

## **GYŐR.NET INTERNETSZOLGÁLTATÓ KFT.**

9024 Győr. Közép u. 16.

Általános Szerződési Feltételek  
egyéni és üzleti előfizetők részére nyújtott  
Internet hozzáférési és  
IP alapú telefonszolgáltatásra.

Az ÁSZF készítésének dátuma:	2005.05.01.
Utolsó módosítás dátuma:	2012.08.30.
Jelen módosítás hatályba lépésének dátuma:	2012.10.01.

## Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék.....	2
<b>1. ....ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG .....</b>	<b>6</b>
1.1. ....A Szolgáltató neve és címe .....	6
1.2. ....Az ügyfélszolgálat elérhetősége .....	6
1.3. ....Hibabejelentő elérhetősége .....	6
1.4. ....Internetes honlap címe .....	6
1.5. ....Felügyeleti szervek elérhetőségei.....	6
1.6. ....Az ÁSZF elérhetősége.....	7
1.7. ....Az ÁSZF hatálya, alkalmazása.....	7
<b>2. ....AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI .....</b>	<b>7</b>
2.1. ....Felek az előfizetői szerződésben.....	7
<b>2.1.1. .... A Szolgáltató .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.2. .... Az Előfizető .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.3. .... A Felhasználó .....</b>	<b>8</b>
2.2. ....Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás .....	9
<b>2.2.1. .... Ajánlattétel (megrendelés) .....</b>	<b>9</b>
<b>2.2.2. .... A megrendelés elutasítása .....</b>	<b>9</b>
<b>2.2.3. .... Az előfizetői szerződés létrejöttének módjai és szabályai.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2.4. .... Az egyedi előfizetői szerződés tartalma.....</b>	<b>10</b>
2.2.4.1. <i>Az írásban kötött előfizetői szerződés szabályai.....</i>	<i>12</i>
2.2.4.2. <i>A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződés szabályai .....</i>	<i>13</i>
<b>2.2.5. .... Előfizetői hozzáférési pont létesítése .....</b>	<b>13</b>
<b>2.2.6. .... Belépési díj, szerelési költség .....</b>	<b>13</b>
<b>2.2.7. .... VoIP szolgáltatás előfizetésére vonatkozó szabályok .....</b>	<b>14</b>
<b>2.2.8. .... A VoIP Előfizetői szerződés megkötésének különös szabályai számhordozás esetén .....</b>	<b>14</b>
<b>2.2.9. .... A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi és egyéb korlátai .....</b>	<b>14</b>
2.2.9.1. <i>ADSL szolgáltatások igénybevételének előfeltétele, korlátai .....</i>	<i>15</i>
2.2.9.2. <i>CityLink, E-Link és bérelt vonali szolgáltatások igénybevételének előfeltétele, korlátai .....</i>	<i>15</i>
2.2.9.3. <i>Telefon szolgáltatások igénybevételének előfeltétele, korlátai.....</i>	<i>16</i>
2.2.9.4. <i>Szolgáltatóváltás korlátai .....</i>	<i>16</i>
<b>2.2.10. ..Változás az Igénylő adataiban .....</b>	<b>17</b>
<b>3. ....AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA .....</b>	<b>17</b>
3.1. ....A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma .....	17
3.2. ....Az Előfizető jogai .....	17
<b>3.2.1. .... A használat átengedése más részére .....</b>	<b>17</b>
3.3. ....A Szolgáltató jogai.....	17
<b>3.3.1. .... Ingatlan használati jogok .....</b>	<b>17</b>
3.4. ....Az Előfizető kötelezettségei .....	18
<b>3.4.1. .... Díjszedés korlátozása .....</b>	<b>18</b>
<b>3.4.2. .... Előfizető felelőssége a berendezés használatáért .....</b>	<b>18</b>
3.5. ....A Szolgáltató kötelezettségei.....	18
<b>3.5.1. .... Üzemeltetés, karbantartás, hibaelhárítás .....</b>	<b>18</b>
<b>3.5.2. .... Titoktartás .....</b>	<b>18</b>
3.6. ....Felelősségi kérdések .....	19
<b>3.6.1. .... A Szolgáltató felelőssége .....</b>	<b>19</b>
<b>3.6.2. .... Az Előfizető felelőssége .....</b>	<b>19</b>
<b>3.6.3. .... Felelősség berendezésekért, díjakért .....</b>	<b>19</b>
<b>3.6.4. .... Vis Major .....</b>	<b>19</b>

3.7.....A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	19
3.8.....A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás.....	19
3.9.....Egyetemes szolgáltatás.....	19
3.10...A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....	20
3.11...Előfizetői hozzáférési pont helye.....	20
<b>4. ....AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE ÉS BIZTONSÁGA.....</b>	<b>20</b>
4.1.....Az előfizetői szolgáltatás minőségi mutatói, célértékek.....	20
4.2.....Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	20
4.3.....Az előfizetői végberendezés csatlakozásának feltételei.....	20
<b>5. ....A SZOLGÁLTATÁSOK SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA.....</b>	<b>21</b>
5.1.....A szolgáltatás szünetelésének esetei.....	21
5.1.1. ....Szünetelés az Előfizető kérelmére.....	21
5.1.2. ....Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és Vis major okból.....	22
5.1.3. ....Szünetelés közérdekből.....	22
5.1.4. ....Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szüneteltetés alatt.....	23
5.2.....A szolgáltatás korlátozása.....	23
5.2.1. ....A szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződészegése esetén.....	23
5.2.2. ....A szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által.....	24
5.3.....A médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztése a Médiatanács felhívása alapján.....	24
<b>6. ....ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK.....</b>	<b>25</b>
6.1.....Ügyfélszolgálat.....	25
6.2.....A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....	25
6.3.....Panaszkezelés.....	26
6.3.1. ....Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata.....	26
6.3.2. ....Díjreklamációra vonatkozó Szabályok.....	27
6.4.....A telefonos ügyfélszolgálaton intézhető ügyek.....	28
6.5.....Az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése.....	29
6.5.1. ....Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítésének esetei.....	29
6.5.2. ....A kötbér mértéke és megfizetésének módja.....	30
6.5.2.1. Kötbér az előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelve miatt.....	30
6.5.2.2. Kötbér az átírás teljesítésének késedelve miatt.....	30
6.5.2.3. Kötbér az áthelyezés teljesítésének késedelve miatt.....	30
6.5.2.4. Kötbér a hibabejelentés kezelése és a hibaelhárítás késedelve miatt.....	31
6.5.2.5. Kötbér a korlátozás késedelmes megszüntetése miatt.....	31
6.5.2.6. A kötbér teljesítése.....	31
6.6.....Vitarendezés.....	32
6.6.1. ....A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság.....	32
6.6.2. ....A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság.....	32
6.6.3. ....A Gazdasági Versenyhivatal.....	32
6.6.4. ....A békéltető testületek.....	33
6.6.5. ....A bíróság.....	33
<b>7. ....DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR.....</b>	<b>33</b>
7.1.....Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak.....	33
7.1.1. ....Egyszeri (belépési) díj.....	33
7.1.2. ....Havi előfizetési díj.....	34
7.1.3. ....Forgalmi díj.....	34
7.2.....Díjcsomagok, szolgáltatáscsomagok.....	34

7.2.1. .... A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok.....	34
7.2.2. .... A szolgáltatáscsomagokra vonatkozó általános szabályok .....	35
7.2.3. .... A díj- és szolgáltatáscsomag-váltás feltételei .....	35
7.3. .... A számla .....	36
7.3.1. .... A számla tartalma .....	36
7.3.2. .... A számla megküldése .....	36
7.3.3. .... Késedelmi kamat.....	37
7.3.4. .... Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás .....	37
7.4. .... Díjfizetési módok .....	37
7.5. .... Díjmódosítás .....	38
7.6. .... Kedvezmények, akciók és az akciós díjak elérhetősége .....	38
7.7. .... A kártérítési eljárás szabályai.....	39
7.8. .... A kötbér meghatározása, mértéke, megfizetésének módjai.....	39
<b>8. .... A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA .....</b>	<b>39</b>
8.1. .... Az egyedi előfizetői szerződések időtartama .....	40
8.2. .... Határozatlan idejű előfizetői szerződések megszüntetése .....	40
8.2.1. .... Felmondás az Előfizető részéről .....	40
8.2.2. .... Felmondás a Szolgáltató részéről .....	40
8.3. .... A határozott idejű előfizetői szerződések megszüntetése .....	40
8.3.1. .... A határozott idejű előfizetői szerződések megszüntetésének általános szabályai.....	40
8.3.2. .... Felmondás az Előfizető részéről .....	41
8.3.2.1. .... Az igénybe vett kedvezmény meghatározása.....	41
8.3.3. .... Felmondás a Szolgáltató részéről .....	42
8.3.3.1. .... Szolgáltatói felmondás az Előfizető díjtartozása esetén .....	42
8.3.3.2. .... Szolgáltatói felmondás az Előfizető egyéb szerződésszegése esetén .....	42
8.3.3.3. .... Eljárás az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása során.....	43
8.4. .... Az előfizetői szerződés módosítása .....	43
8.4.1. .... A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása .....	43
8.4.2. .... Az előfizetői szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján.....	45
8.4.2.1. .... Az áthelyezés.....	45
8.4.2.2. .... Az átírás .....	46
8.4.2.3. .... Az Előfizető által igénybe vett szolgáltatások körének változtatása.....	47
8.4.2.4. .... Telefonszolgáltatás esetében az előfizetői hívószám megváltoztatása .....	48
8.4.2.5. .... A határozott időtartamú Egyedi előfizetői szerződés meghosszabbítása .....	48
8.4.2.6. .... KKV-k által előfizetői minőségükre tekintettel kezdeményezett szerződésmódosítás.....	48
<b>9. .... ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG .....</b>	<b>49</b>
9.1. .... Általános rendelkezések .....	49
9.2. .... A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk.....	49
9.3. .... A Szolgáltató által kezelt adatok esetleges továbbítása, célja .....	53
9.4. .... Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei .....	54
9.5. .... Adatbiztonság .....	55
<b>10. .... AZ ELŐFIZETŐ NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDjai, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE .....</b>	<b>56</b>
10.1. .... Általános rendelkezések .....	56
10.2. .... Az egyes nyilatkozatokra vonatkozó rendelkezések.....	56
10.3. .... Előfizetői listák, névjegyzékek, címtárak .....	57
10.4. .... Az előfizetői adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési (direkt marketing), vagy tájékoztatási célra.....	58
10.5. .... Előfizetői hívásadatok .....	58
10.6. .... A KKV-k nyilatkozata egyéni előfizetői minőségükről.....	59
<b>11. .... AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE .....</b>	<b>60</b>

11.1...Az előfizetői szerződés megszűnése .....	60
11.2...Eljárás a jogviszony megszűnése esetén.....	60
<b>12. ....AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI</b>	<b>61</b>
12.1...Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség .....	61
12.2...A szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	61
12.3...A végberendezéssel kapcsolatos kötelezettségek.....	62
12.4...Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás.....	62

## Mellékletek:

1.sz. melléklet:	Szolgáltatás leírás
2. sz. melléklet:	Díjszabás
3. sz. melléklet:	Szolgáltatások vállalt minősége
4. sz. melléklet:	Lezárt díjcsomagok
5. sz. melléklet:	Előfizetői szerződés minta – telefonszolgáltatásra
6. sz. melléklet:	Előfizetői szerződés minta – internetszolgáltatásra

## 1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG

### 1.1. A Szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató cégneve: Győr.Net Internetszolgáltató Kft.  
A Szolgáltató rövidített cégneve: Győr.Net Kft.  
A Szolgáltató cégjegyzék száma: 08-09-011629  
A Szolgáltató adószáma: 13139797-2-08  
A Szolgáltató székhelye: 9024 Győr, Közép u. 16.

### 1.2. Az ügyfélszolgálat elérhetősége

Telefonon (munkanapokon 08:00-17:00) +36 96 900 000  
+36 40 200 911  
Telefaxon: +36 96 517 415  
Általános ügyekben e-mailen: [info@gyor.net](mailto:info@gyor.net)  
Ügyfélszolgálat és technikai segítségnyújtás e-mailen: [ugyfelszolgalat@gyor.net](mailto:ugyfelszolgalat@gyor.net)  
Személyesen (munkanapokon 08:00-17:00): Székhelyen

### 1.3. Hibabejelentő elérhetősége

Szolgáltató a hét minden napján, a nap 24 órájában, e-mailben ([ugyfelszolgalat@gyor.net](mailto:ugyfelszolgalat@gyor.net)) elérhető hibabejelentő elérhetőségen fogadja a bejelentéseket, továbbá az 1.2. pontban meghatározott telefonos ügyfélszolgálatot működtet.

Az Előfizető hibabejelentését az alábbiak szerint teheti meg a Szolgáltató felé:

- a +36 96 900 000 vagy +36 40 200 911 telefonszámokon nyitvatartási időben;
- írásban a +36 96 517 415 telefax számon;
- az [ugyfelszolgalat@gyor.net](mailto:ugyfelszolgalat@gyor.net) email, illetve a
- 9024 Győr, Közép u. 16. levelezési címen.

### 1.4. Internetes honlap címe

A Szolgáltató internetes honlapjának címe: <http://gyor.net>

### 1.5. Felügyeleti szervek elérhetőségei

#### Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság

Központi elérhetőség:

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.  
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.  
Telefon: (+36 1) 457 7100  
Fax: (+36 1) 356 5520  
E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)  
Honlap: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)

Központi ügyfélfogadó iroda:

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.  
Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.  
Telefon: (+36 1) 468 0673;  
Fax: (+36 1) 468 0509 (központ)

#### Média- és Hírközlési Biztos

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.  
Telefon: (+36 1) 457 7141  
Fax: (+36 1) 457 7105

**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

Fogyasztókapcsolati Iroda  
Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.  
Tel: +36 1 459-4800/ 23025 mellék, ill. +36 1 459-4800/ 23023 mellék  
Fax: +36 1 411 0116  
E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)  
Honlap: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)

**1.6. Az ÁSZF elérhetősége**

A Szolgáltató az ÁSZF szövegét telephelyén, ügyfélszolgálati irodáiban nyomtatott formában, az adott évben végrehajtott módosításokkal együtt elhelyezi és mindenki számára elérhetővé teszi.

Ezen túl az internetes honlapján a dokumentumtárban ([www.gyor.net/dokumentumtar.html](http://www.gyor.net/dokumentumtar.html)), tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon ingyenesen közzéteszi.

Az ÁSZF módosításai során annak a legutóbbi módosítással egységes szerkezetbe foglalt szövege, a módosítás hatályba lépését legalább 30 nappal megelőző időponttól kezdődően megtalálható a Szolgáltató honlapján ([www.gyor.net](http://www.gyor.net)), és onnan letölthető. Ezen kívül a honlapon megtalálható az ÁSZF valamennyi módosítása huszonnégy hónapra visszamenőleg.

Előfizetői igény esetén az ÁSZF tartalmáról a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

Amennyiben az ÁSZF előírásai alapján a Szolgáltató az Előfizető számára az ÁSZF-et átadni köteles, úgy azt tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az Előfizető kérésére nyomtatott formában 2 000 Ft díj fejében teszi meg.

**1.7. Az ÁSZF hatálya, alkalmazása**

Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 4.§-a lehetővé teszi az elektronikus hírközlési szolgáltatók számára, hogy az üzleti/intézményi előfizetők (a továbbiakban: üzleti előfizetők) számára nyújtott előfizetői szolgáltatások feltételeinek kialakítása és alkalmazása során a Rendelet által meghatározott jogszabályhelyek tekintetében azoktól ÁSZF-ükben eltérjenek.

A Rendeletre, és az előző bekezdésben foglaltakra tekintettel a Szolgáltató az üzleti előfizetői számára nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásaira vonatkozó feltételeire, - amennyiben azok eltérnek az egyéni előfizetők számára biztosított feltételektől-, jelen ÁSZF-ben külön hivatkozik.

A fentiek alapján a jelen ÁSZF hatálya a Szolgáltató által nyújtott valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatásra, személyi hatálya pedig az egyéni és az üzleti előfizetőknek minősülő előfizetőkre terjed ki.

Egyéni előfizetők esetén Felek egyező akarattal (az Egyedi előfizetői szerződésben) az Előfizető javára térhetnek el a jelen ÁSZFben foglaltaktól.

Üzleti előfizetők esetén Felek egyező akarattal (az Egyedi előfizetői szerződésben) eltérhetnek a jelen ÁSZFben foglaltaktól.

**2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI****2.1. Felek az előfizetői szerződésben**

**2.1.1. A Szolgáltató**

A jelen ÁSZF tekintetében Szolgáltató a Győr.Net Internetszolgáltató Kft., amelynek adatait az 1. fejezet tartalmazza.

A Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatot üzemeltető és elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó gazdasági társaság.

**2.1.2. Az Előfizető**

Előfizető: Előfizető az a természetes, vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy egyéb szervezet, akivel, vagy amellyel a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételére a jelen „Általános Szerződési Feltételek”-ben – a továbbiakban: ÁSZF – meghatározottak szerint Előfizetői jogviszonyt hoz létre.

Az Előfizető üzleti (intézményi) és egyéni kategóriájú lehet:

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

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy igénylőnek az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlatban, igényben kell arról nyilatkoznia, hogy a szolgáltatást egyéni vagy üzleti (intézményi) előfizetőként, továbbá, hogy végfelhasználóként kívánja-e igénybe venni. Az előfizetői és végfelhasználói minőségre vonatkozó nyilatkozatban foglaltaknak az előfizetői szerződés megkötésekor, és annak teljes hatálya alatt is meg kell felelnie a valóságnak.

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

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

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

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

**2.1.3. A Felhasználó**

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

A Szolgáltató meghatározott körben nemcsak Előfizetők, hanem egyéb felhasználók számára is biztosítja a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét.



## **2.2. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás**

### **2.2.1. Ajánlattétel (megrendelés)**

Az előfizetői szerződés a mindenkor hatályos ÁSZF-ből, valamint a Szolgáltatónak és az Előfizetőnek a vonatkozó hatályos jogszabályokon, valamint az ÁSZF szabályain alapuló egyedi megállapodásából áll.

Az előfizetői hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos – kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó – megállapodás feltételeit a felek Egyedi előfizetői szerződésbe foglalják.

Az ajánlat előfizetői szerződés megkötésére irányuló olyan nyilatkozat, amelyben az előfizetői szerződés megkötését kezdeményező felhasználó (az igénylő) nyilatkozik a Szolgáltató számára arról, hogy annak valamely, a jelen ÁSZF-ben meghatározott előfizetői szolgáltatását igénybe kívánja venni.

Az ajánlatot írásban, szóban vagy ráutaló magatartással lehet megtenni.

Az ajánlat kötelező tartalmi elemei:

- a. az igénylő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
- b. természetes személy igénylő esetén születési neve, születési helye és ideje,
- c. nem természetes személy igénylő esetén a cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint a pénzforgalmi számlaszám,
- d. az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, és az ahhoz csatlakozó távközlő berendezések jellege és darabszáma,
- e. nyilatkozat arról, hogy az igénylő a szolgáltatást egyéni, vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni,
- f. az igényelt szolgáltatás(ok) megjelölése,
- g. a szerződés tartama,
- h. az igénybejelentés helye és időpontja,
- i. az igénylő, vagy annak nevében nyilatkozatra jogosult(ak) aláírása.

Az igénylő az ajánlatban köteles továbbá arról is nyilatkozni, hogy a felszerelési helyként megjelölt ingatlant milyen jogcímen használja.

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

A Szolgáltató az ajánlat beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti ajánlattevőt arról, hogy

- a. az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést hozzáférhetővé teszi,
- b. a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot, vagy
- c. az ajánlatot elutasítja.

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

### **2.2.2. A megrendelés elutasítása**

Szolgáltató a szerződés megkötését akkor is megtagadhatja, ha:

- a. az igénylőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen szolgáltatásból eredően díjtarozása van,
- b. az igénylő számlatarozása miatt más távközlési szolgáltató a szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét részben vagy egészben korlátozta,
- c. az igénylő számlatarozása miatt ellene más távközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,
- d. az igénylő más szolgáltatót megtevesztett, és ezzel kárt annak okozott,
- e. olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyen létesített hozzáférésre vonatkozóan a Szolgáltató az Előfizető szerződését az igénybejelentés időpontjában még fennálló díjtarozás miatt felmondta.
- f. igénylőnek az előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozata nyilvánvalóan valótlan, és e nyilatkozatát a Szolgáltató felszólítása ellenére sem módosítja,
- g. a megrendelés műszakilag nem megvalósítható vagy a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések telepítésének műszaki, hatósági korlátai vannak vagy a telepítés ésszerű költséghatárok mellett nem megvalósítható
- h. **Telefonszolgáltatások esetében** az Előfizető nem rendelkezik a Szolgáltatás igénybevételéhez elengedhetetlenül szükséges működőképes, szélessávú Internet kapcsolattal, minimális sáv szélességgel (amelyet a Szolgáltató nem szolgáltat).

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

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

### **2.2.3. Az előfizetői szerződés létrejöttének módjai és szabályai**

A szolgáltatót nem terheli szerződéskötési kötelezettség.

Az előfizetői szerződés az alábbi módokon jöhet létre:

- a. jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses nyilatkozatok esetében – az egyedi előfizetői szerződés aláírásával;
- b. írásban a szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése időpontjában;
- c. ráutaló magatartás esetén a ráutaló magatartás tanúsításával.

Az elektronikus úton, a szolgáltató honlapján elérhető online felületen keresztül kötött előfizetői szerződés írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül, azt a szolgáltató elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolja és iktatja.

Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből és az ÁSZF-ből áll.

### **2.2.4. Az egyedi előfizetői szerződés tartalma**

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

#### **1. Személyes adatok:**

- a. az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- b. az Előfizetői hozzáférési pont helye,
- c. az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- d. egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
- e. korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a), c), d) pont szerinti adatai, nem

egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszama,

f. kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;

2. a Szolgáltató adatai:

- a. a Szolgáltató neve, székhelye, postacíme,
- b. a Szolgáltató cégjegyzékszama,
- c. a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége,
- d. a hibabejelentő elérhetősége,
- e. az internetes honlap elérhetősége;

3. a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:

- a. a szolgáltatás rövid leírása, a díjcsomag megnevezése, az Előfizető által kért szolgáltatások, utalás az ÁSZF azon vonatkozó pontjaira, amelyek meghatározzák a szolgáltatást jellemző, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit,
- c. 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, akkor az Előfizető erre vonatkozó tájékoztatása, és utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely ennek részletes feltételeit tartalmazza,
- d. a szolgáltatás megkezdésének határideje,
- e. az Előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó alapvető díjszabás (díjcsomag), a díjszámítás alapja, utalás arra, hogy a kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás jellemző feltételétől eltérő használati mód (így különösen: külföldi használat, adatkorlát átlépése, a határozott idejű szerződés lejáratát követő használat) díjai az ÁSZF-ben hol találhatóak, azzal, hogy e díjak az Egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az Egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,
- f. forgalomtól függő díjazású díjcsomagok estében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a Szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,
- g. amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek, a díjfizetés módja,
- i. a számlakibocsátás határideje,
- j. értelemszerűen a támogatott készülékek (végberendezések) támogatási összege és kedvezményes ára, a határozott idejű szerződés felmondásának a készüléktámogatáshoz kapcsolódó jogkövetkezményei,
- k. az Előfizető hívószáma, amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, illetve amennyiben a szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje,
- l. a határozott idejű szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatással kapcsolatban, a díjcsomagban igénybe vehető médiaszolgáltatások száma, az ingyenesen letölthető adatmennyiség, az ingyenesen lebeszélhető percek, az ingyenesen küldhető SMS-ek, MMSek száma, valamint a nyújtott kedvezmények mértéke;

4. az előfizetői szerződés időtartama:

- a. az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
- b. a kedvezményes feltételek igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó követelmény, beleértve a megszüntetésre, és megszüntetés esetén a készülékre, végberendezésre vonatkozó megállapodást is,
- c. a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei,
- d. utalást az általános szerződési feltételek azon pontjára, mely meghatározza, hogy a határozott idejű szerződés lejáratát követően a szolgáltatás milyen díj és feltételek mellett vehető igénybe,
- e. a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának a szolgáltató általános szerződési feltételeiben, valamint e rendeletben meghatározott esetei, illetve utalás az általános

szertődési feltételek azon pontjára, amely a felmondás feltételeit és jogkövetkezményeit tartalmazza;

5. az ÁSZF elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;
6. az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelemszerű nyilatkozatai megadása, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
  - a. az előfizetői névjegyzékkel,
  - b. a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
  - c. az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
  - d. a tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletező igénylésével,
  - e. az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval,
  - f. az egyéni előfizetői minőséggel,
  - g. a kis- és középvállalkozási minőséggel,
  - h. az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével,
7. az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az Előfizetőt megillető jogok;
8. amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként
9. összeghatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pont szerinti korlátozással él, az Előfizető nyilatkozata az erre vonatkozó külön feltételek elfogadásáról;
10. a szerződés módosításának legfőbb esetei, feltételei, utalva az ÁSZF-re;
11. az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb esetei, feltételei, utalva az ÁSZF-re;
12. az Előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésére, valamint az ÁSZF azon rendelkezéseinek megjelölése, melyek ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást tartalmazzák;
13. az Előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;
14. utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
15. utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
16. a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.

#### **2.2.4.1. Az írásban kötött előfizetői szerződés szabályai**

Amennyiben a felek az Egyedi előfizetői szerződést írásban kötik meg, az igénylőnek a Szolgáltató által biztosított nyomtatványt kell kitöltenie és aláírnia.

Az „Egyedi előfizetői szerződés” elnevezésű nyomtatvány, mindaddig, amíg azt mindkét fél alá nem írja, ajánlatnak minősül.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani. Hasonló szolgáltatások esetén a Szolgáltató akkor jogosult eltérő belépési díjat alkalmazni, ha azt a szolgáltatás nyújtása vagy igénybevételének körülményei, különösen az időtartam, a hozzáférési hely, illetve más igénybe vett szolgáltatások indokolják.

Az Egyedi előfizetői szerződések mintáit a Szolgáltató honlapján az ÁSZF mellett közlésezi

#### **2.2.4.2. A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződés szabályai**

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

#### **2.2.5. Előfizetői hozzáférési pont létesítése**

Az előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató

- a. legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy
- b. amennyiben a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában 15 napon belül nem tudja biztosítani, az általa év, hó, nap pontossággal megjelölt legkésőbbi időpontig, vagy
- c. az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de az a.) és b.) esetben is legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

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

A Szolgáltató elállhat az előfizetői szerződéstől abban az esetben, ha bebizonyosodik, hogy az Egyedi előfizetői szerződés az Előfizetőnek felróható okból az annak létrejöttére vonatkozó jogszabályi, vagy ÁSZF rendelkezéseknek nem felelt meg.

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

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

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

#### **2.2.6. Belépési díj, szerelési költség**

A Szolgáltató igénylői és Előfizetői részére az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért a Díjszabásban meghatározott belépési díjat számítja fel. A belépési díj összege az előfizetői kategória (egyéni vagy üzleti/intézményi) szerint különbözik.

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

Azokban az esetekben, ha a hívó fél az alközpont mellékállomását közvetlenül éri el (beválasztásos alközpont), belépési díjat csak a bekapcsolt fővonalai csatlakozásokért lehet felszámítani.

Ellátási területen kívül igényelt előfizetői hozzáférési pont létesítéséért, ha – az (1) bekezdésben hivatkozott – belépési díj mértéke a Szolgáltató közvetlen költségeit nem fedezi, az igénylő a belépési díjon túlmenően köteles – az ellátási terület határától – az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyéig terjedő áramköri szakaszra ráfordított tényleges költségeknek (szerelési költség) az 50 %-át a Szolgáltató részére megfizetni.

A Szolgáltató köteles a várható szerelési költségről az Előfizetőt tájékoztatni az előfizetői hozzáférési pont létesítésére tett ajánlatában, egyidejűleg nyilatkozatot von be tőle a tényleges szerelési költség 50 %-ának vállalására vonatkozóan.

Amennyiben az igénylő a szerelési költség 50 %-ának megfizetését nem vállalja, a Szolgáltató jogosult őt nyilvántartásából törölni.

A belépési díjat az Előfizető az első számlán felszámítva fizeti meg.

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

### **2.2.7. VoIP szolgáltatás előfizetésére vonatkozó szabályok**

Az Előfizetői Szolgáltatások igénybevételének és az Előfizetői Szerződés megkötésének minden esetben előfeltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen a Szolgáltatás igénybevételéhez teljes egészében működőképes, szélessávú Internet kapcsolattal, minimális sáv szélességgel (amelyet a Szolgáltató nem szolgáltat). Amennyiben az Előfizető ilyennel nem rendelkezik, úgy Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy a szerződéskötést minden további indoklás nélkül megtagadja.

### **2.2.8. A VoIP Előfizetői szerződés megkötésének különös szabályai számhordozás esetén**

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező Előfizetők a Szolgáltató szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe (ebbe nem értendő bele a Számhordozással kapcsolatosan felmerülő egyszeri díj).

A Szolgáltató nem alkalmaz megkülönböztetést a Számhordozással, illetve az anélkül szerződött Előfizetői között.

A Számhordozási eljárás menete:

Az Átvevő Szolgáltató köteles a hordozott számokkal kapcsolatos Előfizetői igényről, az igénybejelentésének időpontját követő 2 munkanapon belül értesíteni az Átadó Szolgáltatót. Az Átadó Szolgáltató köteles a Számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg annak elutasításáról és indokairól az Átvevő Szolgáltatónak a fenti értesítés kézhezvételét követő 2 munkanapon belül válaszolni.

A számhordozási igény elutasításáról az Átvevő Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számhordozási igény bejelentésétől számított 6 munkanapon belül értesíteni.

A számhordozási igényt elfogadó válasz Átvevő Szolgáltató általi kézhezvételét követő 10 munkanapon belül kell teljesíteni, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az Előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg.

A szolgáltatók kötelesek biztosítani a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig.

A Számhordozásért az Előfizető egyszeri díj fizetésére köteles. A számhordozás díja a 2. számú melléklet: Telefonszolgáltatások díjai vonatkozó pontjában kerül meghatározásra.

A hordozott számra vonatkozó Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek mindaddig az Átvevő Szolgáltatónál maradnak, amíg a szám nem rendelhető új Előfizetőhöz. Ezen időtartam legfeljebb hat hónap lehet.

### **2.2.9. A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi és egyéb korlátai**

A szolgáltatás igénybevétele időbeli korlátot nem tartalmaz. Az előfizető az előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.

### **2.2.9.1. ADSL szolgáltatások igénybevételének előfeltétele, korlátai**

Szolgáltató ADSL szolgáltatásokat Egyéni és Üzleti előfizetők részére egyaránt biztosítja

ADSL alapú szolgáltatások azon Előfizetők számára vehetők igénybe, amelyek Hozzáférést Biztosító Szolgáltatója a Magyar Telekom Távközlési Részvénytársaság,

További feltételek:

- a. műszakilag alkalmas Előfizetői Hurok megléte, amelyen az ADSL Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői Hozzáférési Pont felszerelhető,
- b. Előfizetőnek ne legyen kifizetetlen esedékes díjtartozása Szolgáltató felé, illetve a helyhez kötött telefonszolgáltatásra vonatkozóan az elektronikus hírközlési Szolgáltató felé.
- c. a telefonvonalon ne legyen 80kHz feletti sáv tartományban üzemelő egyéb eszköz (pl.: sávfeletti riasztó)
- d. minimális hardver és szoftver-feltételek biztosítása.

Minimális hardverfeltételek: Pentium I 100Mhz vagy annál nagyobb teljesítményű processzor; 32 MB RAM; merevlemez (HDD) - (amelyen az operációs rendszer mellett legalább 50 Mbyte szabad terület van); SVGA; Ethernet 10BaseT interfész kártya (hálókártya).

Minimális szoftverfeltételek: Microsoft Windows 98 SE, vagy annál magasabb verziójú operációs rendszer és PPPoE kliens program szükséges. A Szolgáltató által javasolt operációs rendszer: Windows XP. Más operációs rendszerek vagy hardver platformok is használhatóak, amennyiben az Előfizető beszerzi, telepíti és beállítja a szükséges PPP over Ethernet meghajtó szoftvert, azonban ebben az esetben Szolgáltató nem tud garanciát vállalni a szolgáltatás hibamentes működésért.

Az Előfizetői Hozzáférési Pontot alkotó és az ahhoz csatlakozó berendezések és a Szolgáltató által telepített egyéb berendezések elhelyezéséről, folyamatos tápáramellátásáról, megfelelő üzemeltetési körülményeiről, valamint azok vagyonvédelméről – függetlenül attól, hogy a berendezések Előfizető vagy Szolgáltató tulajdonát képezik-e – az Előfizető gondoskodik.

Előfizető tudomásul veszi, hogy az ADSL Szolgáltatás az alapjául szolgáló helyhez kötött telefonvonal jogi sorsát osztja, így:

- a. az ADSL Szolgáltatás és az alapjául szolgáló helyhez kötött telefonvonal Előfizetőjének azonos személynek kell lennie, vagy a szolgáltatás igénybevevőjének megfelelő meghatalmazással rendelkeznie ettől a személytől
- b. az ADSL Szolgáltatás nem elérhető az alapjául szolgáló helyhez kötött telefonvonal működésképtelensége (szünetelése) esetén, illetőleg az ADSL Szolgáltatás alapjául szolgáló helyhez kötött telefonvonalra vonatkozó előfizetői szerződés bármilyen okból történő megszűnése esetén az ADSL Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés is megszűnik és határozott idejű Előfizetői Szerződés esetén Előfizető a jelen ÁSZF szerinti kötbért köteles fizetni.

Az ADSL Szolgáltatást az év 365/366 napján 0 – 24 óráig veheti igénybe az Előfizető. Szolgáltató kifejezetten fenntartja magának a jogot, hogy a kapcsolatot 24 óránként bontsa. Szolgáltató akkor is jogosult a kapcsolat bontására, ha 30 percig nincs adatforgalom. A kapcsolat ilyenkor a bontást követően azonnal újra létrehozható.

### **2.2.9.2. CityLink, E-Link és bérelt vonali szolgáltatások igénybevételének előfeltétele, korlátai**

A földrajzi lefedettség azon szolgáltatási terület ahol a Szolgáltató saját távközlési berendezéseivel vagy harmadik fél bevonásával ésszerű költségek mellett a szolgáltatás kiépíthető.

Szolgáltató CityLink, E-Link és bérelt vonali szolgáltatásait kizárólag Üzleti Előfizetők számára nyújtja. A szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha az előfizetői végberendezés telepítésének nincsenek műszaki, jogi, hatósági (pl. műemlékvédelmi) korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható.

A szolgáltatás igénybevétele időbeli korlátot nem tartalmaz. Az előfizető az előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni

### **2.2.9.3. Telefon szolgáltatások igénybevételének előfeltétele, korlátai**

Szolgáltató a VoIP technológiával megvalósított telefonszolgáltatást kizárólag ÜzletiElőfizetők számára nyújtja.

A VoIP technológiával megvalósított telefonszolgáltatások Magyarország területén érhetőek el.

A VoIP technológiával megvalósított telefonszolgáltatás elérhetősége az ügyfél által létesítéskor megadott címen, illetve helyszínen valósulhat meg. A szolgáltatás elérhetősége áthelyezéssel változhat, mely telefonos körzet változása esetén számváltozással is jár.

A VoIP technológiával megvalósított telefonszolgáltatás igénybevételéhez működőképes, szélessávú Internet kapcsolat, minimális sáv szélességgel szükséges.

Az Előfizető tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltatás áramellátás illetve Internet-szolgáltatás hiányában szünetel, továbbá amennyiben az Előfizető Internet-szolgáltatója a szolgáltatást megszünteti, a Szolgáltatás nem fog működni.

Fentiek miatt Szolgáltató javasolja, hogy Előfizető rendelkezzen olyan szolgáltatással, ami áramkimaradás, vagy az Internet kapcsolat megszakadása esetén is biztosíthatja a segélyhívó szolgáltatások elérését (pl hagyományos telefonvonal, mobil telefon előfizetés).

Amennyiben az áramkimaradásra vagy az Internet-szolgáltatás megszakadására kerül sor, a Szolgáltatás nem fog működni mindaddig, amíg az áram- és Internet szolgáltatás helyre nem áll. Áramkimaradás esetén szükségessé válhat, hogy az Előfizető a Szolgáltatás ismételt igénybevételét megelőzően újraindítsa, vagy újrakonfigurálja a felszerelést. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy mindaddig, amíg az Előfizető vagy a Szolgáltató a jelen Szerződést annak rendelkezéseinek megfelelően fel nem mondja, a Szolgáltatás díja az Előfizető részére áram- vagy Internet szolgáltatás kimaradása esetén is kiszámlázásra kerül.

### **2.2.9.4. Szolgáltatóváltás korlátai**

Szolgáltató-váltás csak ADSL alapú szolgáltatás esetén alkalmazható.

Szolgáltató váltás (ISP váltás):

Az Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben megrendelt ADSL szolgáltatást olyan nyilvánosan elérhető telefonvonalra is megrendelheti, amelyen a megrendelés időpontjában ADSL szolgáltatás van telepítve. Ebben az esetben az Előfizető a megrendelésnél (szerződés-kötésénél) a szerződés megfelelő pontjában kifejezetten jelzi, hogy a szolgáltatást szolgáltató váltás szerinti eljárással kívánja megrendelni és meghatalmazza a Szolgáltatót, hogy a jelenlegi szolgáltatójával fennálló előfizetői szerződése megszüntetése érdekében eljárjon.

A szolgáltató váltás feltételei:

- a. Az Előfizetőnek a jelenlegi szolgáltatójánál nincs érvényes hűségnyilatkozata,



- b. Az Előfizetőnek a jelenlegi szolgáltatójánál nincs lejárt fizetési határidejű, kiegyenlített tartozása.

A Szolgáltató a szerződésben szereplő adatokat eljuttatja a jelenlegi internetszolgáltató felé, ezzel egyidejűleg az Előfizető részére írásban megküldi az új internet kapcsolat csatlakozásához szükséges felhasználónév/jelszó párost. A szolgáltatóváltás az igény leadásától számított 30 napon belül megtörténik, a váltás időpontjától az új belépési adatokkal vehető igénybe a szolgáltatás.

### **2.2.10. Változás az Igénylő adataiban**

Ha az Igénylőnek az igénybejelentés vagy a szerződéskötési ajánlat által meghatározott adatai közül bármelyik adatában változás következik be, úgy azt a Szolgáltató részére a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül, illetőleg, ha ez a korábbi, akkor a szerződés megkötésével egyidejűleg írásban jelezni köteles.

Az adatváltozás bejelentésének elmulasztásából eredő jogkövetkezmények kizárólag az Igénylőt/Előfizetőt terhelik.

## **3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA**

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

A szolgáltató a jelen ÁSZF alapján helyhez kötött és nomadikus telefonszolgáltatás, valamint Internet- és adathálózati szolgáltatások nyújtását vállalja. Az egyes szolgáltatások leírását az 1. sz. melléklet tartalmazza.

A szerződő feleket a szolgáltatás igénybevételéhez, illetve nyújtásához közvetlenül kapcsolódó jogokon és kötelezettségeken túlmenően megilletik, illetve terhelik a jelen pontban részletezett jogok és kötelezettségek.

### **3.2. Az Előfizető jogai**

#### **3.2.1. A használat átengedése más részére**

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató írásos engedélye nélkül - az Internet szolgáltatás kivételével - másnak nem engedheti át. Internet szolgáltatás igénybevételét az Előfizető saját felelősségére engedheti át másnak azzal, hogy ebben az esetben is a szerződésből eredő kötelezettségeiért teljes mértékben felelős. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás felhasználásáért, amelyhez a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

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

A Szolgáltatás honvédelmi érdekből (rendkívüli állapot és szükségállapot) történő átengedéséről a honvédelemről szóló 1993. évi CX. törvény rendelkezik.

### **3.3. A Szolgáltató jogai**

#### **3.3.1. Ingatlan használati jogok**

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

Ha az elektronikus hírközlési építmény elhelyezésére

1. az előző bekezdésben írtak szerint nincs lehetőség, és

2. a közüzemi szolgáltató vagy a magántulajdonban álló ingatlan tulajdonosa (kezelője, használója) és a Szolgáltató között megállapodás nem jött létre, úgy az építmény elsősorban közüzemi szolgáltató létesítményén, másodsorban magántulajdonban lévő ingatlanon (érintett ingatlan) is elhelyezhető.

A hatóság az érintett ingatlan tulajdonosát az ingatlan használatában korlátozhatja, azon szolgálmi vagy más használati jogot alapíthat, ha

1. a nyilvánosan elérhető elektronikus szolgáltatásokban megtestesülő közérdekből történik, és
2. a Szolgáltató bizonyítja, hogy
  - a. a tulajdonossal történő megállapodás érdekében minden tőle elvárhatót megtett, és
  - b. az építmény elhelyezésére közterületen, meglévő elektronikus hírközlési építmények közös használata útján, illetve magántulajdon esetén közüzemi szolgáltató létesítményén környezetvédelmi, közegészségügyi, közbiztonsági, építésügyi okok, illetve az elektronikus hírközlő hálózat sajátosságai miatt nincs lehetőség.

Az ingatlan tulajdonosát a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg. A tulajdonos ezen felül a Ptk. 108. §-nak (2) bekezdésében meghatározott jogokat érvényesítheti.

### **3.4. Az Előfizető kötelezettségei**

#### **3.4.1. Díjszedés korlátozása**

Berendezés használatra átengedéséért az Előfizető a Díjszabásban megszabott díjnál többet nem fogadhat el.

Segélykérő beszélgetésre az Előfizető köteles berendezését bárkinek díjtalanul átengedni

#### **3.4.2. Előfizető felelőssége a berendezés használatáért**

Az előfizetői berendezés helyes használatáról (kezeléséről) az Előfizető köteles gondoskodni.

Az akadályozásból származó zavar elhárításának költségét az Előfizető köteles megfizetni.

### **3.5. A Szolgáltató kötelezettségei**

#### **3.5.1. Üzemeltetés, karbantartás, hibaelhárítás**

A Szolgáltató az előfizetési díj ellenében a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizetői hozzáférési pontig felügyelet, karbantartás és hibaelhárítás keretében biztosítja.

A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató helyi hívás díjáért 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet.

A hiba bejelentésének, nyilvántartásba vételének és az Előfizető értesítésének a módját a hiba elhárításáról 6.1 pont tartalmazza.

#### **3.5.2. Titoktartás**

A Szolgáltatót külön törvény alapján adat és titoktartási kötelezettség terheli.

Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon, a munkaviszony, tagsági viszony és a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

A Szolgáltató az általa, vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlést, adatot kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

Amennyiben a szolgáltatás teljesítése során közlés vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére – ide nem értve a hatályos jogszabályokban meghatározott eseteket – nem teheti lehetővé. A titokvédelemre és a titoktartási kötelezettség alóli felmentésre a hatályos jogszabályokban foglaltak az irányadók.

### **3.6. Felelősségi kérdések**

#### **3.6.1. A Szolgáltató felelőssége**

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

#### **3.6.2. Az Előfizető felelőssége**

Aki a Szolgáltató Telefon, Internet, adathálózati vagy bérelt vonali szolgáltatását igénybe veszi, köteles az ÁSZF rendelkezéseit megtartani, és a szolgáltatás igénybevételéért a Díjszabásban vagy egyébként meghatározott díjat megfizetni.

#### **3.6.3. Felelősség berendezésekért, díjakért**

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

#### **3.6.4. Vis Major**

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

### **3.7. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

A szolgáltatás Magyarország területén ott vehető igénybe, ahol Szolgáltató saját távközlési berendezéseivel, vagy harmadik fél bevonásával ésszerű költségek mellett a szolgáltatás kiépíthető.

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

A szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy a végfelhasználó elérhesse a segélyhívó szolgálatokat a Kormány által rendeletben meghatározott hívószámokon keresztül, ideértve a „112” egységes európai segélyhívószámot is.

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

### **3.9. Egyetemes szolgáltatás**

A szolgáltató által a jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatások nem minősülnek egyetemes szolgáltatásnak.

### **3.10. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele**

Szolgáltató nem üzemeltet tudakozó szolgáltatást, de az Előfizető adatkezelési hozzájárulásának (nyilatkozatának) megfelelően biztosítja adatainak (név, cím, hívószám) elérhetőségét az Országos Belföldi Tudakozó szolgáltatáson keresztül.

A Szolgáltató hálózatából biztosítja az országos tudakozó szolgáltatás igénybevételét. A tudakozó szolgáltatás a 198 hívószámon érhető el. A tudakozó szolgáltatás igénybevételének díját a 2. sz. melléklet tartalmazza.

### **3.11. Előfizetői hozzáférési pont helye**

Előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat vehet igénybe.

Előfizetői hozzáférési pontot csak a Szolgáltató létesíthet.

Alközpontot, valamint házon és telken belül hozzá csatlakozó berendezést a Szolgáltatón kívül más is létesíthet, de az alközpontot a Szolgáltató hálózatával, az Előfizető költségére, csak a Szolgáltató kapcsolhatja össze. A Szolgáltató az Előfizető bejelentése alapján megvizsgálja, hogy a telepítés megfelel-e a műszaki alaptervek követelményeinek és rendelkezik-e a telepített alközpont megfelelőségi jelöléssel.

## **4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE ÉS BIZTONSÁGA**

### **4.1. Az előfizetői szolgáltatás minőségi mutatói, célértékek**

Az előfizetői szolgáltatás minőségi mutatóit és célértékeit jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza szolgáltatásonkénti bontásban.

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

Szolgáltató a tevékenysége során alkalmazott, a jelek továbbítását végző berendezéseinek adatait rendszeresen elemzi, valamint a hálózaton időszakos ellenőrzéseket végez a hálózat egysége és biztonságos működése érdekében.

Azon esetben, ha ezen ellenőrzés során azt észleli, hogy az Előfizető

- a. a szolgáltatás igénybe vételéhez használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, aberendezéshez vagy a hálózathoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- b. az előfizetői szolgáltatást jogosulatlanul használja,
- c. illetve a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti,

úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett korlátozza, illetve felmondja, amelynek részletes szabályait a korlátozás vonatkozásában az ÁSZF 5.2.1 pontja, míg a rendkívüli felmondásra vonatkozó szabályokat a 8.3.3.2.pontja tartalmazza.

### **4.3. Az előfizetői végberendezés csatlakozásának feltételei**

Az előfizető kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat az előfizetői hozzáférési ponthoz, amely nem akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését; és rendelkezik megfelelőség-tanúsítással. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételéhez használt

hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemén kívül helyezésére.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, illetve ajánlatát megfelelő Szolgáltató tulajdonú készülék bérletére vonatkozóan nem fogadja el, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

Az előfizető szavatolja, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó, és a tulajdonában vagy fenntartásában lévő végberendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei a működtetés során teljesítik a hatósági előírásokban és szolgáltatás megfelelő minőségben történő vételéhez szükséges feltételeket.

Az előfizető felel a tulajdonában vagy fenntartásában lévő vezetékszakasz vagy hálózat, illetve távközlési végberendezés meghibásodásából, a nem engedélyezett végberendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredően a Szolgáltatónak vagy harmadik személynek okozott károkért.

A Szolgáltató bizonyos díjcsomagokban választási lehetőséget biztosít előfizetői számára, hogy:

- a. a hálózathoz saját tulajdonú készüléket csatlakoztassanak, amennyiben az megfelel a 3. bekezdésben írtaknak, vagy
- b. a készüléket a Díjszabásában írt díjtétel ellenében a Szolgáltatótól béreljék.

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

## **5. A SZOLGÁLTATÁSOK SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA**

### **5.1. A szolgáltatás szünetelésének esetei**

Az előfizetői szolgáltatás általában az alábbi okok miatt szünetelhet:

- a. az Előfizető kérésére
- b. a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból
- c. előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén
- d. közérdekből.

A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

#### **5.1.1. Szünetelés az Előfizető kérelmére**

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére – amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – köteles szüneteltetni. A szolgáltatás folyamatosan legfeljebb egy évig szüneteltethető.

A szüneteltetés (szünetelés) megrendelésekor az Előfizetőnek nyilatkoznia kell a szüneteltetés kezdő és várható befejezési határidejéről. Az Előfizető legkésőbb a tárgyhónap 20. napjáig megküldött kérelme alapján, a tárgyhónapot követő hónap 1. napjától jogosult a szüneteltetni a szolgáltatás igénybevételét.

A szüneteltetés időtartama legalább egy hónap, és folyamatos szünetelés esetén legfeljebb egy év. A szüneteltetés meghosszabbítása nem kérhető, erre csak a szolgáltatás ismételt igénybevételét (visszakapcsolását) követően van lehetőség.

Amennyiben Előfizető a szüneteltetést a határozott időtartam (húszéidőszak) alatt kéri, az előfizetői szerződés a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki. Amennyiben felek másként nem állapodnak meg, Szolgáltató valamennyi, az adott szerződéses jogviszonyban foglalt szolgáltatást szünetelteti.

Ha az Előfizető és Szolgáltató között több egyedi előfizetői szerződés áll fenn, a szüneteltetés kizárólag arra a szerződésre vonatkozik, amelyre azt az Előfizető kifejezetten kéri. Ez esetben a szünetelés a többi egyedi előfizetői szerződést nem érinti, azokra hatása nincs.

A szüneteltetést a megfelelő nyomtatvány kitöltésével kérheti az Előfizető. A szüneteltetés időtartama alatt az Előfizető a jelen ÁSZF 1. sz. mellékletében meghatározott díj megfizetésére köteles.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén az Előfizető által megjelölt időpontban – vagy ennek megjelölése hiányában a visszakapcsolási igény bejelentését követő 3 munkanapon belül – az adott előfizetői szerződésben foglalt valamennyi szolgáltatást visszakapcsolja. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató a Díjszabásban foglalt egyszeri díjat számít fel.

### **5.1.2. Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és Vis major okból**

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

Tervezett üzemkiesés a Szolgáltató

- a. által üzemeltetett eszközök rendszeres karbantartása, vagy
- b. hálózatának felújítása, cseréje során állhat elő.

Nem tervezett üzemkiesés

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

A rendszeres karbantartás során a Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartásához szükséges munkálatokat végzi, amelyek a szolgáltatás minőségi célértékeinek elérését és folyamatos fenntartását biztosítják, a hálózat- felújítás és csere pedig ezeknek a technikai eszközöknek az időről időre szükséges megújítását célozza. E munkálatokat minden nap a 21:00 és 06:00 óra közötti időablakban lehet elvégezni, és Szolgáltató azokról megkezdésüket megelőzően legalább 15 nappal az Előfizetőt értesíteni köteles. Szolgáltató abban az esetben is köteles az előfizetőt 15 nappal korábban értesíteni, ha az előreláthatóan szünetelést eredményező rendszeres karbantartási munkálatokra az itt megadott időablakon kívül kerül sor. A rendszeres karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe.

A nem tervezett karbantartás esetén Szolgáltató az Előfizetőt a várhatóan üzemszünettel járó munkálatokról legalább 24 órával korábban értesíteni köteles.

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

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

### **5.1.3. Szünetelés közérdekből**

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

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

#### **5.1.4. Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szüneteltetés alatt**

Előfizető kérelmére történő szüneteltetés esetén és annak időtartamára Előfizető a jelen ÁSZF Díjszabás mellékletében meghatározott – a vonal kategóriájának illetve a szünetelés fajtájának megfelelő – havi szünetelési díjat köteles fizetni.

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

- a. A rendszeres karbantartás idejére az Előfizető a szünetelés időtartamára díjfizetésre nem köteles. A jelen ÁSZF 5.1.2 pont (4) bekezdése szerinti rendszeres karbantartás esetén az Előfizetőt a díjfizetés alóli mentesség – figyelemmel a 5.1.2 pont (6) bekezdésében foglaltakra is – nem illeti meg.
- b. Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban összesen nem haladja meg a 48 órát, a Szolgáltató díjvisszatérítési kötelezettsége az alábbiak szerint alakul: a díjvisszatérítés összegét a Szolgáltató a bejelentést követően, minden megkezdett napra számítva, az előfizetési díj 1/30-ad részének és a megkezdett napok számának szorzata alapján állapítja meg. A Szolgáltatót a díjvisszatérítési kötelezettség nem terheli, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, ha igazolja, hogy a szünetelés kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.
- c. Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban összesen meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni Előfizető számára az adott hónapra eső előfizetési díjat.

Közérdekből történő szünetelés esetén Előfizető díjfizetésre, Szolgáltató díjvisszatérítésre nem köteles.

#### **5.2. A szolgáltatás korlátozása**

##### **5.2.1. A szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződészegése esetén**

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek megváltoztatására a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével jogosult, ha:

- a. az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségtanúsítással nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat,
- b. az Előfizető a támogatott egyetemes előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,
- c. az Előfizetőnek díjtartozása van, és ez a díjtartozás az ennek rendezésére történő felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is fennáll,
- d. az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben vagy, az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget.

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

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

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban

fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az egy hónapra vetített előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

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

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani:

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

Egyebekben a korlátozás foganatosításáról és mértékéről a Szolgáltató a körülmények mérlegelésével szabadon dönt.

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

- a. Internet szolgáltatás korlátozásakor minden esetben: 75%

A szolgáltató a szolgáltatás újbóli igénybevehetőségének biztosításáért nettó 3.000,- Ft egyszeri – visszakapcsolási – díjat számolhat fel.

### **5.2.2. A szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által**

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

### **5.3. A médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztése a Médiatanács felhívása alapján**

A Szolgáltató, mint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás nyújtó közvetítő szolgáltató, a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Mttv.) 188-189. §-ban foglalt kötelezettségénél fogva a médiaszolgáltatás és az internetes sajtótermék közvetítésének felfüggesztésére kötelezhető.

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

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



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

## **6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK.**

### **6.1. Ügyfélszolgálat**

A Szolgáltató az Előfizetők és felhasználók részére értékesítési és ügyfélszolgálati pontot (továbbiakban: ügyfélszolgálat) működtet, amely helyét és nyitvatartási idejét az ÁSZF 1.2 pontja tartalmazza.

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

A távbeszélő szolgáltatás ellátásával, a díjak felszámításával és beszedésével kapcsolatban az Előfizető vagy meghatalmazottja és az igénybevevő a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál panaszt tehet.

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

A személyes adatok védelméről szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett Előfizető általi visszahallgatását - kérésre - a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni.

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

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

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

A szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakereshető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és azt az adatkezelési szabályok betartásával 1 (egy) évig megőrzi.

A szolgáltató a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja és a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás tartalmazza:

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

A szolgáltató a hibabejelentéseket 48 órán belül vizsgálja és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíti arról, ha

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

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

A szolgáltató az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítja, és azért díjat nem számol fel, továbbá a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem hárít az előfizetőre.

A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges, a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a szolgáltatónak a fenti 48 órás határidőn belül meg kell kérnie.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a szolgáltató által a fenti (a) pont szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a szolgáltató és az előfizető a fentiek szerint megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakokkal meghosszabbodik.

A szolgáltató a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíti az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba veszi. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül az eredeti hibabejelentés szerinti hiba ismételten jelentkezik és azt az előfizető ezen 72 órás határidőn belül ismételten bejelenti. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (pl. a csatlakoztatott készülék, illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz, vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, és a 2. számú melléklet szerinti kiszállási- és munka óradíjat jogosult kiszámlázni. Amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért a nem az érdekkörébe eső hiba elhárítását is elvégezheti.

Amennyiben az Előfizető kéri, és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 6 órán belül megkezdheti a helyszíni hibaelhárítást a 3. számú mellékletben megjelölt sürgősségi díj ellenében.

### **6.3. Panaszkezelés**

#### **6.3.1. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata**

Előfizetői bejelentés az előfizetői panasz és a hibabejelentés.

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

Az előfizető a bejelentést vagy panaszt megteheti személyesen (szóban) a szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy írásban, postai úton – ajánlott, tértivevénnyel ellátott levélben – vagy elektronikus levélben (e-mail) az [ugyfelszolgalat@gyor.net](mailto:ugyfelszolgalat@gyor.net) címre küldve.

Az előfizető által szóban tett bejelentést, panaszt a szolgáltató azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadja, a panaszt pedig írásbeli panaszként kezeli.

Az írásbeli panaszt a szolgáltató 30 (harminc) napon belül írásban válaszolja meg. A panaszt elutasító álláspontját a szolgáltató indokolással látja el. A válasz másolati példányát a szolgáltató 3 (három) évig megőrzi, és az ellenőrző hatóságoknak kérésre bemutatja. A panasz elutasítása esetén a szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, megadva az illetékes hatóság, illetve a szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület levelezési címét is.

### **6.3.2. Díjreklamációra vonatkozó Szabályok**

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, írásban vagy személyesen reklamációt nyújthat be az ügyfélszolgálathoz. A Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a panaszt legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjfizetés elmulasztására hivatkozva felmondani, feltéve, hogy az Előfizető az esedékes nem vitatott, illetve a továbbiakban felmerülő nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.

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

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

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

Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül – a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett - bírósághoz fordulhat.

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

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

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

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

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

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

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

A Szolgáltató a számlapanasz kivizsgálását elsősorban a telefonközpont és a számlázási rendszer adatainak felülvizsgálatával, elemzésével végzi. A hálózat, a nyomvonal és a végpont vizsgálatára abban az esetben kerül sor, ha vonallopás gyanúja miatt az indokolt. Három hónapnál régebbi számlapanasz esetén a Szolgáltató a műszaki vizsgálat lefolytatására nem köteles.

Előfizető felelőssége, hogy a szolgáltatás elengedhetetlen részét képező jelszó védelméről gondoskodjon. Az Előfizető jelszavának felhasználásból eredő károkért a Szolgáltató nem vonható felelősségre.

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

#### **6.4. A telefonos ügyfélszolgálaton intézhető ügyek**

Az Előfizető a telefonos ügyfélszolgálaton ügyfélként való azonosítását követően - szóban is eljárhat az alábbi ügyekben:

- a. névváltozás (az Előfizető személyében nem következik be változás, pl. házasságkötés, válás),
- b. átírás (az Előfizető személyében változás áll be),
- c. szüneteltetés, visszakapcsolás (a visszakapcsolás a szüneteltetés megszüntetése),
- d. hívásrészletezés (Előfizető kérésére legfeljebb két évre visszamenőleg havi bontásban. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen),
- e. számcsere,
- f. tartós híváskorlátozás (egyirányúsítás),
- g. fizetési mód változtatása,
- h. átminősítés (egyéni üzleti/intézményire és fordítva)
- i. konfiguráció módosítása,
- j. híváskorlátozás jelszóval, és jelszócsere,
- k. szöveges tájékoztatás számváltozásról (hangbemondás),
- l. saját hívószám kijelzés beállítása,
- m. adatkezelési mód változtatása (titkosítás feloldása, további közzétenni kívánt adatok)
- n. részletfizetési kérelem (15 ezer Ft-ot el nem érő tartozás esetén),
- o. bérelt készülék lemondása, megvásárlás esetén számla kiállításának igénylése,
- p. áthelyezés.

**6.5. Az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése****6.5.1. Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítésének esetei**

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

1. Ha az előfizetői szolgáltatás nyújtását nem kezdi meg az ÁSZF 2.2.5 pont (1) bekezdésében meghatározott határidőig.
2. Ha az átírást az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő kérelem beérkezését követő 15 napon túli időpontban teljesíti.
3. Ha az áthelyezés iránti igénybejelentést elfogadja, de
  - a. azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontig nem teljesíti,
  - b. az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában a fenti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentéssel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelölte az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját - amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, - és ezt a határidőt nem tarja be.
4. Ha a hibajelentés kezelésére az ÁSZF 6.2 pontja 4. bekezdésében, és a hiba elhárítására az ÁSZF 6.2 pontja 6. bekezdésében meghatározott határidőt túllépi.
5. Ha az Eht. 137. § (1) vagy (3) bekezdésében foglalt bármely okból a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást korlátozta, és a korlátozást nem szünteti meg az Előfizető erre irányuló kérésétől számított 72 órán belül annak ellenére sem, hogy a korlátozás okának megszűnéséről hitelt érdemlően tudomást szerzett.

Az előző bekezdés 4. pontja tekintetében nem jelenti az előfizetői szerződés hibás teljesítését, ha

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

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

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

Az előfizetői szolgáltatás késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt hasznot nem. A vagyonban okozott kár alatt azt az értéket kell érteni, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökken.

Nem kell a Szolgáltatónak megtéríteni a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

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

Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, mely időtartamot a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezését követő naptól kell számítani.

### **6.5.2. A kötbér mértéke és megfizetésének módja**

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

Amennyiben a jelen ÁSZF alapján bármelyik fél kötbér fizetésére köteles, és a kötbérösszeg meghatározásának alapja az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő valamely díj, úgy ez alatt a díj Egyedi előfizetői szerződésben vagy a Díjszabásban feltüntetett bruttó összege értendő.

#### **6.5.2.1. Kötbér az előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelme miatt**

Az ÁSZF 2.2.5 pont (1) bekezdésében meghatározott határidők elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után 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 határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti az ÁSZF 2.2.5 (5) bekezdése alapján, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a (1) bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

#### **6.5.2.2. Kötbér az átírás teljesítésének késedelme miatt**

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

#### **6.5.2.3. Kötbér az áthelyezés teljesítésének késedelme miatt**

A helyhez kötött szolgáltatások esetén az Előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni.

Amennyiben a Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény beérkezését követően a teljesíthetőség érdekében szükséges vizsgálatot elvégezte, és az áthelyezési igénybejelentést ennek eredményeképpen elfogadta, úgy

- a. az áthelyezést az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti, vagy
- b. amennyiben az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, úgy (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot.

A (2) bekezdés a.) és b.) pontjaiban meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

#### **6.5.2.4. Kötbér a hibabejelentés kezelése és a hibaelhárítás késedelme miatt**

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a. a hibabejelentések kivizsgálásáról történő értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b. a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- a. kétszerese az (1) bekezdés a) pontja szerinti esetben,
- b. négyszerese az (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- c. nyolcszorosa a (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

- a. a hiba bejelentését megelőző hat hónagra az Előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett 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 a hibabejelentéssel érintett 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 a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha

- a. a hibát az ÁSZF-ben írtak szerint nem jelentették be,
- b. a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította,
- c. a javítás elhalasztását az Előfizető kérte,
- d. a hibát vis major helyzet idézte elő.

#### **6.5.2.5. Kötbér a korlátozás késedelmes megszüntetése miatt**

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

#### **6.5.2.6. A kötbér teljesítése**

Az Előfizetőt az ÁSZF alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a. a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,
- b. az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

A (2) bekezdés b.) pontjában foglalt postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

## **6.6. Vitarendezés**

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

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében az egy éves elévülési időn belül a területileg illetékes hírközlési hatósághoz, ezen belül a Média és Hírközlési Biztoshoz, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság illetékes Regionális Felügyelőségéhez, illetve békéltető testülethez vagy bírósághoz fordulhatnak.

### **6.6.1. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

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

A Hatóság szerveinek listáját és elérhetőségét az 1.5 pont tartalmazza.

### **6.6.2. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

Az Előfizető az ügyfélszolgálatnál, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht-ban és a végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

A területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőségek listáját és elérhetőségét az 1.5 pont tartalmazza.

### **6.6.3. A Gazdasági Versenyhivatal**

A Gazdasági Versenyhivatal az egyes, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra vonatkozó tilalmak megsértésével, továbbá a gazdasági erőfölénnyel való visszaélést érintő beadványokkal kapcsolatban jár el.

Központi cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.;

Levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036;

Telefon: (+36 1) 472 8900;

Honlap címe: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)



**6.6.4. A békéltető testületek**

Az Előfizető a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény alapján a területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületekhez fordulhat.

A békéltető testületek hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes:  
<http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/bekeltetes.html>

Győr-Moson-Sopron megyei Gazdasági Kamara mellett működő Békéltető Testület  
9021 Győr, Szent István út 10/a.  
Telefon: 06-96-520-202; 06-96-520-291

**6.6.5. A bíróság**

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

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság adatai:

Győri Városi Bíróság  
Cím: 9021 Győr, Szent István út 3.  
Postacím: 9002 Győr, Pf. 112.  
Telefon: 96/508-700  
Telefax: 96/508-700

**7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR****7.1. Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért fizetendő díjak**

Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokért általában:

- a. egyszeri díjat,
- b. havi előfizetési díjat,
- c. időalapú díjazás esetében hívásdíjként hívásfelépítési (kapcsolási) és forgalmi díjat, vagy impulzus alapú díjazás esetében hívásdíjat,
- d. díjcsomagba tartozó díjat, illetve
- e. egyéb szolgáltatási díjat kell fizetni.

A részletes díjszabást az ÁSZF 1. és 2. számú mellékletei (a Díjszabás) tartalmazzák. Az olyan berendezés vagy szolgáltatás díját, amelyre a Díjszabás díjtételt nem tartalmaz, a Szolgáltató esetenként állapítja meg. A havi előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, illetve az előre fizetéses szolgáltatások díja előre, az egyszeri és a forgalmi díjak pedig utólag esedékesek.

**7.1.1. Egyszeri (belépési) díj**

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani. Hasonló szolgáltatások esetén a szolgáltató akkor jogosult eltérő belépési díjat alkalmazni, ha azt a szolgáltatás nyújtása vagy igénybevétele körülményei, különösen az időtartam, a hozzáférési hely, illetve más igénybe vett szolgáltatások indokolják. A belépési díjból adott

kedvezmény nem alkalmazható oly módon, hogy az Előfizetők szolgáltatók és szolgáltatások közötti szabad választását befolyásolja, gátolja.

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

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

### **7.1.2. Havi előfizetési díj**

Az előfizetési díj minden olyan – forgalomtól, beszélgetéstől független – díj, amelyet a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetői hozzáférési ponton keresztül való igénybevételének lehetőségéért, vagyis a szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel – általában havi gyakorisággal – az Előfizetőnek. Az előfizetési díj a végberendezések bérleti díjait, illetve azok árát nem tartalmazza.

### **7.1.3. Forgalmi díj**

Az időalapú díjazás esetében előfizetési díjon felül a tényleges forgalom alapján díjat kell fizetni.

A telefonszolgáltatás díjának számítását a szolgáltató úgy alakította ki, hogy a díjazás alapját képező idő a kapcsolat létrejötte és bontása között ne haladja meg a végpontok közötti beszédkapcsolat fennállásának tényleges idejét hívó oldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel.

A telefonszolgáltatás forgalmi díjainak mérése másodperc alapon, elszámolása az ÁSZF 2. sz. mellékletében meghatározott módon történik.

A forgalmi díjat (percdíj) a megfelelő percdíj 1 másodpercre jutó összege és a hívás másodpercben mért időtartama alapján meghatározott szorzata adja.

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

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

## **7.2. Díjcsomagok, szolgáltatáscsomagok**

### **7.2.1. A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok**

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

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

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

- a.) új díjcsomagokat vezessen be, illetve meglévő díjcsomagjait az Eht. 132. § (2) bekezdésében írott okok fennállása esetén, azaz
- b.) módosítsa, azzal a kitételrel, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- c.) az értékesítésből kivezesse, majd
- d.) megszüntesse.

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

Amennyiben a Szolgáltató egyes díjcsomagok értékesítését meg kívánja szüntetni, azt az ÁSZF módosításával teheti. A Díjszabás elkülönítve tartalmazza az értékesítés alatt álló, valamint az értékesítésből kivont díjcsomagok leírását. Amennyiben egy díjcsomag értékesítése megszűnik, az Előfizető az ÁSZF e módosításának hatályba lépésétől számított 6 hónapon belül a megszűnő díjcsomag helyett a Szolgáltató bármely más díjcsomagját választhatja, és abba szabadon, hátrányos következmények nélkül átléphet.

Amennyiben azonban erre vonatkozóan sem önként, sem Szolgáltató felszólítására nem tesz nyilatkozatot, a hatodik hónap eltelte után Szolgáltató az Előfizetőt az egyetemes díjcsomagba sorolhatja. Miután a díjcsomagban Előfizető nem marad, a Szolgáltató azt a Díjszabásából való törléssel megszünteti.

### **7.2.2. A szolgáltatáscsomagokra vonatkozó általános szabályok**

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

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

### **7.2.3. A díj- és szolgáltatáscsomag-váltás feltételei**

Új előfizetői hozzáférési pont létesítése esetén a díjcsomag választás a létesítésre vonatkozó Egyedi előfizetői szerződésben történik, és a választott díjcsomag szerinti díjazás a bekapcsolás napjával kezdődik.

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére az előfizetői jogviszony teljes tartama alatt a szabad díjcsomagváltást, a jelen pont rendelkezései szerint.

Díjcsomag módosításkor az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások köre és az előfizetői hozzáférési pont egyéb, az előfizetői szerződésben meghatározott jellemzői - ide nem értve, ha a díjcsomagváltás valamely lényeges műszaki jellemző pl. névleges vagy garantált sebesség megváltoztatásával jár együtt - nem változnak.

A díjcsomag módosítására vonatkozó kérelmet a Szolgáltatóhoz személyesen, telefonon, írásban (emailben) be lehet jelenteni. Amennyiben az Előfizető jelzi díjcsomag módosítási igényét, a (3) bekezdés alapján a Szolgáltató a következő 5 munkanapon, vagy lényeges műszaki jellemző megváltozása esetén 30 napon belül teljesíti azt. A választott díjcsomag szerinti számlázást a Szolgáltató az új díjcsomag aktiválásának napjától teljesíti. A díjcsomag módosítást Szolgáltató ráutaló magatartással létrejötnek tekinti, amennyiben a telefonon választott díjcsomag szerinti díj számlázásának megkezdésétől Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi. A telefonon történő díjcsomag módosítás teljesítését Szolgáltató írásban visszaigazolja.

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

Szolgáltató ügyfeleit a kereskedelmi díjcsomagok választásából díjtartozás esetén, a díjtartozás rendezéséig kizárja. Szolgáltató jogosult az ügyfél kereskedelmi díjcsomagra vonatkozó igényét visszautasítani, amennyiben a díjcsomag igénylésre vonatkozó feltételeknek az ügyfél kérelme nem felel meg.

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

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

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

### **7.3. A számla**

#### **7.3.1. A számla tartalma**

A Szolgáltató a számlát kizárólag az előfizetői szerződésben meghatározott Szerződő fél nevére, vagy Költségviselői nyilatkozat tétele esetén Költségviselő (továbbiakban Számlafizető) nevére állítja ki. A Szolgáltató a Számlafizető által megadott postázási címre küldi meg a számlát. Amennyiben a Számlafizető nevében vagy címében változás következik be, az esetben a változás tényét Szolgáltatónak köteles bejelenteni.

A Szolgáltató számlája tartalmazza az előfizetési, forgalmi és egyszeri díjakat.

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

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

elkülöníthető (alapvető szintű elkülönítést tartalmazó számla).

A számlában fel kell tüntetni a díjazási időszakokat és kedvezményeket is.

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

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

Szolgáltató az időarányos díj elszámolási alapjaként 31 (harmincegy) napos hónapokat és 365 (háromszázhatvanöt) napos évet vesz alapul, és ehhez képest határozza meg az időarányos díj összegét.

#### **7.3.2. A számla megküldése**

A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 3 (három) nappal megelőzően történik.

A számlák havi rendszerességgel készülnek. A számlák elkészítésüket követő munkanapon postázásra kerülnek.

A Szolgáltató számlája tartalmazza az előfizetési, forgalmi és egyszeri díjakat.

Az Egyszeri díjakat a Szolgáltató a Szolgáltatás beüzemelését követően számlázza ki. A havidíjakat a Szolgáltató tárgyhó tizedikéig számlázza ki. A Forgalmi Díjakat Szolgáltató a tárgyhót követő tizedikéig számlázza ki.

Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy amennyiben a számlázandó - pozitív előjelű - tételek összege nem éri el a bruttó 400,- Ft-ot, akkor legfeljebb háromhavonta küldje meg a számlát az Előfizetőnek.

A számla kiállításának dátuma ez esetben az a nap, amely napon a számlában szereplő pozitív előjelű tételek összege a 400,- forintot elérte vagy meghaladta.

Amennyiben a Számlafizető a számlát a kiállítást követő 5 (öt) napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 2 (kettő) napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Szolgáltató a számla kiállításának tényéről Számlafizetőt a megadott kapcsolattartás e-mail címre küldött elektronikus levéllel tájékoztatja. Ha a Számlafizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán értesítési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 7. (hetedik) napon kézbesítettnek tekinti.

A Szolgáltató a számlán szereplő összeget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető vagy Költségviselő a számla ellen nem él reklamációval az ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően.

### **7.3.3. Késedelmi kamat**

A Szolgáltató jogosult arra, hogy az Előfizető késedelmes fizetése esetén Üzleti/intézményi Előfizető esetén 20% mértékű, egyéni Előfizető esetén a Polgári Törvénykönyv által mindenkor meghatározott mértékű késedelmi kamatot számítson fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra napi kamat-számítás mellett, abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja. A késedelem szempontjából minden megkezdett nap késedelem egész napnak minősül.

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

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

### **7.3.4. Díjtartozás esetén alkalmazandó eljárás**

Ha az Előfizető a számla összegét a fizetési határidőig nem egyenlíti ki, akkor az esedékességet követően a Szolgáltató egy telefonhívással, vagy e-mail üzenettel felhívja a figyelmét a késedelemre, és egyben tájékoztatja a díjtartozás további fennállásának következményeiről.

A Szolgáltató a díjtartozással rendelkező Előfizetőknek írásbeli fizetési felszólítást küld, és a felszólítás eredménytelensége esetén kárának enyhítése céljából jogosult az Előfizető kimenő forgalmának korlátozására.

A korlátozás időtartama alatt az Előfizető csak a segélykérő és az ügyfélszolgálati számokat hívhatja. Amennyiben az ügyfél igazolja tartozása kiegyenlítését, ügyfélszolgálati irodában személyesen, vagy telefonon, a Szolgáltató két munkanapon belül visszakapcsolja az állomást.

A Szolgáltató a telefonon történt igazolásokat a befizetéstől számított legfeljebb 5 napig fogadja el, ha addig nem érkezik meg a Szolgáltatóhoz a befizetés, akkor a díjtartozás miatti korlátozást újból elrendeli. A Szolgáltatóhoz be nem érkezett befizetések érdekében az Előfizető köteles ott eljárni, ahol a befizetés megtörtént.

Ha az Előfizető telefonon történt igazolás során valótlan befizetésadatokat közöl, a Szolgáltató jogosult a bizalmi kezelésből 6 hónapra kizárni és a továbbiakban csak a ténylegesen beérkezett befizetéseket figyelembe venni.

A Szolgáltató jogosult a késedelmes befizetésből származó költségeit az Előfizetőre áthárítani, és azokat a következő számlán kiszámlázni, ezek lehetnek: ajánlott levéllel történő felszólítás és a tértivevényes felmondás, továbbá az egyirányú korlátozásból való visszakapcsolás díjszabásban közzétett költsége

### **7.4. Díjfizetési módok**

A számla összegét a számlán feltüntetett határnapig (az esedékesség napja) kell kiegyenlíteni.

A számla kiegyenlítése jogszabályban megállapított valamennyi fizetési mód igénybevételével történhet, ahogy azt az Előfizető az előfizetői szerződésben megjelölte.

A díjfizetés módjának megadása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kezdeményezhető személyesen vagy telefonon, a számlán található ügyfél azonosító alapján. A Szolgáltató az összeg térülését ellenőrzi.

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

Számlamásolat kiállításáért az előfizetőnek a Díjszabásban meghatározott díjat kell fizetnie.

Amennyiben az Előfizető a számlaösszeget készpénz-átutalási megbízás formájában egyenlíti ki, Szolgáltató jogosult ennek többletköltségeit (így a postai díjakat) felszámítani. A készpénz-átutalási megbízás díját a Magyar Posta Zrt. mindenkor ÁSZF-ében, illetve díjszabásában rögzíti, amely két díjtétel összegeként egy fix alapidíjelemből, és a készpénz-átutalási megbízással befizetett összeg 3,6 ezreléke + ÁFA díjelemből áll azzal, hogy a készpénz-átutalási megbízás minimális díja 110,- Ft/db+ÁFA.

## **7.5. Díjmódosítás**

A Szolgáltató az ÁSZF-ben rögzített előfizetői szolgáltatások díjait egyoldalúan kizárólag az ÁSZF 8.4.1 pontjának szabályai szerint módosíthatja. A Szolgáltató ettől eltérően bármely előfizetői szerződés esetében bármikor módosíthatja díjait, ha a díjmódosítás kizárólag díjsökkentés formájában történik.

A Szolgáltató előzetes megállapodás hiányában is módosíthatja díjait, ha azt a jogszabályok (pl.: az adó mértékére vonatkozó szabályok) változása, vagy hatósági, bírósági határozatok végrehajtása indokolja.

Az előző bekezdésben foglalt díjemelés Előfizető által történő elfogadása ráutaló magatartással is történhet.

## **7.6. Kedvezmények, akciók és az akciós díjak elérhetősége**

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

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

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

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

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

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

- a. a nem akciós díjakhoz mérten alacsonyabb belépési vagy havidíj, állandó díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazása,

- b. egyes díjelemek elengedése vagy csökkentése,
- c. kiegészítő szolgáltatások díjmentes vagy csökkentett díjjal történő biztosítása,
- d. több szolgáltatás csomagban történő megvásárlásához kapcsolt árengedmény,
- e. egyéb díjkedvezmény,
- f. hűségjutalom,
- g. ajándéksorsolás
- h. egyéb.

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

Az akció keretében igényelt távbeszélő állomásokra vonatkozó igénybejelentés és szerződéskötési folyamat eltérhet az általános szerződéskötési feltételektől.

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

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

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

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

## **7.7. A kártérítési eljárás szabályai**

Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az ÁSZF rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára a 6. fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér mértékét meghaladja, kártérítési igényét a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti, és az ez esetben követendő eljárásra a jelen ÁSZF 6.3.1 pontban írtak irányadók.

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

Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem vagy hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani

## **7.8. A kötbér meghatározása, mértéke, megfizetésének módjai**

A kötbérre vonatkozó szabályokat az ÁSZF 6.5.2 pontja tartalmazza.

## **8. A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA**

## **8.1. Az egyedi előfizetői szerződések időtartama**

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

Határozott időtartamú Egyedi előfizetői szerződés egyéni előfizetővel legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy 24 hónapra szóló ajánlat mellett a szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltatónak fel kell ajánlania a 12 hónapos határozott, valamint a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét is, és bemutatni azok részletes feltételeit.

(3) A 2011. december 01. napja előtt kötött azon Egyedi előfizetői szerződések, amelyekben az Előfizetők vállalták, hogy a szerződést egy meghatározott időtartam alatt (hűségidőszak) csak a szerződésben meghatározott hátrányos jogkövetkezmények terhével szüntetik meg, az előfizető külön értesítése nélkül a hűségidő hátralévő időtartamára, de legfeljebb 24 hónapra határozott idejű előfizetői szerződéssé alakulnak át.

## **8.2. Határozatlan idejű előfizetői szerződések megszüntetése**

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

### **8.2.1. Felmondás az Előfizető részéről**

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az Előfizető írásban, indokolás nélkül felmondhatja. A felmondási idő a kézhezvételtől számított 8 nap. A felmondást a Szolgáltató ügyfélszolgálatához kell eljuttatni. Az előfizetői szerződés szóban, illetve elektronikus levél formájában nem mondható fel.

Az előző bekezdés szerinti felmondás esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre.

Jogszerű előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszüntése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatását.

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.

### **8.2.2. Felmondás a Szolgáltató részéről**

A határozatlan idejű előfizetői szerződést a Szolgáltató írásban, a felmondás kézhezvételétől számított 60 napos felmondási idővel, indokolás nélkül felmondhatja.

Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződést olyan súlyosan megszegi, hogy az a Szolgáltató rendkívüli felmondását megalapozza, a Szolgáltató döntése alapján alkalmazhatja az (1) bekezdésben írt rendes felmondás, vagy a rendkívüli felmondás szabályait.

## **8.3. A határozott idejű előfizetői szerződések megszüntetése**

### **8.3.1. A határozott idejű előfizetői szerződések megszüntetésének általános szabályai**

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik.

A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet.



A határozott időtartamú szerződés (1) bekezdésében írt megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal a Szolgáltató az Előfizetőt a számlalevélen, annak mellékletében, számlalevél hiányában pedig postai úton, vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatja a határozott idejű szerződésből – a számla keltétől számítottan – hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról.

### **8.3.2. Felmondás az Előfizető részéről**

Az Előfizető a határozott időre szóló Egyedi előfizetői szerződést a határozott idő lejártá előtt rendes felmondással nem, kizárólag rendkívüli felmondással mondhatja fel a jelen pont szabályai szerint.

Amennyiben az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a határozott időtartam lejártát megelőzően egyoldalúan megszünteti, az előfizetői rendkívüli felmondásnak minősül. Ennek esetei az alábbiak:

- a. Ha az előfizetői felmondás oka, hogy a Szolgáltató az előfizetői szerződés rendelkezéseit olyan súlyosan szegi meg, hogy annak fenntartása a továbbiakban az Előfizetőtől nem várható el. Ilyen súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, de nem kizárólag, ha a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentését követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani. Ebben az esetben az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon megszűnik.
- b. Az Előfizető a szerződés megszüntetését hívószámainak más szolgáltatóhoz történő elhordozással kezdeményezi
- c. Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést annak lejárata előtt egyéb okból szünteti meg anélkül, hogy arra a Szolgáltató szerződésszegő magatartása okot adott volna. Ez esetben az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő hónap utolsó napjával szűnik meg.

(3) Amennyiben az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a (2) bekezdésben írtak szerint rendkívüli felmondással szünteti meg, a Szolgáltató vele szemben a (4) - (6) bekezdésben foglalt jogkövetkezményeket alkalmazhatja.

(4) Amennyiben az Előfizető a 2011. november 30. napját követően megkötött határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatást igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével köti meg, a Szolgáltató a szerződés megszűnésének időpontjáig az Előfizető által igénybe vett azon kedvezmények összegét követelheti, amely kedvezményeket és azok mértékét az Egyedi előfizetői szerződés tartalmazza a 8.3.2.1 pontban írtak szerint. A Szolgáltató e jogkövetkezményt kötbér formájában is érvényesítheti. A Szolgáltató e kötbér helyett alacsonyabb összegű kötbért, vagy kedvezőbb jogkövetkezményt is alkalmazhat, az Egyedi előfizetői szerződés rendelkezései szerint.

(5) A 8.1 (3) bekezdés szerinti - 2011. december 01. napja előtt megkötött - Egyedi előfizetői szerződésekben a szerződésnek az Előfizető általi megszüntetése esetére meghatározott, az Előfizetővel szemben érvényesíthető jogkövetkezmények annyiban alkalmazhatók, amennyiben azok kedvezőbbek, mint a jelen pont (4) bekezdésében meghatározott jogkövetkezmény, feltéve, hogy a jogkövetkezmények összehasonlítása lehetséges.

Amennyiben a kedvezmény összege e jogviszonyok esetében az Egyedi előfizetői szerződésben nem szerepel, úgy a felszámítható kedvezmény meghatározása során az Egyedi előfizetői szerződés megkötése időpontjában hatályos ÁSZF Díjszabásában foglalt díj, valamint az Egyedi előfizetői szerződésben foglalt havidíj és elengedett egyszeri díj vehető figyelembe a 8.3.2.1 pontban írt képlet megfelelő alkalmazásával.

A Szolgáltató a (4) és (5) bekezdésben meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az Előfizető a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt mondja fel az előfizetői szerződést:

- a. a Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,

#### **8.3.2.1. Az igénybe vett kedvezmény meghatározása**

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

A kötbér mértéke = (Díjszabás szerinti havidíj - Egyedi előfizetői szerződés szerinti havidíj + Győr.Net kedvezmény + Opciók/Kiegészítő szolgáltatások kedvezménye + Eszközkezdmény) \* Eltelt kedvezményes időszak + Elengedett egyszeri díjak

(2) A képlet elemeinek definiálása:

- a. Díjszabás szerinti havidíj: egy adott szolgáltatásnak vagy díjcsomagnak az ÁSZF-ben, illetve annak Díjszabásában (1. és 2. számú melléklet) rögzített mindenkori havi díja, amelyek általában a határozatlan időtartamú előfizetői szerződések esetén alkalmazandók. Ezeket a díjakat jogosult felszámítani a Szolgáltató abban az esetben, ha az Egyedi előfizetői szerződés ettől eltérő díjtételt nem tartalmaz.
- b. Egyedi előfizetői szerződés szerinti havidíj: egy az ÁSZF-ben meghatározott szolgáltatásnak vagy díjcsomagnak az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott havidíja.
- c. Győr.Net kedvezmény: a Szolgáltató által az Előfizetővel az Egyedi előfizetői szerződés megkötése után létrejött megállapodás alapján, az Egyedi előfizetői szerződésben rögzíthető képest nyújtott további egyedi kedvezmény.
- d. Opciók/Kiegészítő szolgáltatások kedvezménye: egyes szolgáltatásoknak a Díjszabásban foglalt árhoz képest kedvezőbb feltételekkel, vagy alacsonyabb áron történő igénybe vételi lehetőségének értéke.
- e. Eszközkezdmény: a Szolgáltató által biztosított, a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges eszköz Díjszabásban foglalt díjához képest adott havi kedvezmény, vagy az egyszeri kedvezmény egy hónapra eső mértéke.
- f. Eltelt kedvezményes időszak: az a hónapokban vagy napokban meghatározott időtartam, amely alatt az Egyedi előfizetői szerződés alapján az Előfizető a kedvezményt igénybe vette.
- g. Egyszeri díj: a Díjszabásban meghatározott, azonban az Egyedi előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató által elengedett belépési díj, szerelési költség vagy egyéb, ezzel egy tekintet alá eső díj vagy díjak.

### **8.3.3. Felmondás a Szolgáltató részéről**

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

#### **8.3.3.1. Szolgáltatói felmondás az Előfizető díjtartozása esetén**

A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel szerződésszegés miatt felmondani, ha az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítéstől számított 15 nap elteltével sem egyenlítette ki.

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

Nem jogosult a Szolgáltató díjtartozás miatt felmondani a szerződést, ha

- a. a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában, vagy 5.000,- Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5.000,- Ft-ot,
- b. Előfizető a díjtartozás összezszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjeszt elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan, határidőben megfizeti.
- c. az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja. (A Szolgáltató ez esetben a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés kivizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést az (1) bekezdésében foglaltak szerint felmondani.

#### **8.3.3.2. Szolgáltatói felmondás az Előfizető egyéb szerződésszegése esetén**

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

- a. akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b. a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c. Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

### **8.3.3.3. Eljárás az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása során**

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

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

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

A felmondásnak tartalmaznia kell

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

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

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

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

## **8.4. Az előfizetői szerződés módosítása**

Az Egyedi előfizetői szerződés módosítására jelen fejezetben írott speciális rendelkezések kivételével az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

### **8.4.1. A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása**

A Szolgáltató az Egyedi előfizetői szerződést egyoldalúan kizárólag az Eht-ban meghatározott keretek között, az ÁSZF-ben vagy az Egyedi előfizetői szerződésben írt feltételek fennállása esetén, az ÁSZF egyoldalú módosítása útján módosíthatja.

A Szolgáltató általi egyoldalú módosítás – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a (3) bekezdésben írtakon kívül nem eredményezheti az előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását.

Lényeges módosításnak minősül különösen:

- a. a szolgáltatás igénybevételének feltételeire, vagy
- b. a szolgáltatás minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

(3) A Szolgáltató egyoldalúan módosíthatja az Egyedi előfizetői szerződéseket az ÁSZF egyoldalú módosítása útján abban az esetben is, amennyiben az az előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását eredményezi, azonban azt

- a. új jogszabály hatályba lépése,
- b. jogszabályváltozás,
- c. hatósági döntés,- ide értve különösen a média- és hírközlési hatóság hivatalának és/vagy elnökének, a fogyasztóvédelmi hatóságnak, a versenyhivatalnak vagy egyéb hatóságnak a kötelező erejű határozatait, és a Médiatanács felhívásait –

indokolja.

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

- a. a módosításra az ÁSZF-nek az Előfizető jogait és kötelezettségeit nem, vagy csak minimális mértékben érintő pontosítása, kiegészítése, az ÁSZF szerkezetének vagy szövegezésének egyértelműbbé, világosabbá tétele, részletesebb előfizetői tájékoztatás nyújtása miatt kerül sor, vagy
- b. a módosítás az Előfizető számára kizárólag előnyös rendelkezéseket tartalmaz, vagy
- c. a módosításra a körülményekben bekövetkezett, előre nem látható, lényeges változások miatt kerül sor, ilyen különösen:
  - i. a piaci körülmények indokolta díjemelés vagy díjcsökkentés,
  - ii. egyes díjelemek megszüntetése vagy új díjelemek beépítése,
  - iii. új szolgáltatások vagy szolgáltatáscsomagok bevezetése,
  - iv. új technológiák megjelenése, bevezetése,
  - v. a Szolgáltató érdekkörében felmerült, belső körülményeiben (működésében, szervezetében) bekövetkezett változások, ide értve különösen az Eht. 133. §-ban szabályozott, a szolgáltató személyében bekövetkezett változások esetét.

(5) A Szolgáltató köteles az ÁSZF módosításának hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni. Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató az általa nyújtott előfizetői szolgáltatásokról számlalevelet küld az Előfizetők számára, a jelen bekezdésben írt értesítésének az alábbiak szerint tesz eleget:

- a. általában az ÁSZF egyoldalú módosításáról a módosítás hatályba lépését legalább 30 nappal megelőzően megküldött számlalevél mellékletében (ideértve a számla „közlemények” rovatát is) értesíti az Előfizetőt,
- b. amennyiben a Szolgáltató – egyes szolgáltatások jellegéből adódóan – nem köteles számlalevelet küldeni, vagy az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, az ÁSZF-ben szabályozott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint eleget tehet az alábbi módokon is:
  - i. az előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodóan,
  - ii. elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre,
  - iii. egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapra történő utalással, vagy
  - iv. az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal eladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

(6) Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. A Szolgáltató eljárása során ettől az Előfizető számára előnyös módon eltérhet.

(7) Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményt érinti, és az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést felmondja, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

(8) A Szolgáltató nem köteles az (5) bekezdésben meghatározott értesítési határidőt alkalmazni abban az esetben, ha az ÁSZF módosítása kizárólag új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

(9) Az (5) bekezdésben meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a. a módosítások hatályba lépésének időpontját,
- b. azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja,
- c. pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire,
- d. a módosítások lényegének rövid leírását,
- e. ha a Szolgáltató az előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét,
- f. az előfizetőt az ÁSZF módosítása esetén megillető jogosítványokat,
- g. a módosított ÁSZF elérhetőségét.

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

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

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

(13) A Szolgáltató az Előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja az Egyedi előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

#### **8.4.2. Az előfizetői szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján**

##### **8.4.2.1. Az áthelyezés**

A helyhez kötött szolgáltatások esetén az előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni az e pontban foglaltak szerint. Szolgáltatót az áthelyezési kötelezettség abban az esetben terheli, ha mind az áthelyezni kívánt hozzáférési pont, mind pedig az a földrajzi hely, ahova az Előfizető a hozzáférési pontot át kívánja helyezni, a Szolgáltató szolgáltatási területén belül van. Ebben az esetben Előfizető kérésére a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét az Előfizető által kért helyen biztosítja. Az

ezen (ellátási területen) kívül eső áthelyezési igényeket illetően arra a Szolgáltató ajánlatot tehet, de a szerződés módosítására vonatkozóan kötelezettség nem terheli, az előfizetői szerződés esetleges megszüntetéséből eredő jogkövetkezményeket így Előfizetőnek kell viselnie.

A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

- a. az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti,
- b. az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy
- c. az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

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

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

- a. az állomás leszerelése és a kérelem benyújtásának időpontja között 6 hónap még nem telt el, és
- b. a szóban forgó helyiség a kérelem időpontjában is az előfizető rendszeres használatában van.

Amennyiben az Előfizető áthelyezési kérelmét a Szolgáltató rajta kívülálló okokból nem tudja teljesíteni (az áthelyezési igényt elutasítja), az Előfizető kérheti az eredeti állomásának ismételt üzembe helyezését.

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

#### **8.4.2.2. Az átírás**

Az előfizetői szerződés átírás útján módosítható, ha az Előfizető személyében, az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltozása nélkül – megállapodás vagy öröklés miatt – következik be változás.

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

- a. a természetes személy előfizetői kategória minőségére vonatkozóan tett nyilatkozatának visszavonása vagy módosítása,
- b. amennyiben az Előfizető gazdasági társaság átalakul, és a jogutód társaság az előfizetői jogviszonyt folytatja.

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

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

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

Amennyiben az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik (áthelyezés), az előző bekezdésekben meghatározott teljesítési határidő az áthelyezésre irányadó szabályok szerinti alakul.

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

Öröklés tényének hitelt érdemlő bizonyítása esetén (az elfogadható bizonyítási eszközök: halotti anyakönyvi kivonat, hagyatékátadó végzés, öröklési bizonyítvány vagy ezek hiteles másolata) a személyazonosságát személyi igazolványával, útlevelével, jogosítványával igazoló örökös írásbeli kérelmére a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot átírja az örökösre. Több jogosult örökös esetén azok írásbeli megállapodása irányadó. Amennyiben a hagyatéki eljárás befejezését követő 30 napon belül ilyen megállapodást az örökösök nem tudnak bemutatni, és az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét életvitelszerűen egyikük sem használja, a Szolgáltató az előfizetői jogviszonyt megszünteti. A Szolgáltató az özvegyi hasznélvezeti jog keletkezését öröklési esetként kezeli, amennyiben a túlélő házastárs a telefonos lakás használója marad. Ebben az esetben a lakásban maradó özvegy átírási igényét a Szolgáltató az örökléstől függetlenül, valamennyi örökös távbeszélő igényét megelőzően, átírási díj fizetése nélkül teljesíti.

A Szolgáltató az előfizető haláláról történő tudomásulvétel időpontjától, - amennyiben a jogviszonyt folytatni kívánó örökös személyének megállapítása nem lehetséges, az örökös jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig - a jogviszonyt szüneteltetheti. Az elhalálozás tudomásulvételének időpontjától a jogviszony szüneteltetése díjmentes. A Szolgáltató abban az esetben eltekinthet a szolgáltatás szüneteltetésétől, ha az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét életvitelszerűen használó felhasználó írásban úgy nyilatkozik, hogy a szolgáltatás ellenértékét megfizeti. Hagyatéki eljárás hiányában a Szolgáltató 6 hónapos szünetelés után a jogviszonyt megszüntetheti, ha a szünetelés tartama alatt az örökös/ök nem jelentkeznek.

Ha a tartási, életjáradéki szerződés szerint az eltartó szerzi meg a felszerelési helyként szolgáló ingatlanulajdon- vagy bérleti jogát, akkor az előfizetői hozzáférési pont Előfizetője az eltartó lesz, és a Szolgáltató az átírás szabályainak alkalmazásával jár el. Az előfizetői jogviszony folytatására irányuló jogosultságot az eltartónak kell igazolnia.

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

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

#### **8.4.2.3. Az Előfizető által igénybevett szolgáltatások körének változtatása**

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

A Szolgáltató az Előfizető bejelentését követően az abban megjelölt időpontban vagy a kézhezvételtől számított 3 munkanapon belül intézkedik a szolgáltatás törlése iránt. A díjat a megszüntetés

időpontjáig kell megfizetni. Amennyiben az Előfizető új szolgáltatást rendel meg és annak berendezése nem ütközik műszaki akadályokba, a Szolgáltató azt a megrendelőben feltüntetett időponttól, annak hiányában a megrendelő aláírt példányának kézhezvételétől számított 3 munkanapon belül elvégzi.

A szolgáltatás díját a szolgáltatás berendezésének vagy aktiválásának időpontjától kell megfizetni.

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

#### **8.4.2.4. Telefonszolgáltatás eseténa az előfizetői hívószám megváltoztatása**

A Szolgáltató az előfizetői hívószámot az alábbi esetekben változtathatja meg:

- a. a felek erre vonatkozó megállapodása alapján;
- b. ha a módosítást jogszabály teszi kötelezővé;
- c. ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okokból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság igazolta.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetői hívószámot megváltoztathatja, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A felek eltérő megállapodása hiányában a hívószámot a Szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból. Ha a Szolgáltató az Előfizető számváltoztatásra vonatkozó igényét műszaki feltételek hiányára hivatkozva elutasítja, az elutasítást írásban indokolja.

A Szolgáltató a b) és c) pontokban meghatározottak miatti hívószámváltozásról az Előfizetőt harminc (30) nappal előre értesíti. Az előfizetői szám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a Szolgáltató hatvan (60) napig - a Szolgáltató által meghatározott szöveggészletből az Előfizető által választott szöveggel - tájékoztatást adjon, továbbá, hogy a Szolgáltató a hívószámot hat (6) hónapig ne rendelje más előfizetőhöz. A Szolgáltató az előfizetői szám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendel más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy (1) évig.

Az Előfizető kérelmére történő megváltoztatásáért fizetendő díj összegét a 2. számú melléklet tartalmazza.

#### **8.4.2.5. A határozott időtartamú Egyedi előfizetői szerződés meghosszabbítása**

A felek a határozott idejű szerződés időtartamának újabb határozott időtartammal történő meghosszabbításáról az Egyedi előfizetői szerződés megkötésekor – e lehetőségnek az Egyedi előfizetői szerződésbe foglalásával - és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

Az Egyedi előfizetői szerződés (1) bekezdésben foglaltak szerinti meghosszabbítása esetén az addig az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket a Szolgáltató nem követeli vissza, azok számítása azonban folyamatosan történik. Ennek megfelelően, amennyiben a szerződésmódosítással a kedvezmények mértéke is változik, úgy az ÁSZF 8.3.2 pontjában írtaknak a módosított időtartam alatti alkalmazása esetén

- a. a módosítás hatályba lépésétől a módosított kedvezményekkel kell számolni,
- b. az eltelt kedvezményes időszak meghatározásakor a módosított szerződés időtartamával megegyező időtartam vehető figyelembe,
- c. Szolgáltató jogosult valamennyi elengedett egyszeri díj felszámítására, függetlenül az eltelt időtartamtól.

#### **8.4.2.6. KKV-k által előfizetői minőségükre tekintettel kezdeményezett szerződésmódosítás**

Az ÁSZF 2.1.2 pontja szerinti, üzleti Egyedi előfizetői szerződéssel rendelkező KKV-k kezdeményezhetik a szolgáltatónál szerződésük – az ÁSZF által aktuálisan kínált, igénybe vehető csomagok közül a választásuk szerinti - egyéni Egyedi előfizetői szerződésre történő módosítását.



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

## 9. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

### 9.1. Általános rendelkezések

A Szolgáltató az előfizetők személyes adatait a hatályos adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően az érintett előfizető hozzájárulása vagy törvény elrendelése szerint kezeli.

A Szolgáltató által az Eht. 154. § (1) bekezdés alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelhető adatok körét az ÁSZF 2.2.4 fejezete tartalmazza.

### 9.2. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk

A Szolgáltató az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos, alábbiakban felsorolt adatokat kezeli az ott meghatározott célból és ideig, kivéve, ha jogszabály ettől eltérően rendelkezik.

A Szolgáltató az általa kezelt adatokat – a 10.5. pontban írtakra is figyelemmel - az alábbi módon tárolja:

- elektronikus úton, adminisztrációs és számlázási rendszereiben történő rögzítés útján;
- a szolgáltatás igénybevétele során keletkezett papír alapú dokumentumok formájában.

Az adatkezelés minden esetben az Előfizető, mint érintett hozzájárulása alapján, az elektronikus hírközlési szolgáltatás teljesítése céljából szükséges. „KÖTELEZŐ” alatt olyan adatokat értünk, melyek kezelése elengedhetetlen a szolgáltatás nyújtása érdekében, amennyiben ezek kezeléséhez nem járul hozzá az Előfizető, úgy az előfizetői szerződés nem köthető meg.

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

Adat fajtája	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés időtartama
Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye	<p>a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése</p> <p>b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében</p> <p>c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése</p>	<p>KÖTELEZŐ</p> <p>a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés</p> <p>b) Eht. 159/A. §</p> <p>c) Számviteli törvény</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)</p> <p>b) A szerződés megszűnését követő 1 év</p> <p>c) A szerződés megszűnését követő 8 év</p>
Előfizetői hozzáférési pont helye	<p>a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése</p> <p>b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő</p>	<p>KÖTELEZŐ</p> <p>a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés</p> <p>b) Eht. 159/A. §</p> <p>c) Számviteli törvény</p>	<p>a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)</p> <p>b) A szerződés megszűnését követő 1 év</p> <p>c) A szerződés megszűnését követő 8 év</p>

	adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése		
Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől), szükség esetén számlaszáma	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. §	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év
Egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	KÖTELEZŐ a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
Korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések esetében a törvényes képviselő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, számlázási címe, szükség esetén számlaszáma, születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	KÖTELEZŐ a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
Nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén a pénzforgalmi számlaszáma	a) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	KÖTELEZŐ a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
Kapcsolattartásra alkalmas	a) Számlázás és kapcsolódó	Egy kapcsolattartásra	a) A szerződés megszűnését

elérhetőségek: e-mail cím, mobil telefonszám, faxszám, értesítési cím	díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése  b) Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, kapcsolattartás	alkalmas elérhetőség megadása <b>KÖTELEZŐ</b> , a többi <b>ÖNKÉNTES</b>  a) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés vagy  b) Előfizető hozzájárulása esetén	követő 1 év(elévülés),
A szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek (pl. belépési díj, szerelési költség) mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	<b>KÖTELEZŐ</b> 2003. évi C. tv. 129. § (6) bekezdés h) pont	A szerződés megszűnéséig illetve a díjtartozás elévüléséig
Természetes személy előfizető személyi igazolvány száma	Az előfizetői jogviszonyt érintő nyilatkozatok esetében növeli a személyazonosság igazolásának biztonságát, csökkenti a személyes adatokkal való visszaélés lehetőségét, segíti a nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen dokumentumok felismerését.	<b>ÖNKÉNTES</b> az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Előfizető e-mail címe, mint az előfizetői állomás azonosítója	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Internet szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződés esetén: <b>KÖTELEZŐ</b> 2003. évi C. tv. 157. § (2) bekezdés b) pont	b) a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés),
Kapcsolattartó személy/ meghatalmazott személyazonosító adatai: név, születési név, lakóhely, anyja neve, születési helye és ideje, személyigazolvány száma	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	<b>ÖNKÉNTES</b> az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója (ügyfélazonosító)	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	<b>KÖTELEZŐ</b> Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés),
Az előfizető címe és az állomás típusa	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében	<b>KÖTELEZŐ</b> a) Eht. 157. § (2) bekezdés c) pont  b) Eht. 159/A. §	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés),  b) A szerződés megszűnését követő 1 év
Elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	<b>KÖTELEZŐ</b> Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont,	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés),
Hívó és hívott előfizetői számok	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a	<b>KÖTELEZŐ</b> a) Eht. 157. § (2) bekezdés e) pont b) Eht. 159/A. §	a) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés),  b) A szerződés megszűnését követő 1 év

	kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében		
A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli bizonylat megőrzése	KÖTELEZŐ a) Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) Az adatok keletkezésétől számított 1 év c) A számla keltétől számított 8 év
Hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	a) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ a) Eht. 157. § (2) bekezdés g) pont b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) Az adatok keletkezésétől számított 1 év
Díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	Az adott számlakövetelés Eht. 143. § (2) bekezdés szerinti elévüléséig
Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Telefonszolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, így különösen annak számlázására vonatkozó adatok	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés j) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Az előfizetői szolgáltatás igénybevételehez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés k) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok	Tájékoztatás, tudományos, közvélemény- és piackutatás, valamint közvetlen üzletszerzés (direkt marketing) tevékenység	ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása	A szerződés időtartama alatt, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
A szolgáltatás igénybevételekor használt, a kommunikációban részt vevő felek készülékazonosítója	Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás	KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 159/A. § f) pont	Az adatok keletkezését követő 1 évig az Eht. 159/A. § (3) bekezdés szerint.

	érdekében		
Távollévők között telefonon történt szerződéskötés hangfelvétele	A hangfelvétel készítésének célja a szerződés létrejöttének és tartalmának igazolása	ÖNKÉNTES	A szerződés megszűnését követő 1 évig (elévülés)
A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentések (panasz és hibabejelentés) hangfelvétele	a) Hibabejelentés, a hibaelhárító eljárás eredménye és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövetése b) Egyéb bejelentések visszakövetése	KÖTELEZŐ a) Eht. 141. § (1) bekezdés b) A 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet 10. §-a alapján az előfizető  ÖNKÉNTES hozzájárulása esetén	a) Hibabejelentés esetében: a hibaelhárítástól számított 1 évig  b) Egyéb bejelentés esetén: bejelentés időpontjától számítva legalább 2 évig

### 9.3. A Szolgáltató által kezelt adatok esetleges továbbítása, célja

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizetői adatokat egymásnak átadhatják:

- az Eht. 158. § alapján, a díjfizetési, illetőleg szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, a szerződéskötés megtagadása céljából,
- az Eht. 162. § (4) bekezdése alapján az egyetemes szolgáltatóknak az országos belföldi tudakozó nyújtása valamint az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele céljából kötelesek átadni – az Előfizető hozzájárulásától függően – az előfizetői adatokat. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel,
- az Eht. 150. § alapján a számhordozhatóság biztosítása céljából,
- az Eht. 111. §-ban foglalt közvetítőválasztás teljesítése céljából.

A Szolgáltató a díjfizetési, illeleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok körében az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az átadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.

Az Előfizető adatai abban az esetben kerülhetnek bele a közös adatállományba, ha az Eht. 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállnak, azaz:

- egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, három hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy
- korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőző hat hónapon belül mondták fel,

illetőleg amennyiben

- számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- az igénylő illetve az Előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

A közös adatállomány kezelése, annak időtartama tekintetében az 9.1.2. pont rendelkezéseit kell alkalmazni. Az adatok kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra használhatók fel.

Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból törlése iránt, és értesítést küldeni korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.

Az adatállományból adatot igényelhet

- az elektronikus hírközlés szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,
- az Eht. 157. § (8) – (10) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság,

- c. bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

Az Előfizető előzetes és kifejezetten hozzájárulásával a Szolgáltató által megbízott harmadik személy a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grtv.) rendelkezései alapján az Előfizető megadott elérhetőségeire továbbíthatja a Szolgáltató saját közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló küldeményét. Ebben az esetben a harmadik személy adatfeldolgozónak minősül.

A rosszakaratú vagy zaklató jellegű hívások azonosítása céljából az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozó hatóság külön törvényben foglaltak szerint az Előfizető vagy a felhasználó írásbeli kérelmére az Előfizető vagy felhasználó használatában lévő végberendezésen folytatott beszélgetés, üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolítók személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti.

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

Szolgáltató adatszolgáltatásra köteles az Eht. 157. § és 159/A. §-aiban meghatározott hatóságok felé.

A Szolgáltató által kezelt adatok az Előfizető hozzájárulása nélkül átadhatók:

- azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (Avtv.) 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;
- azoknak a szervezeteknek, amely részére az adatszolgáltatást külön jogszabály előírja, a külön jogszabályban foglalt ideig.

A Szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a Szolgáltató által kezelt adatokat. Az adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. A Szolgáltató az adatszolgáltatás teljeskörűségéért, minőségéért és időszerűségéért felelős.

Bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a Szolgáltató által kezelt előfizetői adatok közül az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének.

A szerződés megkötésekor az előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy adatait a szolgáltató továbbíthassa tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából, vagy ezt a hozzájárulást megtagadja.

Az Előfizető nyilatkozatának megfelelően személyes adatai átadhatóak a tudakozószolgáltatást végző szolgáltatók részére tudakozószolgáltatás ellátásának céljára, illetve egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatók részére telefonkönyvkiadás céljára

#### **9.4. Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és kötelezettségei**

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

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

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

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

#### Az Előfizető

- a. tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint
- b. kérheti személyes adatainak helyesbítését illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését.

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

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

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

A Szolgáltató adatvédelmi felelőse és elérhetőségei:

Vitéz Péter

Cím: 9024 Győr, Közép u.16.

Telefon: 96/900301

Fax: 96/517415

E-mail: vitez.peter@gyor.net

### **9.5. Adatbiztonság**

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

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

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

Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az Előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési szolgáltató erről az Előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Nem kell az érintett Előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok

tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.

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

## **10. AZ ELŐFIZETŐ NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE**

### **10.1. Általános rendelkezések**

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

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

### **10.2. Az egyes nyilatkozatokra vonatkozó rendelkezések**

<b>A nyilatkozat megadásának esetei</b>	<b>Megadásának módja</b>	<b>Módosítása, visszavonása</b>	<b>Módosítás / visszavonás határideje</b>
Nyilatkozat előfizetői névjegyzékhez	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán keresztül telefonon. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt követő 30 nap. Ha a nyilatkozat módosítása vagy visszavonása a telefonkönyvi megjelenést is érinti, és az erről szóló nyilatkozat a kézirat lezárása után érkezik a Szolgáltatóhoz, erről a Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt.
Nyilatkozat értéknövelt szolgáltatások nyújtásához	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán keresztül telefonon. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt követő 30 nap
Nyilatkozat hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	Az előfizető nyilatkozatát bármikor, indokolás nélkül e-mail útján vagy postai úton vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán keresztül telefonon.	Kézhezvételt követő 30 nap
Nyilatkozat tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletező igényléséhez	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: egyéni előfizető telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével vagy a kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt vagy szóbeli bejelentést követő 30 nap
Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai	Kézhezvételt követő 30 nap



	rögzített nyilatkozatban	úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	
--	--------------------------	---------------------------------------	--

### **10.3. Előfizetői listák, névjegyzékek, címtárak**

A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését az Eht. vagy külön jogszabály lehetővé teszi. Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.

Szolgáltató évente legalább egy alkalommal köteles valamennyi olyan telefon szolgáltatását igénybe vevő előfizetőjéről névjegyzéket készíteni, aki e névjegyzékben való szerepeltetéséhez hozzájárult. A névjegyzéket a telefonszolgáltató köteles elektronikusan - legalább interneten keresztül - hozzáférhetővé tenni, és legalább havi rendszerességgel frissíteni.

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

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

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

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

Amennyiben az előfizető az adatkezelési módokra vonatkozóan nem tesz nyilatkozatot, a Szolgáltató az előfizető távbeszélő állomását nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon (titkos állomásként) kezeli.

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

Titkos állomás nem titkossá az előfizető írásbeli kérésére bármikor átminősíthető.

Nem minősül titkos állomásnak, ha az előfizető úgy rendelkezik, hogy távbeszélő állomásának adatait a Szolgáltató a telefonkönyvben nem teheti közzé, azonban a tudakozó szolgálat adatairól tájékoztatást adhat.

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

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

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

Az előfizetői névjegyzék internetes változatát folyamatosan, az elektronikus adathordozón hozzáférhetővé tett vagy nyomtatott formát legalább évente frissíti a szolgáltató.

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

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

#### **10.4. Az előfizetői adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési (direkt marketing), vagy tájékoztatási célra**

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

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

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

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

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

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai. Egyébiránt a közvetlen üzletszerzés céljából kezelt személyes adatok tekintetében a szolgáltató az 1995. évi CXIX. tv. és a 2008. évi XLVIII. törvény rendelkezései szerint jár el.

#### **10.5. Előfizetői hívásadatok**

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak - az adatkezelési szabályok figyelembe vételével – biztosítania kell, hogy az Előfizető megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmi és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást, a számlára vonatkozó elévülési időn belül.

A kimutatást (hívásrészletezőt) az Előfizető igényelheti előre a számla mellékleteként, vagy utólag, az (1) bekezdésben meghatározott időn belül.

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

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles az (1) bekezdésben meghatározottaknál részletesebb számlamellékletet csatolni (hívásrészletező), amely magába foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást. Ilyen számlamellékletet (hívásrészletező) a Szolgáltató az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatást igénybe vevő Előfizető részére is köteles kiállítani, amennyiben az Előfizető ezt utólag kéri. A kimutatás nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot.

A Szolgáltató ezúton felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy amennyiben az előfizető ennél részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, úgy az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak.

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

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

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

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

Az egyéni Előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag, két évre visszamenőleg is igényelheti a szolgáltatótól. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen.

## **10.6. A KKV-k nyilatkozata egyéni előfizetői minőségükről**

Az ÁSZF 2.1.2 pont (6) bekezdése szerint a KKV-k az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az ÁSZF egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályai vonatkozásukban történő alkalmazását.

A nyilatkozatnak legalább az alábbiakat kell tartalmazni:

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

A nyilatkozathoz az alábbi dokumentumokat szükséges mellékelni:

- a. 30 napnál nem régebbi cégkivonat,

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

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

A KKV-t a nyilatkozat az előfizetői szerződés megkötését vagy módosítását illetően nem köti.

## **11. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE**

### **11.1. Az előfizetői szerződés megszűnése**

A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik:

- a. ha az Előfizető előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót változtat,
- b. ha az Előfizető más szolgáltatóval az előfizetői hurok teljes átengedésén alapuló előfizetői szerződést köt,
- c. felmondással, a felmondási idő lejártával, akkor is, ha az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató az előfizető kívánságára vagy hozzájárulásával a felmondási idő lejártáig elõtt kapcsolja ki,
- d. az Előfizető és/vagy a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- e. a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- f. a szolgáltatás nyújtásának a Szolgáltató által egy meghatározott földrajzi területen, vagy meghatározott hálózati szakaszokon történő megszüntetésével,
- g. üzleti/intézményi Előfizető jogutód nélküli megszűnésével,
- h. az Előfizető halála miatt, ha nincs a jogviszonyt folytatni jogosult örökös vagy eltartó.

A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik:

- a. a határozott időtartam lejártával, figyelemmel a (3) bekezdésben írottakra is,
- b. közös megegyezéssel,
- c. előfizetői felmondással, abban az esetben, ha a felmondás oka az, hogy a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása az Előfizető részére biztosított kedvezményeket érinti,
- d. az Előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatói felmondás következtében,
- e. az Előfizető és/vagy a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- f. a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g. a szolgáltatás nyújtásának a Szolgáltató által egy meghatározott földrajzi területen, vagy meghatározott hálózati szakaszokon történő megszüntetésével,
- h. az egyéni Előfizető halála miatt, ha nincs a jogviszonyt folytatni jogosult személy.

Amennyiben a határozott idejű előfizetői szerződésben meghatározott időtartam lejár, azonban az Előfizető a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, az előfizetői szerződés – amennyiben a felek kifejezetten másképpen nem rendelkeznek - határozatlan időtartamúvá alakul, amelyet bármely fél az erre irányadó szabályok szerint szüntethet meg.

Az előfizetői jogviszony megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles igazolást kiállítani, melyben feltünteti a Szolgáltató megnevezését, székhelyét, az Előfizető nevét, a távbeszélő állomás kapcsolási számát, a felszerelés helyét, valamint a befizetett díj, vagy díjelőleg összegét és a befizetés dátumát, illetve – ha történt ilyen – a Szolgáltató által visszafizetett összeg nagyságát és a visszafizetés dátumát.

### **11.2. Eljárás a jogviszony megszűnése esetén**

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

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

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

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

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

Az Előfizetővel történő előzetes egyeztetés alapján a Szolgáltató végzi el a berendezések leszerelését bérelt vonali, vagy más adatátviteli szolgáltatások, DECT és alközponti telefonszolgáltatások, mikrohullámú telefon és internet szolgáltatások esetén.

Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, vagy amennyiben a berendezés sérült, megsemmisült, úgy a Szolgáltató jogosult az ÁSZF 1. és 2. sz. mellékletében (Díjszabás) meghatározott kártérítési díjat kiszámlázni, vagy annak hiányában az igazolt kárát az Előfizetőre hárítani.

Ha az előfizetői szerződés az Előfizető halála miatt szűnik meg, a megszűnéshez fűződő joghatások a Szolgáltató tudomására jutásától számított 8. napon állnak be, és Szolgáltató az addig az időpontig meg nem fizetett díjakat a jogviszonyt folytató személytől, vagy ha ilyen személy nincs, a szolgáltatás igénybe vevőjétől követelheti.

## **12. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI**

### **12.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni a hibaelhárítás során.

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

### **12.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

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

- a. a berendezés zavarosítására,
- b. a berendezés áthelyezésére, vagy
- c. a zavar más módon történő elhárítására kötelezze.

Az előfizetői berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja, és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az Előfizető köteles ezt lehetővé tenni.

Az Előfizető köteles a Szolgáltatást rendeltetésszerűen használni.

A Szolgáltatás a fájlcsereelő, fájlmegosztó, vagy egyéb, a rendelkezésre álló kapacitást lefoglaló, nagy mennyiségű adat folyamatos továbbítására szolgáló alkalmazás használatára nem alkalmas.

Amennyiben az Előfizető a rendeltetésszerű felhasználástól eltérően, olyan módon használja a Szolgáltatást, hogy ezzel:

- a. akadályozza vagy veszélyezteti a hálózat rendeltetésszerű működését, különösen, ha megfelelőségi tanúsítással nem rendelkező vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott a hálózathoz, vagy
- b. a Szolgáltatás nyújtását akadályozza, a minőségét hátrányosan befolyásolja, vagy egyéb módon csorbítja, vagy
- c. a Szolgáltatás műszaki paramétereit, és egyéb jellemzőit megváltoztatja és/vagy azt részekre bontja,

úgy a Szolgáltató felszólítja az Előfizetőt a nem rendeltetésszerű használat 24 órán belül történő megszüntetésére. Amennyiben az Előfizető a felszólításnak a megadott határidőben nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel rendkívüli felmondással megszüntetni.

### **12.3. A végberendezéssel kapcsolatos kötelezettségek**

Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának részletes feltételeit a 4.3 pont tartalmazza.

Az előfizetői végberendezés helyes használatáról (kezeléséről) az Előfizető köteles gondoskodni. Az állomás felhívhatóságát akadályozni nem szabad. Ha az Előfizető a végberendezés hívhatóságát akadályozza, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

Az akadályozásból származó zavar elhárításának költségét az Előfizető köteles megfizetni.

### **12.4. Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás**

Az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben szereplő adataiban bekövetkező változásokat köteles 15 napon belül a Szolgáltató részére bejelenteni. Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt Szolgáltatót hátrány éri, az felmondási okként szolgálhat a Szolgáltató számára, ezen kívül Előfizető e károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

Névváltozás esetén ennek tényét az egyéni előfizető személyi igazolványával, esetleg más hatósági dokumentummal (pl. anyakönyvi kivonat), az üzleti/intézményi előfizető alapító okiratának cégbíróság vagy más, a szervezet nyilvántartását végző hatóság által érkeztetett példányával igazolhatja.

Amennyiben üzleti/intézményi előfizető esetében a szervezeti vagy társasági forma is megváltozik (pl. kft-ből rt-vé alakul a cég), úgy az nem csak névváltozás, hanem az Előfizető személyében is bekövetkező változás, ezért az Előfizetőnek átírási díjat kell fizetnie.

Üzleti/intézményi Előfizetőnek legalább egy előfizetői számot meg kell jelölnie abból a célból, hogy arról a tudakozószolgálat tájékoztatást adhasson. Üzleti/intézményi előfizető az adatai változását írásban jelenti be.

1.sz. melléklet:	Internet szolgáltatások és díjak <i>ADSL szolgáltatások</i> <i>Bérelt vonali szolgáltatások</i> <i>CityLink szolgáltatások</i> <i>E-Link szolgáltatások</i> Telefonszolgáltatások Kiegészítő szolgáltatások
2. sz. melléklet:	Díjszabás
3. sz. melléklet:	Szolgáltatások vállalt minősége
4. sz. melléklet:	Célértékek
5. sz. melléklet:	Előfizetői szerződés minta – telefonszolgáltatásra
6. sz. melléklet:	Előfizetői szerződés minta – internetszolgáltatásra

## 1.sz. melléklet – Internet szolgáltatások és díjak

### **1. ADSL SZOLGÁLTATÁSOK**

Az ADSL alapú (nagysebességű) Internet hozzáférési alapsomagok szélessávú digitális hozzáférési lehetőséget nyújtanak az Előfizetőknek a Szolgáltatás igénybe vételére.

A Szolgáltatás a Magyar Telekom, mint társszolgáltató előfizetői hálózatára épül.

A Szolgáltatás azokon az Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pontokon vehető igénybe, ahol a műszaki feltételek (fizikai érpár, távolság stb.) biztosítottak. Az igénybevétel további feltétele, hogy telefonszolgáltatás mellett igénybe vett egyéb Szolgáltatás esetén az Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponton élő telefonszolgáltatás nem áll korlátozás vagy szüneteltetés alatt.

A szolgáltatás a meglévő, a távbeszélő Előfizetői hálózatba telepített sodrott rézvezetőt felhasználva a hagyományos távbeszélő szolgáltatás felett nagysebességű adatátviteli képességet biztosít Internet eléréséhez. A nagysebességű ADSL adatkapcsolat és (Csupasz DSL szolgáltatás kivételével) a vele párhuzamosan ugyanazon a vonalon élő távbeszélő szolgáltatás egyidejű zavarmentes nyújtása érdekében mind a végfelhasználói oldalon, mind pedig a helyi központ/kihelyezett fokozat oldalon hozzáférésként egy-egy leválasztó szűrőre van szükség.

Az ADSL Szolgáltatás keretében Előfizető a Magyar Telekom, mint társszolgáltató (Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató) ADSL szolgáltatás nyújtására műszakilag alkalmas helyi előfizetői hurkán kialakított Előfizetői Hozzáférési Ponton keresztül csatlakozik Szolgáltató központjához, amely az Előfizető által indított forgalmat az Internetre továbbítja.

Az ADSL kapcsolat aktuális sebessége többek között függ a Szolgáltató által beállított maximális sáv szélességtől, ill. az Előfizetői hozzáférési pont Szolgáltató adatközpontjától mért fizikai távolságtól, annak forgalmi és műszaki jellemzőitől, az Előfizető által látogatott honlapot kiszolgáló szerverek kapacitásától és azok válaszsidejétől valamint a használt átviteli protokolltól.

Az ADSL kapcsolat kb. 2 km hosszúságú előfizetői hurokhosszon belül érheti el a maximális teljesítményt. Az ADSL alapú Internet hozzáférés Szolgáltatás maximális hatótávolsága kb. 4,5 km.

Az ADSL Szolgáltatáshoz Előfizetői hozzáférési ponton szükséges hálózati leválasztó szűrőt (splittert) és a hálózat végződtető berendezést (ADSL modemet) és ezen eszközök helyszíni telepítését Előfizetőnek kell biztosítania.

Előfizető a DSL Szolgáltatást az Előfizetői Hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe, amelyen keresztül a Szolgáltatóhoz PPPoE (RFC 2516) protokollal jelentkezhet be. A behívást a végberendezésen futó kliens program vagy útválasztó (router) biztosítja. Az Előfizető azonosítását Szolgáltató végzi. A kapcsolat létrehozásához és az Előfizető azonosításához az Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti Előfizetői Azonosító (felhasználónév) és jelszó megadása szükséges.

Az Internethez való kapcsolódáskor a kapcsolat idejére, amennyiben az Előfizető nem rendelkezik Fix IP cím kiegészítő szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződéssel, a Szolgáltató IP cím tartományából véletlenszerűen kiválasztott IP cím rendelődik a végberendezésre csatlakoztatott eszközhöz, pl. az Előfizető számítógépéhez

*ADSL tényleges sebesség mérése Magyar Telekom Nyrt. hálózatában*

Az Előfizetői dedikált tesztszerver használatával ellenőrizheti az ADSL szolgáltatás sebességét. Javasolt a mérés befejeztével az ADSL modem újraindítása (ki- bekapcsolása) után egy újabb mérést elvégezni.

- Bejelentkezés az ADSL teszt hálózatba (az Előfizetői szerződés Internet Adatlap függelékén szereplő azonosítók helyett) felhasználónév: adsl@test jelszó: test
- A sebességmérő alkalmazás elindítása böngészőben: <http://192.168.9.1>
- Főoldal -> TESZT
- File méret beállítása (nagyobb file méret = nagyobb mérési pontosság)

A mérés során fontos, hogy a felhasználó

- várja meg a letöltést, ne szakítsa meg a mérést
- méréskor kapott azonosítót jegyezze meg, azzal tud a későbbiekben a mérésre hivatkozni (pl. hibabejelentéskor)

### **ADSL Internet Szolgáltatás – Társszolgáltatói területen**

A lakossági ADSL Internet szolgáltatás nem rendelhető üzleti/intézményi előfizetővel telefonszolgáltatásra kötött előfizetői szerződésben meghatározott Előfizetői szolgáltatáshozzáférsi pontra.

A Társszolgáltató hálózatán belül létesített Előfizetői szolgáltatás-hozzáférsi pontokon az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

	ADSL						
	1M	2M	4M	5M	8M	10M	15M
Kínált sávszélesség le/feltöltés; kbit/s	1280 / 128	2560 / 192	4480 / 256	5000 / 500	8096 / 512	10000 / 500	15000 / 900
Garantált sávszélesség le/feltöltés; kbit/s	160 / 64	192 / 64	256 / 96	1000 / 192	480 / 192	3000 / 256	5000 / 512

#### *Telefonszolgáltatás nélküli ADSL Internet Szolgáltatás*

A Telefonszolgáltatás nélküli ADSL Internet szolgáltatás olyan előfizetői (végfelhasználói) szolgáltatás, amely alapján az Előfizető az általa meghatározott Előfizetői szolgáltatás-hozzáférsi ponton, meghatározott minőségben az előfizetői szakaszon adathálózati szolgáltatást vehet igénybe és melynek díja nem tartalmaz a hangszolgáltatás nyújtásához kapcsolódó díj- és költségelemeket, de tartalmazza mindazon költségeket, amelyet a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a műszaki hálózat fenntartása, és a Szolgáltatás kereskedelmi forgalomban történő értékesítése indokol.

A Telefonszolgáltatás nélküli ADSL Internet szolgáltatás műszaki és minőségi jellemzői megegyeznek a Lakossági a ADSL Internet szolgáltatással.

## **2. GYŐR.NET INTERNET SZOLGÁLTATÁSOK**

A GYŐR.NET Internet szolgáltatás igénybevételekor az előfizető a GYŐR.NET hálózata és az előfizetői végpont között különböző típusú elérési technológiák alkalmazásával (optikai, mikrohullámú, réz alapú elérés) csatlakozhat az internethez.

A GYŐR.NET hálózata megbízható adatátvitelt garantál. A hálózat nagy megbízhatóságú mikrohullámú szakaszokból épül fel. A hálózat csatlakozási pontjai a legtöbb esetben redundáns útvonalakkal épülnek.



A Győr.Net hálózata és az előfizetői végpont közötti adatkommunikációs kapcsolatot alapesetben az előfizetői szakasz védelme nélkül építjük ki (az összeköttetés csak gerinchálózati szinten védett).

### **Bérelt vonali csatlakozás**

Az előfizetői hozzáférési ponton (EHP) az előfizető által megrendelt kapacitású mikrohullámú/optikai/réz-érpáras kapcsolatot építjük ki. Az előfizetői hozzáférési pont a megrendelőlapon szereplő fizikai interfész a Győr.Net végberendezésén.

A hozzáférési sebességtől illetve technológiától függően az előfizető telephelyén Szolgáltató végberendezés(ek)et telepíthet. A végberendezés minden esetben rendelkezik a szolgáltatás átadásához szükséges megfelelő interfésszel (előfizetői hozzáférési pont). A végberendezést a Szolgáltató minden esetben felügyeli.

A szolgáltatás átadása.

A Győr.Net Internet szolgáltatás átadásakor a szolgáltató az előfizetővel egyeztetett adatok alapján minden esetben Átadási-átvételi jegyzőkönyvet állít ki, mely tartalmazza a mérések alapján megállapított fontosabb műszaki adatokat. Az Átadás-Átvételi jegyzőkönyvet a felek maximum 24 órás mérést/próbaüzemet követően állítják ki. A szolgáltatás átadottnak minősül abban az esetben is, ha az előfizető képviselője faxon és/vagy e-mailben visszaigazolja a szolgáltatás beüzemelését. Amennyiben az előfizető a próbaüzem sikerességét követő 3 napon belül sem írja alá az Átadás-Átvételi jegyzőkönyvet, illetve a szolgáltató értesítését nem igazolja vissza, úgy a szolgáltatás átvettnek tekintendő.

### **Előfizetői Hozzáférési Pont**

Az Előfizetői Hozzáférési Pont (EHP) az egyes végpontokon a Szolgáltató által biztosított végberendezésnek a megrendelőlapon meghatározott fizikai csatlakozója, amelyhez az előfizető a hálózatát csatlakozathatja.

### **CityLink internet szolgáltatás**

A Győr.Net CityLink szolgáltatása átmenetet képez az adsl és a bérelt vonali szolgáltatás között mind árban, mind teljesítményben.

Kialakítását tekintve korlátozott pont-multipont kapcsolat, ahol egy rádiós cella legfeljebb öt ügyfelet szolgál ki. A felépítés struktúrájából és az alkalmazott eszközök teljesítményéből adódóan a CityLink szolgáltatás esetében 50%-os sávzélesség garanciát vállalunk.

Az előfizetői hozzáférési ponton (EHP) az előfizető által megrendelt díjcsomagnak megfelelő névleges sávzélességű mikrohullámú kapcsolatot építjük ki. Az előfizetői hozzáférési pontokon elérhető aktuális sebességértékeket az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg. Az ügyfelek számára a garantált átviteli sebesség a hálózatban mindig rendelkezésre áll.

A Szolgáltató Előfizető telephelyén végberendezés(ek)et telepít. A végberendezés minden esetben rendelkezik a szolgáltatás átadásához szükséges megfelelő interfésszel (előfizetői hozzáférési pont). A végberendezést a Szolgáltató nem minden esetben felügyeli.

Az előfizetői szerződés megkötését minden esetben felmérés előzi meg. A szolgáltatás kiépítésének feltétele, hogy az Előfizető telephelye és a Szolgáltató hálózatának valamely hozzáférési pontja között optikai rálátás és megfelelő rádiótechnikai körülmények legyenek.

CityLink szolgáltatás csak üzleti/intézményi előfizetők részére érhető el.

A szolgáltatás átadása.

A Győr.Net Internet szolgáltatás átadásakor a szolgáltató az előfizetővel egyeztetett adatok alapján minden esetben Átadási-átvételi jegyzőkönyvet állít ki, mely tartalmazza a mérések alapján megállapított fontosabb műszaki adatokat. Az Átadás-Átvételi jegyzőkönyvet a felek maximum 24 órás

mérést/próbaüzemet követően állítják ki. A szolgáltatás átadottnak minősül abban az esetben is, ha az előfizető képviselője faxon és/vagy e-mailben visszaigazolja a szolgáltatás beüzemelését. Amennyiben az előfizető a próbaüzem sikerességét követő 3 napon belül sem írja alá az Átadás-Átvételi jegyzőkönyvet, illetve a szolgáltató értesítését nem igazolja vissza, úgy a szolgáltatás átvettnek tekintendő.

#### Előfizetői Hozzáférési Pont

Az Előfizetői Hozzáférési Pont (EHP) az egyes végpontokon a Szolgáltató által biztosított végberendezésnek a megrendelőlapon meghatározott fizikai csatlakozója, amelyhez az előfizető a hálózatát csatlakozathatja.

### **E-Link Internet szolgáltatás**

A Győr.Net E-Link szolgáltatása szélessávú internet hozzáférési lehetőséget biztosít az Előfizetőknek. A szolgáltatás a Győr.Net hálózatára épül. A szolgáltatás igénybevételéhez nem szükséges telefonvonal. Az E-Link internet szolgáltatás kizárólag a szolgáltatással lefedett területeken (iroda és társasházakban) vehető igénybe.

A szolgáltatással elérhető társasházban kiépített réz, vagy optikai hálózat egy mikrohullámú kapcsolaton keresztül csatlakozik a Győr.Net gerinchálózatára.

A végfelhasználói hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg. Az ügyfelek számára a garantált átviteli sebesség a hálózatban mindig rendelkezésre áll.

Az előfizetői szerződés megkötését minden esetben felmérés előzi meg.

A Szolgáltató Előfizető telephelyén nem telepít végberendezést.

#### Előfizetői Hozzáférési Pont.

Az előfizetői hozzáférési pont az Előfizető telephelyén kiépített RJ45-ös csatlakozó aljzat, vagy kábelvég.

Előfizető az E-Link Internet szolgáltatást az Előfizetői Hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe, amelyen keresztül a Szolgáltatóhoz PPPoE (RFC 2516) protokollal jelentkezhet be. A behívást a végberendezésen futó kliens program vagy útválasztó (router) biztosítja. Az Előfizető azonosítását Szolgáltató végzi. A kapcsolat létrehozásához és az Előfizető azonosításához az Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti Előfizetői Azonosító (felhasználónév) és jelszó megadása szükséges.

E-Link szolgáltatás csak üzleti/intézményi előfizetők részére érhető el.

### **Győr.Net IP alapú telefonszolgáltatás**

A szolgáltatás IP alapú csomagkapcsolt hálózatokon keresztül valósul meg, ahol a Győr.Net saját, vagy esetleg más telekommunikációs szolgáltató elérési hálózatán keresztül nyújtja szolgáltatását, esetleg a Győr.Net a VoIP hozzáférést a publikus interneten keresztül juttatja el az Előfizető meglévő összeköttetésén keresztül, annak publikus IP címmel rendelkező eszközéhez.

IP alapú hangszolgáltatás esetén a közvetítőválasztás lehetősége nem biztosított

### **Helyhez kötött telefonszolgáltatás**

Helyhez kötött előfizetői végponton keresztül igénybe vehető nyilvános telefonszolgáltatás mobil rádiótelefon szolgáltatásnak nem minősülő nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás. Idetartozik minden helyhez kötött nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás. Helyhez kötött telefonszolgáltatáshoz a Győr.Net a helyi körzetekben számára kijelölt számtartományokból, vagy számhordozással biztosít hívószámot Előfizető részére.

Előfizetőnek írásos szerződésben kell vállalni, hogy a kiépített végpontot kizárólag a szerződésben meghatározott felszerelési helyen üzemelteti. Minden a használatból adódó jogi felelősség ezt követően az Előfizetőt terheli.

**Nomád telefonszolgáltatás**

Idetartoznak a mobilitást nem biztosító, de helytől független (nomád) használatot (akár különböző hozzáféréseken is) lehetővé tevő nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatások. Nomád telefonszolgáltatáshoz a Győr.Net a 21es körzetből számára kijelölt számtartományból biztosít hívószámot Előfizető részére.

**CSATLAKOZÁS ÜGYFÉL TULAJDONÚ ESZKÖZZEL**

Az Előfizető telephelyén a szolgáltatás csatlakoztatása az ott levő ügyfél tulajdonú eszközhöz (szerverhez, routerhez, telefonadapterhez, vagy a telefon alközpontban lévő kártyára) előfizetőnk feladata. Az eszköz biztonságos üzemeltetése – ideértve az esetleges rosszindulatú támadásokat a publikus hálózat felől – az előfizető feladata és felelőssége. A Győr.Net minden, az Előfizető részére kiadott azonosítóval érkező forgalmat az előfizető forgalmának tekint, és ennek megfelelően jár el. A Győr.Net ugyanakkor mindent megtesz a gyanús forgalmak detektálása és az esetleges problémák elhárítása érdekében (fraud kezelés).

**Az Előfizetői hozzáférési pont:** a Győr.Net SIP szerverének logikai interfésze.

**CSATLAKOZÁS GYÖR.NET TULAJDONÚ ESZKÖZZEL**

A Győr.Net IP alapú telefonszolgáltatáshoz a Győr.Net is biztosíthatja a híváskezdeményező berendezést (telefon, speciális adapterek, átjáró, router vagy más eszköz), melynek segítségével ügyfelünk hívásokat indíthat és fogadhat. Az ügyfélnél elhelyezésre kerülő eszközre csatlakozhat az előfizető berendezése (pl. telefonkészülék), vagy a Győr.Net által biztosított IP alapú telefonkészülék használható. Az eszköz áramellátásának biztosítása az előfizető feladata, feltétele a szolgáltatás igénybe vételének! Az Előfizetői hozzáférési pont a Győr.Net tulajdonú eszköz analóg, vagy ISDN (szabványos RJ-11 „telefoncsatlakozó”, vagy RJ45 ISDN csatlakozó) interfésze, melyhez az ügyfél saját tulajdonú vagy bérelt eszköze csatlakozhat. A végberendezés lehet SIP protokollt alkalmazó VoIP telefonkészülék, ez esetben a fizikai interfész IEEE 802.3.

A megfelelő szolgáltatási minőség és esetleges hibaelhárítás sikeressége érdekében a Győr.Net által telepített eszközök távoli elérését a Győr.Net számára biztosítani kell (felhasználói oldal tűzfalak, routerek, stb. bizonyos konfigurációinak alkalmazása esetén). A szolgáltatás minősége függhet az előfizető által használt hozzáférés vonali vagy összeköttetési paramétereitől.

A Győr.Net által nyújtott IP telefonkészülék közvetlenül használható a szolgáltatás igénybevitelére. Jellemzőjük a fejlett menürendszer és web interface, az elérhető szolgáltatások a készülékekről vezérelhetők, kihangosíthatók illetve headset csatlakozási lehetőséggel rendelkeznek. A készüléken használható hívásnapló, a gyorstárcsázás, a hívások kezelése és a telefonkönyv funkciók megkönnyítik a vállalati használatot

Az alapszolgáltatás az a (korábban ún. közcélú) telefonszolgáltatás, mely az előfizetői hozzáférési pontok között lehetővé teszi a 300-3400 Hz közötti hangfrekvenciás jelek átvitelét, beszédcélú összeköttetések felépítését és fenntartását. A hívó által kezdeményezett hívás automatikusan, kezelő közreműködése nélkül valósul meg. A Győr.Net vagy a saját számmezőjéből jelöl ki telefonszámot előfizetői részére, vagy az Előfizető által a korábbi telefonszolgáltatónál használt telefonszámok használatát (telefonszám-hordozhatóság) biztosítja.

A hangfrekvenciás jelek átvitele a Győr.Net által nyújtott berendezésen keresztül IP alapú adatátvitellel valósulhat meg, melyhez a Győr.Net által nyújtott berendezés által végzett kódolás segítségével képződik az átvitelre alkalmas jelfolyam. A szolgáltatás a specifikus műszaki jellemzők miatt nem alkalmas sávfeletti jelek átvitelére. Hagyományos interfészek alkalmazásakor beszédcélú szolgáltatás szempontjából az előfizető számára ezek mind használati módjukban, mind interfész szintű minőségi paramétereikben megfelelnek az interfész által definiált technológiának, hozzájuk a hagyományos készülékek csatlakoztathatók.

A tudakozó és a díjmentes segélykérő hívásokat a szolgáltató a szolgáltatásán lehetővé teszi. Az előfizető készülékén hívószám kijelzés megjelenítése a műszaki megvalósíthatóságtól függ. A szolgáltatás megfelel a 229/2008. (IX. 12.) Korm. Rendelet előírásainak, valamint a beszédátvitel minőségének mérését és modelljét leíró ITU-T G.107 és G.109 -es ajánlások szerinti "jó minőségű" kategóriába eső szolgáltatásnak.

#### *Helyi hívás*

##### Definíció

Az előfizető földrajzi számozási körzetével megegyező körzetben lévő vezetékes hozzáférési ponton végződött beszéd vagy fax forgalom, amely nem minősül hálózaton belüli forgalomnak. Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszaktól függ.

#### *Szolgáltató hálózatán belüli hívás szolgáltatás*

##### Definíció

A szolgáltató hálózatához tartozó két előfizetői hozzáférési pont közötti beszéd vagy fax forgalom. Ilyen típusú forgalom kizárólag a szolgáltató előfizetői között jöhet létre. Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszaktól függ.

#### *Belföldi távolsági hívás-szolgáltatás*

##### Definíció

Két különböző földrajzi számozási körzetbe bekapcsolt előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd vagy fax forgalom, amely nem minősül hálózaton belüli forgalomnak. Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszaktól függ.

#### *Nemzetközi hívásslolgáltatás*

##### Definíció

Valamely külföldi és a Magyar Köztársaság területén lévő előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd vagy fax forgalom. Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszaktól függ.

#### *Mobil hívásslolgáltatás*

##### Definíció

A helyhez kötött hálózatba bekapcsolt és mobil rádiótelefon szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjai között lebonyolított beszéd vagy fax forgalom. Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszaktól függ.

### ***Audiofix és audiotex hívások***

#### *Audiofix:*

Belföldi, fix díjú, emeltdíjas szám szolgáltatás, amely olyan műszaki lehetőséget biztosít a tartalomszolgáltató számára, hogy az emeltdíjas, Audiofix-számon hívók részére fix díjon informatív és/vagy szórakoztató jellegű szolgáltatásokat nyújthasson.

A szolgáltatások igénybevételeért a hívásokat a hívók részére emelt tarifával számlázzuk, amely tarifa azonos mértékű: független a naptól és napszaktól, valamint a belföldi hívás helyétől!

#### *Audiotex (perc alapú):*

Hívás alapú szolgáltatás alatt azt értjük, amikor az előfizető egy 90 és 91-es hívószámra kezdeményezett telefonhívással éri el a megadott szolgáltatást. Ezek a szolgáltatások lehetnek olyan szolgáltatások, melyek végződéseiként az Előfizető közvetlenül és kötetlenül beszélgethet a

szolgáltatóval élőszóban, illetve elérhet egy olyan központot (IVR), ahol készüléke billentyűi segítségével barangolhat a menüpontok között.

Az ügynevezett hívás alapú szolgáltatások minden esetben olyan szolgáltatást takarnak, melyek elszámolása a hívásidő tartamának megfelelően történik, azaz az Előfizető a hívásidő mértékét fizeti meg. Ez a szolgáltatás például az élőszavas tájékoztatások, interaktív kommunikáció megvalósítására alkalmas.

## **KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK**

Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások készlete és igénybevételük módja

A következő kiegészítő szolgáltatásokat az Általános Szerződési Feltételek feltételei mellett, megrendelés alapján lehet igénybe venni.

### **Domain név regisztráció**

A domain regisztráció (delegálás) a felettes domain-be való bejegyzés ügyintézését, a képviselőt, Magyarországon és külföldön esedékes egyszeri és rendszeres díjak fizetését foglalja magában, melyet a Szolgáltató az Előfizető megbízása alapján teljesít. A domain regisztráció szabályait nem a Szolgáltató határozza meg, a Szolgáltatás teljesítésekor a mindenkor domain regisztrációs szabályzatnak megfelelően jár el. Magyarországi domain nevek esetén a szabályzat elérhető az Internet szolgáltatók tanácsa által üzemeltetett [www.nic.hu](http://www.nic.hu) honlapon.

### **Adatbázis hozzáférés**

A Szolgáltató, a szerverén üzemeltetett adatbázis szerveren létrehozott adatbázishoz hozzáférést biztosít az Előfizető részre, ahol Előfizető a rendelkezésre álló tárterület erejéig adatokat tárolhat és kérdezhet le. Az adatbázisszerver kizárólag a Szolgáltató szervereiről, a megfelelő azonosítás után érhető el.

Adatbázis elérés szolgáltatás Webtárhely szolgáltatásokhoz igényelhető.

### **E-mail**

Az Interneten keresztüli üzenetváltás, melyet az E-mail Szolgáltatás igénybevételére szerződést kötő Előfizetők számára a Szolgáltató levelező-szerver üzemeltetésével teszi lehetővé, illetve e-mail cím és postafiók (tárterület) biztosításával, melyre az Előfizető levelei beérkezhetnek. Amikor egy felhasználó nem kapcsolódik állandó jelleggel az Internet hálózathoz, akkor is kell lennie egy olyan állandó hálózati pontnak, ahol a felhasználó címére érkező üzenetek a kiolvasás idejéig tárolódhatnak. Innen a saját számítógépére az Előfizető POP3 protokollt használva tudja a leveleket áttöltetni, vagy IMAP protokollal illetve Webmail ([mail.gyor.net](mailto:mail.gyor.net)) használatával megjeleníteni.

### **Csoportos e-mail**

A csoportos mail szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy Előfizető Szolgáltatónál regisztrált domain névvel, saját levelező szerverrel rendelkezzen, valamint valamely e-mail postafiókot is tartalmazó díjcsomaggal rendelkezzen. A szolgáltatás keretében az adott domainnévre érkező e-mailek (pl. [valami@cegnev.hu](mailto:valami@cegnev.hu)) a Szolgáltató szerverére érkeznek. Az Előfizető által meghatározott domainnévre érkező valamennyi levél szétválogatás nélkül ugyanabba a postafiókba érkezik, biztosítva a folyamatos e-mail kapcsolatot még akkor is ha az Előfizető nem kapcsolódik az Internetre.

Előfizető saját levelezőszerverével a postafiók tartalmát letölti, feldolgozza és a felhasználói számára elérhetővé teszi.

### **Mail Relay**

A Mail relay szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy Előfizető Fix IP címmel, Szolgáltatónál regisztrált domain névvel, valamint saját levelező szerverrel rendelkezzen.

A Mail Relay szolgáltatás csak abban az esetben működik Előfizetőnél, amennyiben azt Szolgáltatónál kifejezetten kérte, arra Szolgáltatónál előfizetett, azaz a mail relay szolgáltatás igénybevételéhez nem elegendő Előfizető domain nevének másodlagos MX rekordját a [mail.gyor.net](http://mail.gyor.net) tartományra állítani. Előfizető köteles a [mail.gyor.net](http://mail.gyor.net) tartományból érkező összes levelet fogadni illetve azokat nem utasíthatja vissza a saját levelező szerverre. Szolgáltató a mail relay szolgáltatások esetében az Előfizető irányába érkező leveleket legfeljebb 7 napig tárolja, ezt követően, illetve Előfizető levelező szerverének kézbesíthetetlen (nem ideiglenes) visszajelzése esetén Szolgáltató törli.

**SPAM szűrés**

A szolgáltatás a kéretlen e-mailek (SPAM-ek) ellen nyújt hatékony védelmet. A SPAM szűrő szoftver minden a Szolgáltató mail szerverén áthaladó levelet ellenőriz és elvégzi szűrést. A szűrés nem 100%-os hatékonyságú. A Szolgáltató folyamatosan fejleszti a szűrési rendszerét, ugyanakkor nem garantálható, hogy valamennyi SPAM kiszűrésre kerül, továbbá egyes esetekben – a SPAM-ek jellemzőinek megfelelő levél esetén – kiszűrésre kerülhet SPAM-nek nem tekinthető e-mail is.

**Fix IP**

Az Internet használata során az Előfizető végberendezéséhez (pl. számítógép vagy router) egyértelműen hozzárendelésre kerül a Szolgáltató által felügyelt tartományból egy IP cím vagy címtartomány. Az Internethez való kapcsolódáskor az ügyfél számára mindig ez a cím kerül kiosztásra és a kapcsolat szünetelésekor sem rendelhető hozzá más felhasználóhoz.

**ITT TARTOTTAM**

**Rendelhető Egyéni / lakossági ADSL csomagok**

Díjcsomag	S		M		L		XL	
Kínált sávszélesség le/feltöltés; kbit/s	1280 / 128		5000 / 500		10000 / 500		15000 / 900	
Garantált sávszélesség le/feltöltés; kbit/s	160 / 64		1000 / 192		3000 / 256		5000 / 512	
	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó
Egyszeri díj	16 531	20 995	16 531	20 995	16 531	20 995	16 531	20 995
Havi díj	3 602	4 575	5 900	7 493	7 200	9 144	7 678	9 751
Telefonszolgáltatás nélküli igénybevétel esetén fizetendő díj a havidíjon felül	1 499	1 904	600	762	1 500	1 905	1 472	1 869
Havi díjban foglalt Internet forgalom	korlátlan							
E-mail postafiók típusa	POP3 / IMAP / Webmail							
E-mail postafiók száma	5 db							
E-mail postafiók mérete	100 MB							
Webtárhely mérete	100 MB							

A Szolgáltató a Szolgáltatást a Társszolgáltató által nyújtott hozzáférés szolgáltatással azonos minőségi paraméterekkel biztosítja.

**Rendelhető Üzleti ADSL csomagok**

Díjcsomag	S		M		L		XL	
Kínált sávszélesség le/feltöltés; kbit/s	1280 / 128		5000 / 500		10000 / 500		15000 / 900	
Garantált sávszélesség le/feltöltés; kbit/s	160 / 64		1000 / 192		3000 / 256		5000 / 512	
	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó
Egyszeri díj	16 531	20 995	16 531	20 995	16 531	20 995	16 531	20 995
Havi díj	6 250	7 938	8 200	10 414	9 900	12 573	10 800	13 716
Telefonszolgáltatás nélküli igénybevétel esetén	1 500	1 905	1 500	1 905	1 500	1 905	1 500	1 905

fizetendő díj a havidíjon felül								
Havi díjban foglalt Internet forgalom	korlátlan							
E-mail postafiók típusa	POP3 / IMAP / Webmail							
E-mail postafiók száma	10 db							
E-mail postafiók mérete	100 MB							
Webtárhely mérete	100 MB							