama alatt. A kábelmodem – ha a felek másként nem állapodnak meg - a szolgáltató tulajdona, és a szolgáltatás részét képezi. A hálózatra kizárólag ilyen eszközzel lehet csatlakozni. Az előfizető a telepített kábelmodemet köteles az előfizetői szerződésben rögzített telepítési helyen tartani, és azt a jelen ÁSZF rendelkezései szerint az előfizetői szerződés tartama alatt működőképes állapotban megőrizni, a szerződés megszűnésekor pedig a szolgáltatónak tartozékaival együtt visszaszolgáltatni. A kábelmodem elektromos áramot használ fel, amelyet az előfizető köteles biztosítani, és költségeit az áramszolgáltatónak megtéríteni. Ha a felek az ÁSZF 17. sz. melléklete szerint abban állapodnak meg, hogy a kábelmodemet az előfizető tulajdonába megvásárolja, az előfizető tulajdonát fogja képezni. Ez esetben Szolgáltató a kábelmodemért a jogszabályok szerinti kellékszavatosságot vállalja, továbbá szavatolja, hogy a kábelmodem a Szolgáltató szolgáltatásának igénybevételét lehetővé teszi, de nem szavatolja, hogy a kábelmodem rendeltetésszerűen más szolgáltató hálózataiban, vagy más szolgáltató által nyújtott szolgáltatások során is működik.
- 19.12.3.** Az ugyanazon hozzáférési ponthoz csatlakoztatott további telefonkészülékek esetén a forgalom jelbiztonságáért a szolgáltató nem szavatol.
- 19.12.4.** Az előfizetői végberendezés az előfizetői hozzáférési pontban RJ 11 csatlakozóval kapcsolódik a szolgáltató hálózatához. Előfizetői végberendezés minden ettől eltérő fajtájú csatlakozását vagy bekötését, pl. az előfizető által igényelt telefonvonalnak telefonalközpontra való rákötését, illetőleg helyi hálózat kiépítését és aktiválását a szolgáltató jogosult megtagadni, illetőleg azt csak az előfizető felelősségére végzi el.
- 19.12.5.** A szolgáltatás igénybevételéhez csak a vonatkozó követelményeknek, szabványoknak megfelelő, így különösen a HIF/NHH által jóváhagyott típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést szabad használni.
- 19.12.6.** Az előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti más személyek életét, egészségét, testi épségét, biztonságát vagy vagyonát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és a végberendezésnek meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

### **19.13. Az előfizetői szerződés megkötése visszautasításának különös feltétele**

**19.13.1.** Az előfizetői szerződés megkötését a szolgáltató visszautasíthatja, ha az előfizető a szolgáltatás igénybevételének feltételeként meghatározott hírközlési (műsorterjesztési) szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződés megkötését nem vállalja.

### **19.14. Az előfizetői szerződés kötelező kellei**

**19.14.1.** Az írásban létrejött előfizetői szerződésnek az általános rész 2.2.1. pontján túlmenően tartalmaznia kell:

- számhordozás esetén számhordozási nyilatkozat és meghatalmazás kiadása.

### **19.15. A szerződésmódosítás különös esetei**

#### **19.15.1. Előfizetői hívószám változtatása**

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

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

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

**19.15.3.** A szerződés e módosításának díját a 4. sz. melléklet tartalmazza.

#### **19.16. A hozzáférési pont áthelyezése.**

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

### **19.17. A szolgáltatás korlátozásának eltérő szabályai:**

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

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

### **19.18. A díjazás egyes eltérő feltételei**

#### **19.18.1. Forgalmi díjkeret és díjkeret-figyelés**

19.18.1.1. A forgalmi díjkeret meghatározása:

19.18.1.2. Az előfizetői szerződést megkötő felek jelentős érdeksérelmének elkerülése, illetve megelőzése érdekében a szolgáltató minden előfizetője tekintetében forgalmi díjkeretet állapít meg a jelen 19.18.1.3. pontban meghatározottak szerint.

19.18.1.3. Az előfizetői szerződés megkötését követő első 6 hónapban nettó 10.000 Ft/hó összeghatárig, 6 hónap elteltét követően pedig a 19.18.3. pont szerinti módosítás után megállapított összegben veheti igénybe a szolgáltatást az előfizető anélkül, hogy tőle a szolgáltató a tárgyhavi számla ellenérté kének megfizetését megelőzően díjfizetést követelne. Ha az előfizető az utolsó 6 hónapban csak felszólítást követően tett eleget díjfizetési kötelezettségének, az egyedi értékhatár 6 hónap eltelte után is megegyezik az előfizetői szerződés megkötését követő első hónapra vonatkozóan meghatározottakkal.

19.18.1.4. A forgalmi díjkeret kizárólag a díjszabásban meghatározott forgalmi díjakra előirányzott, előfizetőnként egyedileg, pénzben meghatározott keretösszeg, amelynek erejéig a szolgáltató a forgalmi díjak megfizetéséhez kötött hívások kezdeményezését engedélyezi. A díjkeret a forgalmi díjakra vonatkozik, azt a nem forgalmi díjak nem érintik.

#### **19.18.2. A szolgáltató forgalmi díjkeretet valós időben figyeli az alábbiak szerint:**

19.18.2.1. az előfizetői szerződésben meghatározott díjkeret alapján a hívásfelépítést vezérlő szoftverben beállítja az adott előfizetőre vonatkozó díjkeret összeget;

19.18.2.2. az előfizető által lebonyolított sikeres hívások forgalmi díját folyamatosan összegzi és tárolja;

19.18.2.3. a hívás indítása előtt ellenőrzi, hogy az előfizető összegzett forgalmi díjai elérték-e a meghatározott díjkeret összegét, és amennyiben elérte vagy meghaladta, megállapítja, hogy az előfizető már nem jogosult a hívás indítására;

- 19.18.2.4. amennyiben az előfizető a hívás kezdeményezésére már nem jogosult, a szolgáltató a hívás felépítését nem engedélyezi, és erről az előfizetőt hangbemondással értesíti;
- 19.18.2.5. amennyiben az előfizető forgalmi díjainak halmozott értéke a hívás közben éri el a díjkeret értékét, akkor a beszélgetést a szolgáltató nem bontja, de a beszélgetés befejezését követően újabb – nem ingyenes – hívást már nem engedélyez felépíteni, a szolgáltatást korlátozza.

### **19.18.3. A forgalmi díjkeret módosítása**

19.18.3.1. Az előfizetői szerződésben meghatározott forgalmi díjkeret összegét a 19.18.1.3. pontban írt feltételek keretei között a felek bármely fél kezdeményezésére közös megegyezéssel módosíthatják. Az előfizető díjkeret emelésére irányuló kezdeményezését a szolgáltató megtagadhatja, ha az előfizető a díjakat késedelmesen fizeti, avagy bármelyik díjelszámolási időszakban hátraléka keletkezik, vagy az előfizető számlájában meghatározott forgalmi díjak havi átlagos összege a díjkeret emelését nem teszi indokolttá. A szolgáltató az itt meghatározott eseteken kívül is élhet azon jogával, hogy az előfizető által kezdeményezett díjkeret módosítási igény teljesítését indokolt esetben megtagadja.

### **19.19. 19.19. A forgalmi díjkeret felhasználása és feltöltése**

- 19.19.1.** A forgalmi díjkeret túllépése következtében életbe léptetett korlátozást a szolgáltató haladéktalanul megszünteti, amennyiben az előfizető a részére megállapított forgalmi díjkeretnek megfelelő összeget a szolgáltató ügyfélszolgálatán készpénzben vagy a forgalmi díjkeret feltöltésére rendszeresített szolgáltatói bankszámla javára banki átutalás útján teljes egészében befizeti.
- 19.19.2.** A befizetés összegét a szolgáltató bizonylatolja és a havi rendszeres díjszámla fizetendő egyenlegéből a számlázáskor levonja. A forgalmi díjkeret feltöltésére rendszeresített bankszámla számot a szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálatán közzéteszi, arról ügyfélszolgálatán szóbeli (telefonos és személyes) tájékoztatást ad.
- 19.19.3.** A forgalmi díjakat is tartalmazó számla kiegyenlítésével a díjkeret teljes egészében az előfizető rendelkezésére áll.
- 19.19.4.** A szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető a beállított forgalmi díjkeretéről telefonos ügyfélszolgálat útján, vagy on-line tájékoztatást kapjon. A díjkeret kimerülése előtt, amennyiben a díjkeret összegét előfizető 80%-ban felhasználta, Szolgáltató elektronikus levélben, vagy SMS-ben értesítést küld a díjkeret feltöltésének szükségességéről.

### **19.20. Díjszerkezet**

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

#### **19.20.1.1. Egyszeri díjak**



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

19.20.1.1.2 Szerződés-módosítási és adminisztrációs díjak:

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

### **19.20.2. Rendszeres díjak**

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

### **19.20.3. Forgalmi díjak**

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

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

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

19.20.3.4. Nem kell hívásdíjat fizetni a segélyhívásokért.

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

### **19.21. A számlázás egyes különös szabályai**

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

- a hívott száma;
- a hívás kezdő időpontja;
- a hívás időtartama;
- a hívás egységdíja;
- a hívás díja.

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

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

**19.22.1.** Az előfizetési díj fizetési gyakorisága a jelen ÁSZF-ben meghatározott, attól eltérést a szolgáltató nem enged. A díjfizetés és a számlázási időszak gyakorisága egy naptári hónap.

**19.22.2.** A szolgáltató a rendszeres díjakat havonta a tárgyhónapban, a forgalmi díjakat a tárgyhót követő hónapban, az eseti díjakat a tárgyhót követő havi számlában számlázza.

## **19.23. A Minőségi célértékek meghatározása, értelmezése**

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

**19.23.2.** A minőségi mutatók cél- és minimál értékét, a mutatók meghatározását és mérési módszerét a 9. számú melléklet tartalmazza.

## **20. A rézépáras hálózaton nyújtott internet hozzáférési szolgáltatás eltérő szabályai**

### **20.1. A szolgáltatás meghatározása, igénybevételének feltételei**

20.1.1. A DSL technológia egyéni és üzleti előfizetők számára nagy sebességű internetezést tesz lehetővé a meglévő telefonvezetéken keresztül. A DSL egy olyan digitális átvitel-technikai megoldás, amely a meglévő, nyilvános távbeszélő előfizetői hálózatba telepített sodrott rézvezetőt felhasználva a hagyományos telefon és ISDN típusú szolgáltatás felett nagysebességű adatátviteli képességet biztosít. A hagyományos alapsávi POTS típusú vagy ISDN2 szolgáltatásoknak és a velük párhuzamosan, ugyanazon a vonalon élő nagysebességű adatkapcsolat egyidejű zavarmentes nyújtása érdekében a DSL átvitel-technikai rendszer a szolgáltatásokat frekvenciában

választja szét, amelyhez mind az előfizetői oldalon, mind hálózati oldalon – hozzáférésekenként – egy-egy leválasztó szűrőre van szükség. Ennek alkalmazásával a két különböző típusú szolgálat (ISDN vagy POTS/ADSL adat kapcsolat) egyidejű rendelkezésre állása és igény esetén a folyamatos, nagysebességű adatkapcsolat megléte biztosítható.

Az Előfizető/használó ADSL vagy más DSL (VDSL, SHDSL, stb.) típusú összeköttetésen keresztül PPP protokollt használva internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A DSL-en alapuló szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

A DSL internet szolgáltatásnak – NDSL internet szolgáltatásnak ( internet telefonvonal nélkül) - nem feltétele az adott vonalon nyilvánosan elérhető távbeszélő szolgáltatás megléte vagy megrendelése.

A DSL szolgáltatások sebessége nagymértékben függ a központtól való távolságtól. Előfordulhat egyes esetekben, hogy a választott szolgáltatáshoz tartozó kínált sebességértéket egy adott vonalon nem lehet elérni. A szolgáltatás igénybe vételéhez az előfizetőnek rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

- 20.1.2. A DSL Internet szolgáltatás nem nélkülözhető műszaki feltétele a DSL modem közbeiktatása a szolgáltatás hozzáférési pont és az előfizetői végberendezés között. A szolgáltatás igénybe vételéhez a telepítés helyszínén jelátalakító eszköz (modem) elhelyezése szükséges, amelynek szabványos csatlakozóján keresztül (előfizetői hozzáférési pont) az előfizetői végberendezés (telefonkészülék, számítógép) a szolgáltató hálózatához kapcsolódik. A szabványos DSL modemet az előfizető a szolgáltatótól, vagy kereskedelmi forgalomban is megvásárolhatja, ez az előfizető tulajdonába kerül.
- 20.1.3. A DSL modem elektromos áramot használ fel, amelyet az előfizető köteles biztosítani, és költségeit az áramszolgáltatónak megteríteni.
- 20.1.4. A szolgáltatás hozzáférési pont DSL szolgáltatások esetén mindenkor a jelátalakító modem kimeneti pontja.
- 20.1.5. A szolgáltatást Szolgáltató csak a Magyar Telekom Nyrt. tulajdonában álló, már kiépített rézérpáras hálózathoz csatlakozó előfizetői hozzáférési pont felett rendelkezésre jogosult előfizető számára nyújtja. Szolgáltató kizárja, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont kiépítésében, vagy üzemeltetésében közreműködjön, mivel az az alaphálózati szolgáltató és az előfizető közötti szerződés része, az alaphálózati szolgáltató joga és kötelezettsége. Ezen szolgáltatásra az ÁSZF általános részének hozzáférési pont kialakítására vonatkozó rendelkezései nem alkalmazhatók. A DSL internet szolgáltatás igénylése esetén a szolgáltatás nyújtásának feltétele, hogy az előfizető/ajánlattevő az alaphálózati szolgáltatónál (Magyar Telekom Nyrt.) maga intézkedjék a rézérpáras hálózati hozzáférési pont kiépítéséről és üzemeltetéséről, és/vagy ennek rendelkezésre állását a Szolgáltató felé igazolja. Az előfizetési hozzáférési pont kiépítésének és a szolgáltatás bekapcsolásának jelen ÁSZF-ben

meghatározott határideje az Előfizető ezen értesítésétől számítódik. Szolgáltató kizárja a felelősségét azért, ha a szolgáltatás az alaphálózati infrastruktúra üzemelésével kapcsolatos hibából következik be.

20.1.6. A szolgáltatás részletes leírása, működése, elérhetősége, igénybevételeinek feltétele a jelen ÁSZF 18. mellékletében kerülnek meghatározásra.

## **20.2. A szolgáltatás korlátozásának egyéb feltételei**

20.2.1. A DSL Internet szolgáltatás korlátozási feltételei általános feltételeken (ÁSZF I. rész) túlmenően:

20.2.2. A DSL hozzáférési szolgáltatás kizárólag olyan távbeszélő vonalon nyújtható, amely korlátozásmentesen működik. Amennyiben a nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás vonatkozásában előírt korlátozás nélküli vonal rendelkezésre állás az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem teljesül, úgy a szerződés ellehetetlenülés okán megszűnik.

20.2.3. Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével – a jelen ÁSZF I. általános részében foglalt általános feltételeken túlmenően - a következő esetekben jogosult:

20.2.3.1. Az Előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató az alaphálózati Szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az Előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha a b)-c) pontokban meghatározott feltételek az Előfizető által – a Szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott alaphálózati Szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

20.2.3.2. Az előfizető megsérti az etikai kódexben található alapelveket (11. számú melléklet).

20.2.3.3. A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki. Díjtartozásnak számít az Előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés.

## **20.3. Előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásnak, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy egyéb csökkenésének esetei és feltételei**

20.3.1. Amennyiben a Szolgáltató bármely DSL végpont vonatkozásában olyan, nagymennyiségű automatikus bejelentkezési kísérletet észlel, amely nem

rendeltetésszerű használatra utal, abban az esetben a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás rendkívüli felmondására. Ebben az esetben a Szolgáltató egyszeri visszakapcsolási díj ellenében biztosítja az DSL szolgáltatás igénybe vételi lehetőségét, amennyiben az Előfizető a felmondásra okot adó feltételt megszünteti.

- 20.3.2. Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, Szolgáltató köteles Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

## **20.4. Egyoldalú szerződésmódosítás eltérő feltételei:**

### **20.4.1. Csomagváltás az Előfizető kérelmére**

- 20.4.1.1. A módosításra az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni. Amennyiben díjcsomag váltáskor az Előfizető határozott idejű előfizetői díjcsomaggal rendelkezik Szolgáltató eltekint az előző határozott időtartamú előfizetői szerződés ily módon történő felmondása esetén a Szolgáltatót megillető kötbér, vagy más jogkövetkezmények érvényesítésétől. A díjcsomag váltás díjköteles, mely díjat az ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.
- 20.4.1.2. Szolgáltató fenntartja magának azt a jogot, hogy mind a határozott időtartam vállalása, mind a díjcsomag váltási díj megfizetésétől eltekinthet.

### **20.4.2. Áthelyezés**

- 20.4.2.1. 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 ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül teljesíti,
  - b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában 30 napon nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy
  - c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.
- 20.4.2.2. A Szolgáltató az áthelyezésért indokolt és méltányos díjat számíthat fel.
- 20.4.2.3. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapít meg.
- 20.4.2.4. Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezésre jelen ÁSZF-ben meghatározott határidőt nem tartja be, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

- 20.4.2.5. A DSL Internet szolgáltatás esetében az áthelyezés csak a Magyar Telekom Nyrt. telefonszolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, - normál telefonvonallal együtt igénybevett csomagok esetén –telefonvonalról telefonvonalra lehetséges. Amennyiben telefonvonallal együtt történik az áthelyezés, akkor az áthelyezési kérelmet a telefon szolgáltatónál kell kezdeményezni. Az Előfizető felelőssége a telefonvonalával kapcsolatos adminisztráció elintézése. Ennek elintézésére a Szolgáltatónak nincsen jogosultsága, illetve erről az alaphálózati szolgáltatótól információt nem kap. Az Előfizető a Szolgáltatónál és az Alaphálózati Szolgáltatónál (Társszolgáltatónál) egyidejűleg köteles jelenteni az áthelyezési igényt. Az áthelyezés a kérelem benyújtásától számított 30 napon belül, előre egyeztetett időpontban teljesíthető, ha az Előfizető az áthelyezés időpontjáig igényelt szolgáltatások díját rendezte illetve rendezzi, és a kért új előfizetői hozzáférési pont kiépítésének műszaki feltételei adottak. Áthelyezés esetén a szerződés futamideje nem változik. Amennyiben az áthelyezés műszaki okokból nem kivitelezhető, és az eredeti címen a Felhasználó nem kívánja tovább üzemeltetni a szolgáltatást, az áthelyezés az előfizetői szerződés felmondásának minősül. Az áthelyezésnek egyszeri díja van. (Lásd: ÁSZF. 4. sz. melléklet)
- 20.4.2.6. A DSL hozzáférés fizikai kiépítését az alaphálózati szolgáltató kollégái végzik, mely általában 3-4 hetet vesz igénybe. A Szolgáltató a szolgáltatás létesíthetőségéért és a kiépítés határidejéért felelősséget vállalni nem tud. A Szolgáltató eltérő alaphálózati szolgáltató területére DSL szolgáltatást áthelyezni nem tud.
- 20.4.2.7. A Szolgáltató csak az áthelyezésről szóló szabályszerű értesítés megfelelő időben történő kézhezvétele esetén tudja biztosítani az Előfizető részére a szolgáltatás további elérhetőségét. A nem megfelelő időben, vagy formában közölt értesítéséből eredő, illetve az átfordítás okán keletkező maximum 24 órás szolgáltatás-kiesésértés egyéb károkért a Szolgáltató a felelősségét kizárja. A Szolgáltató a percdíjak módosításának jogát az áthelyezésből eredően kifejezetten fenntartja.
- 20.4.2.8. Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az áthelyezéshez ne járuljon hozzá, amennyiben az áthelyezés időpontjában az Előfizetőnek bármely esedékes számlája rendezetlen. Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezéshez nem járul hozzá, a társszolgáltató csak a telefonvonalat helyezi át, az DSL szolgáltatás megszüntetésre kerül. Ebben az esetben a Szolgáltató jogosult az Előfizető hibájából bekövetkezett szerződésbontás jogkövetkezményeit alkalmazni.
- 20.4.2.9. Az Előfizető köteles jelezni az – esetlegesen – megváltozott számlázási címet az áthelyezési adatlapon.