

Helyhez kötött telefonszolgáltatás

Készítés: 2016.06.27.  
Hatálybalépés: 2016.08.01.  
Utolsó ÁSZF módosítás: 2016.01.05.



# VOXYNET

## Helyhez kötött telefonszolgáltatás

### ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Magyarország területén



1.	Általános adatok, elérhetőség.....	4
1.1.	A szolgáltató neve és címe.....	4
1.2.	A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők.....	4
1.3.	A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő).....	4
1.4.	A Szolgáltató Internetes honlapjának címe.....	4
1.5.	Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	5
1.6.	A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség).....	5
2.	Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei.....	6
2.1.	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei.....	7
2.2.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája.....	10
2.3.	Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	11
2.4.	Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	12
2.5.	Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén meghatározott felmondás esetei.....	13
3.	Az előfizetői szolgáltatás tartalma.....	13
3.1.	A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása.....	13
3.2.	A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	17
3.3.	A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás.....	18
3.4.	Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....	18
3.5.	A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	18
4.	Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....	19
4.1.	Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei.....	19
4.2.	Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommerést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.....	21
4.3.	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	21
4.4.	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	21
5.	A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése.....	22
5.1.	Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei.....	22
5.2.	Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai.....	23
5.3.	Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei.....	24
6.	Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	25
6.1.	Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás.....	25
6.2.	Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	28
6.3.	Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése).....	28
6.4.	Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	30
6.5.	A tudakozás szolgáltatás igénybevétele.....	30
6.6.	Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése.....	31
7.	Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér.....	32
7.1.	Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj.....	32
7.2.	A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....	35

## Általános Szerződési Feltételek (Hatályos: 2016.08.01.)

7.3.	A kártérítési eljárás szabályai .....	36
7.4.	Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai .....	37
7.5.	Az akciók és akciós díjak elérhetősége .....	38
8.	A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai ....	39
8.1.	Telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai .....	39
8.2.	Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	39
8.3.	A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban .....	39
9.	Az előfizetői szerződés időtartama.....	40
9.1.	A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei .....	40
10.	Adatkezelés, adatbiztonság .....	44
10.1.	A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama .....	44
10.2.	Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről .....	47
11.	Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok).....	48
12.	Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei .....	48
12.1.	A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok .....	49
12.2.	Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje .....	51
12.3.	A szolgáltató általi szerződésmódosítás esetei, feltételei .....	53
12.4.	Az előfizető általi szerződésmódosítás esetei, feltételei .....	55
12.5.	Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik.....	57
12.6.	Azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető a díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná .....	57
13.	Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei .....	58
13.1.	Az együttműködési és tájékoztatói kötelezettség .....	58
13.2.	A szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	59
13.3.	A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek .....	60
13.4.	Az adatváltozás bejelentése .....	60
14.	A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás .....	60
15.	Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint - amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni - az eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása. ....	60
16.	Vegyes rendelkezések .....	60
1. s z .	melléklet (DÍJAK) .....	62
2. s z .	melléklet (ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ).....	66
3. sz.	melléklet (MINŐSÉG, MEGFELELŐSÉG, CÉLÉRTÉKEK) .....	84
4. sz.	melléklet (Előfizetői szerződés minta).....	85
5. sz.	melléklet (Előfizetői Tájékoztató a biztonsági kérdésekről) .....	92
6.sz.	melléklet (Fogalmak értelmezése) .....	96
7. s z .	melléklet (Számhordozás szabályai).....	98

## 1. Általános adatok, elérhetőség

---

A jelen általános szerződési feltételek szabályozza a CORVUS Telecom Kft., mint Szolgáltató, és a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő Előfizető szerződéses kapcsolatát, melyet a Szolgáltató és az Előfizető által megkötött egyedi Előfizetői szerződés hoz létre. A fogalmak értelmezését az 6. sz. melléklet tartalmazza részletesen.

### 1.1. A szolgáltató neve és címe

---

A szolgáltató neve: CORVUS Telecom Kft.  
Cégjegyzékszám: 05-09-004001  
A szolgáltató címe: 3533 Miskolc, Mexikóvölgy u. 2.

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

---

Cím: 3533 Miskolc, Mexikóvölgy u. 2.  
Telefonszám: (46) 505-580  
Telefax szám: (46) 414-580  
E-mail cím: [info@corvus.hu](mailto:info@corvus.hu)  
Nyitva tartási ideje: H: 08:00-17:00  
K: 08:00-17:00  
Sze: 08:00-17:00  
Cs: 08:00-17:00  
P: 08:00-14:30  
Szo-V: zárva

Az egyéb ügyfélszolgálatok elérhetőségei naprakészen megismerhetők:

- a szolgáltató internetes oldalán (honlap): [www.corvus.hu](http://www.corvus.hu)
- a központi ügyfélszolgálat elérhetőségein: (46) 505-580
- a szolgáltató székhelyén: 3533 Miskolc, Mexikóvölgy u. 2.

Az egyéb ügyfélszolgálatok azonosak a szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségeivel, amelyek adatait az **1.2. pont** tartalmaz.

### 1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

---

A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei megegyeznek a Szolgáltató központi ügyfélszolgálat elérhetőségeivel. (1.2. pont)

### 1.4. A Szolgáltató Internetes honlapjának címe:

---

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

---

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

---

### *1.5.1. Alkalmazandó jogszabályok*

Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, illetőleg az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, valamint annak végrehajtási rendeletei az irányadóak.

### *1.5.2. Az ÁSZF elérhetősége*

A szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek hatályos rendelkezéseit az ügyfélszolgálaton, internetes honlapján közzéteszi, illetőleg az abban foglaltakról a távbeszélőn működtetett ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

Mellékletek:

- 1.sz. melléklet Díjak
- 2.sz. melléklet Adatvédelmi tájékoztató
- 3.sz. melléklet Célérték melléklet
- 4.sz. melléklet Előfizetői szerződés minta
- 5.sz. melléklet Előfizetői Tájékoztató a biztonsági kérdésekről
- 6.sz. melléklet Fogalmak értelmezése
- 7.sz. melléklet Számhordozás szabályai+ előfizetői nyilatkozat minta

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

---

A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták

Eredménytelen vitás kérdések eldöntésében az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. telefon: (1) 457-7100, telefax: (1) 356-5520 Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Központi Ügyfélszolgálat 1133 Budapest, Visegrádi u. 106. telefon: (1) 468-0500, telefax: (1) 468-0509, Média- és Hírközlési Biztos

Cím: 1433 Budapest, Pf. 198. Telefon: (+36 1) 429 8644 Fax: (+36 1) 429 8761

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

1088 Budapest, József krt. 6. telefon: (1) 459-4800

Területileg illetékes fogyasztóvédelmi Hatóság:

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Postacím: 3501 Miskolc, Pf.:589 Cím: 3530 Miskolc, Meggyesalja u. 12.

Telefonszám: +36 46 506 071 Telefax: +36 46 506 072

E-mail: [fogyasztovedelem@borsod.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@borsod.gov.hu)

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest, V., Alkotmány u. 5., telefon: (1) 472-8900, telefax: (1) 472-8905

A felek az Előfizetői Szerződésből eredő peres jogvitáik esetére alávetik magukat hatáskörtől függően a *Miskolci Bíróság*, illetőleg a *Miskolci Törvényszék* kizárólagos illetékességének. A Felek a perindítás előtt a *Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület* segítségével is megkísérelhetik a vita rendezését.

## 2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:

### Általános szabályok

- Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, az előfizető, és az előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll.
- Az előfizetői szerződésekre e törvény rendelkezéseit és e törvény felhatalmazása alapján kibocsátott előfizetői szerződésekre vonatkozó elnöki rendeletek rendelkezéseit kell alkalmazni. Az Eht. törvényben és az e törvény felhatalmazása alapján kibocsátott előfizetői szerződésekre vonatkozó elnöki rendeletekben nem szabályozott esetekre a Ptk. szerződésekre vonatkozó rendelkezései megfelelően irányadók.
- A törvényben foglaltaktól a szolgáltató az előfizetői szerződésben és az általános szerződési feltételekben csak akkor térhet el, ha az eltérést a törvény, illetve a felhatalmazása alapján kiadott Elnök által hozott rendelet kifejezetten megengedi.
- Az Elnök rendeletben meghatározta azon előfizető szerződésekre és általános szerződési feltételekre vonatkozó rendelkezések körét, amelyek alkalmazása üzleti előfizetők esetében nem kötelező.
  - a) Azon üzleti előfizető esetében, amelynek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, a felek megegyező akarattal eltérhetnek az Eht. előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint az Eszr. rendelkezéseitől.
  - b) Az a) bekezdésbe nem tartozó üzleti előfizetők esetében, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. 127. § (4b) bekezdés, 128. § (2) bekezdés, 134. § (1)-(2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés, 135. §, 140. § (1)-(2), (4) bekezdés, továbbá az Eszr. 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a szolgáltató általános szerződési feltételeitől.
  - c) Az üzleti előfizetők esetében a szolgáltató az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá az Eszr. 10. § rendelkezéseitől eltérhet.
  - d) A b) bekezdés alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az üzleti előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.
  - e) A c) bekezdés alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan tér el.
  - f) Az (1)-(3) bekezdésben foglalt feltételeket, mutatókat a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény rendelkezései szerint kell meghatározni, bizonyítani.
- Kis és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a szolgáltató köteles részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást adni. A tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződés semmis.
- A szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető a szolgáltató általános feltételei szerint. Ebben az esetben a szolgáltató a részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, és a tájékoztatás megtörténtét köteles igazolni.
- A felek az egyedi előfizetői szerződésben az e törvényben, illetve az általános szerződési feltételekben foglaltaktól az előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.
- Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.
- A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartalmú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit.
- Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.
- A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni az előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszakos

díja, valamint az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

- 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.

- Az elektronikus hírközlési szolgáltató nem teheti függővé valamely előfizetői szolgáltatás igénybevételét az adott előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más előfizetői szolgáltatás igénybevételétől, vagy az adott előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más szolgáltatás vagy termék megvásárlásától vagy igénybevételétől.

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

### *2.1.1 Az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat/igény tartalmi elemei*

Az igénylő a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentését a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál, vagy kijelölt képviselőjénél írásban, teheti meg az alábbi minimális tartalommal:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint az előfizető bankszámlaszámát;
- c) választott szolgáltatás-csomag (sávszélesség)
- d) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye, az ahhoz csatlakozó berendezések megnevezése és darabszáma.
- e) az igénybejelentés helye, időpontja

(1) A 2/2015.(III.30.) NMHH elnöki rendelet 5. § (1) bekezdése szerinti elemek:

Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően – amennyiben szükséges és az előfizetői szerződés megkötésére egyidejűleg nem került sor – a szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a felhasználót arról, hogy

a) igényt teljesíti,

b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,

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

d) az igényt nem teljesíti.

(2) Az (1) bekezdés a)-c) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

(3) Az (1) bekezdés c) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül kezdeményezi a helyi hurok átengedését.

(4) Az előfizetői szerződés

## Általános Szerződési Feltételek (Hatályos: 2016.08.01.)

- a) jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
- b) távollévők között az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával.

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

- Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést írásban, az általános szerződési feltételeket, pedig az előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában - tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában - a rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a szolgáltató köteles tájékoztatni az előfizetőt az általános szerződési feltételek elérhetőségéről.
- Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Ha az előfizetői szerződést nem írásban kötik, a szolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. A nyilatkozat megtételének módját, annak határidejét egyebekben a szolgáltató általános szerződési feltételek határozzák meg.
- Az előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az előző bekezdésben meghatározott nyilatkozatot az általános szerződési feltételekben meghatározott módon vonhatja vissza vagy módosíthatja.
- Ha a természetes személy előfizető korlátozottan cselekvőképes, az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződés személyes adatok pontjában a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének adatait is tartalmaznia kell.
- (5) Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződés írásba-foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül, azt a szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül elektronikus úton visszaigazolni és az előfizetői szerződést maradandó módon rögzíteni, iktatni. Az iktatott szerződést a szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.
- A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról, valamint határozott időtartamú szerződések esetén a határozott időtartam lejártának napjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az előfizetőt.
- A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az előfizető a szerződés megkötésétől számított 5 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Az előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.
- Az Eht. 134. § (15) bekezdése szerinti jogkövetkezményt a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől kell számítani.
- Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés a 2.1.1. pont (4) bekezdés szerinti létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.
- Az előfizetői szerződés megkötése előtt a szolgáltató köteles az előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 11. § (1)



bekezdése szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

- Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

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

- Az Eht. 127. § (4b) bekezdésében foglalt ajánlat és tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a hosszabb határozott időből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezmény semmis.

- Az Elnöki rendelet 5-8. § rendelkezéseit a kizárólag elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszközzel tett címzett nyilatkozatok útján kötött előfizetői szerződésekre is alkalmazni kell.

- A szolgáltató nem követelhet az előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlő eszközt értékesít, amelyet az előfizető nem rendelt meg. A szolgáltató erre vonatkozó ajánlata csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevéleges magatartással elfogadta.

#### *2.1.2 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele;*

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat) szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló 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. A Szolgáltató az ajánlatot nyilvántartásba veszi a 2.1.1. pont szerinti adattartalommal, majd az előfizetői szerződés aláírását követően az előfizetői nyilvántartásban rögzíti az előfizetői nyilvántartásához, a felügyeleti szervek adatszolgáltatásához, illetve az egyéb például bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi adatmegőrzési feladatokhoz.

#### *2.1.3 Változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban;*

##### *Változás a szolgáltató személyében*

Amennyiben az elektronikus hírközlési szolgáltató helyébe (a továbbiakban: régi szolgáltató) - a szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében - más szolgáltató (a továbbiakban: új szolgáltató) lép, az érintett előfizetők felé a régi szolgáltató e törvénynek az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítására vagy az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondására vonatkozó szabályai szerint köteles eljárni.

- A régi szolgáltató az egyoldalú szerződésmódosítást csak abban az esetben alkalmazhatja, ha

a) a régi szolgáltató általános szerződési feltételei lehetővé teszik az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítását és tartalmazzák a 132. § (2) bekezdésének megfelelő indokot, a szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változást;

b) a módosítás nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, mint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket;

c) az új szolgáltató általános szerződési feltételei a régi szolgáltató általános szerződési feltételeihez való közelítés érdekében úgy módosulnak, hogy annak lényeges elemei nem változnak;

d) a régi szolgáltató az alanyváltozásról a 132. § (4) bekezdése szerint értesíti az érintett előfizetőket;

e) az új szolgáltató a módosított általános szerződési feltételeit a 130. § (3) bekezdése szerint megküldi a Hatóságnak;

f) mind a régi mind az új szolgáltató eleget tesz bejelentési kötelezettségének a 76. §-a szerint.

*Változás az előfizető adataiban*

Az előfizető az előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást - ideértve a számlázási cím változását is - köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül bejelenteni a szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a szolgáltató nem felel.

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

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

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

adatok kezelésével,

ed) a tételes számlamelléklet, vagy a hívásrészletező igénylésével,

ee) az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval,

ef) az egyéni előfizetői minőséggel,

eg) a kis- és középvállalkozási minőséggel,

eh) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével,

ei) az Eszr. 8. § (2) bekezdés szerinti, a felmondási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásul vételével kapcsolatos nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;

f) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek, valamint ezek elfogadásáról szóló, az előfizető külön, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozata;

g) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés módosításának eseteit, feltételeit, az egyoldalú módosítás esetén az előfizetőt megillető jogokat;

h) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit és jogkövetkezményeit;

i) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák azt, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak az előfizető rendelkezésére, valamint ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatás;

j) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, korlátozására, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;

k) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;

l) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjait, valamint a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;

m) üzleti előfizető esetén az Eszr. 4. § (4) és (5) bekezdésében foglaltakat.

#### **Egyéb előírások:**

- A szolgáltató tájékoztatásként köteles csatolni az egyedi előfizetői szerződéshez az előfizetői szerződés megkötésekor hatályos általános szerződési feltételei szerinti, az előfizető lakcíméhez vagy tartózkodási helyéhez legközelebb lévő ügyfélszolgálatára címét, telefonszámát és nyitvatartási idejét, amennyiben ez eltér az (1) bekezdés bc) pont alapján feltüntetettektől.

- A szolgáltató az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából az (1) bekezdés a) pontja szerinti személyes adatokat kezelheti.

- Az egyedi előfizetői szerződések mintáit a szolgáltató köteles internetes honlapján az általános szerződési feltételek mellett közzétenni.

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

#### *2.3.1 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei,*

A szolgáltatás a Szolgáltató szolgáltatási területén, a szolgáltató által kiépített szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakoztatott végberendezéssel vehető igénybe. A szolgáltatás nyújtása egyéni formában az előzetesen megkötött előfizetői szerződés szerinti időponttól a csatlakozási díj befizetése után történik.

A szolgáltatás igénybevételének folyamata:

1. Az igényelhető szolgáltatás ismertetése.
2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése a szolgáltatásnyújtás feltételeinek rögzítése után.
3. A szolgáltatás nyújtás technikai feltételének teljesítése

A szolgáltatás megkezdése az Egyedi Előfizetői Szerződésben, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzítettek szerint

### 2.3.2 A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

- A szolgáltatás csak a Szolgáltatás földrajzi területén létesített végpontokon vehető igénybe. A Szolgáltatás földrajzi területe: Magyarország

- A szolgáltatás igénybevételét akadályozhatják tervezett karbantartások és esetlegesen bekövetkező üzemszünetek. Kétféle üzemszünet fordulhat elő tervezett és előre nem látható okból bekövetkező üzemszünet.

- Tervezett üzemszünetet tart a szolgáltató karbantartás, felújítás bővítés vagy más ehhez hasonló tevékenységek elvégzése céljából, melyről 15 nappal előtte értesíti a felhasználót.

- Nem tervezett üzemszünet esetével a szolgáltató előre nem tud számolni, azonban a vállalt hibaelhárítási időt, illetve rendelkezésre állást nem haladhatja meg. A szolgáltatás igénybevételének egyéb időbeli korlátja nincs.

A szolgáltatást a Szolgáltató sem időben, sem adatforgalomban nem korlátozza - kivéve a díjmellékletben esetlegesen felsorolt adatforgalmi korlát felett külön forgalmi díjat tartalmazó csomagokat - ,de csak az NMHH által bejegyzett eszközökkel, illetve a ÁSZF 4 fejezetében megadott végberendezésekkel (rádiós eszközök routerek, modemek, VoIP telefon stb.) vehető igénybe.

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

(1) A 2.1.1. pont (1) bekezdés a) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

(2) Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az (1) bekezdés szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.

(3) Az (1) bekezdésben meghatározott, vagy az (1)-(2) bekezdés alapján a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által a 2.1.1. pont (1) bekezdés b)-c) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

(4) Amennyiben az (1) bekezdésben meghatározott, vagy az (1)-(2) bekezdés alapján a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által a 2.1.1. pont (1) bekezdés b)-c) pontja szerint vállalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a (3) bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

(5) Ha a szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott, vagy az (1)-(2) bekezdés alapján a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által a 2.1.1. pont (1) bekezdés b)-c) pontja szerint vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a szolgáltató köteles az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az előfizető számára, az előfizető pedig köteles a szolgáltató tulajdonában lévő, a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

(6) Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

2.4.1. Hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

A 2.4. pontban meghatározott határidőket vállalja a szolgáltató, ettől eltérően csak közös megegyezéssel térhet el. A Szolgáltató hálózati végpontjához, hálózathoz történő csatlakozást és a szolgáltatás megkezdésének határidejét az előfizetői szerződésben rögzítik a Felek.

## 2.5 Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén meghatározott felmondás esetei

---

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

## 3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma:

---

### 3.1 A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

---

A jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában a szolgáltatás azt az internetes adatátviteli technikán alapuló (VoIP) helyhez kötött telefonszolgáltatást jelenti, amelynek segítségével az előfizetők a helyhez kötött előfizetői végponton keresztül nyilvános telefonszolgáltatást vehetnek igénybe.

**Helyhez kötött telefonszolgáltatás:** Helyhez kötött előfizetői végponton keresztül igénybe vehető nyilvános telefonszolgáltatás mobil rádiótelefon szolgáltatásnak nem minősülő nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás [2003. évi C. tv. 188.§ 41.] Idetartozik minden helyhez kötött **nyilvánosan elérhető telefon szolgáltatás**(telefon szolgáltatás).

**Nyilvánosan elérhető telefon szolgáltatás (telefon szolgáltatás):** olyan, bárki számára rendelkezésre álló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási terven alapuló hívásirányítással lehetővé teszi belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását, valamint minden esetben a segélyhívó szolgáltatások és - a körülményektől függően - egyéb szolgáltatások (többek között kezelői szolgáltatások, tudakozó, előfizetői névjegyzék és nyilvános telefonállomás, emelt díjas szolgáltatások, a fogyatékkal élő előfizetők részére nyújtott szolgáltatások, illetve földrajzielhelyezkedéstől független szolgáltatások) elérését. [2003. évi C. tv. 188.§ 86.]

A helyhez kötött telefonszolgáltatás azt jelenti, hogy az előfizetők előfizetői hozzáférési pontjukon keresztül hívást tudnak kezdeményezni ugyanazon vagy más helyhez kötött telefonhálózatok Előfizetői végpontjára vagy bármely mobil rádiótelefon hálózat előfizetői végpontjára. Előfizetők hívás fogadására képesek ugyanazon vagy bármely helyhez kötött telefonhálózatból vagy mobil rádiótelefon hálózatból érkező hívás esetében. A hívások kezdeményezése történhet akár belföldi akár nemzetközi irányban, illetve hívások fogadása történhet akár belföldi akár nemzetközi irányból.

**Felhasznált hálózat(ok):** A hangátviteli szolgáltatás az Internetes hálózaton valósul meg. Partner cég Média Exchange Kft. aki biztosítja a helyhez kötött telefon szolgáltatás irányítását a nyilvános hálózatok felé. A kapcsolódás IP-n keresztül történik, de a szolgáltató biztosítja a segélyhívás elérést is

A Távközlési Szolgáltató / a továbbiakban: szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) alapján az alábbiakban meghatározott, helyhez kötött telefonszolgáltatásokat nyújtja:

#### 3.1.1 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 időszakától függ.

### 3.1.2 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.

### 3.1.3 Helyi hívás

#### Definíció

Az Internet 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.

### 3.1.4 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.

### 3.1.5 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.

### 3.1.6 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.

### 3.1.7 Faxhívás szolgáltatás

Virtuális fax szerver-szolgáltatást nyújtunk.

### 3.1.8 Belföldi zöld szám hívásslolgáltatás

#### Definíció

A szolgáltató lehetővé teszi előfizetői számára, hogy 40-es és 80-as előhívószámú telefonszámokra hívásokat kezdeményezzenek. A belföldi zöld szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes. Az igénybevétel korlátai

Csak olyan hálózatban található zöldszámok érhetőek el a szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjairól, amelyek irányában a szolgáltató hálózat-hozzáférési szerződésekkel rendelkezik.

*3.1.9 Emelt díjas szám hívásslolgáltatás (AudioTex)* Nem nyújtjuk ezt a szolgáltatást.

*3.1.10 Távszavazás hívásslolgáltatás* Nem nyújtjuk ezt a szolgáltatást.

#### *3.1.11 Inmarsat hívásslolgáltatás* Definíció

A szolgáltatás lehetővé teszi távközlési összeköttetések létrehozását a szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjához csatlakozó előfizetői állomások, és a világ bármely pontján lévő tengeri vagy szárazföldi mobil műholdas távközlési hálózathoz csatlakozó előfizetői hozzáférési pontok között az Inmarsat szervezet által üzemeltetett műholdakon keresztül beszéd-, szöveg-, valamint adatátvitel céljára. Az igénybe vehető szolgáltatás típusa függ a hívott állomás végberendezésétől, termináljától, mely lehet:

- Inmarsat-A (analóg végberendezés),
- Inmarsat-B (digitális végberendezés),
- Inmarsat-M (digitális hordozható végberendezés),
- Inmarsat-mini-M (kisméretű digitális végberendezés),
- Inmarsat-M4 HSD (gyors adatátvitelt biztosító digitális végberendezés).

Az igénybevétel korlátai:

A szolgáltatás a hívott fél költségére nem kérhető.

#### *3.1.12 Kényelmi és egyéb szolgáltatások*

##### *3.1.12.1 Titkos szám*

Definíció

Az előfizető kérésére, erre vonatkozó nyilatkozata alapján kapcsolási száma nem jelenik meg semmilyen előfizetői névjegyzékben, és a tudakozó sem ad róla információt.

##### *3.1.12.2 Rejtett szám*

Definíció

Az előfizető kérésére, erre vonatkozó nyilatkozata alapján kapcsolási száma nem jelenik meg semmilyen előfizetői névjegyzékben, de a tudakozó tudakozódásra kiadja az előfizetői adatokat.

##### *3.1.12.3 Tételes számlamelléklet* Definíció

A szolgáltató által alkalmazott telefonközpont rögzíti az előfizető hívószámáról kezdeményezett hívások adatait. Így az előfizető részletes híváskimutatást kaphat, amely tartalmazza a helyi, helyközi, belföldi távolsági, nemzetközi, mobil hívásokat, valamint a telefon szolgáltatás útján igénybevett nem telefon szolgáltatások (így különösen az emelt díjas hívások, távszavazás, stb.) díját, a hívott előfizetői számokat, a hívás kezdő időpontját, a hívások tartásidőjét másodperc pontossággal, a hívásegység díját, a hívás díját, a hívások kapcsolási díját, a díjmentesen hívható számokra történő hívásokat, valamint az előfizető és a központ közötti kapcsolatról szóló feljegyzéseket is. A tételes számla mellékletben a szolgáltató köteles feltüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat is, továbbá a díjazási időszakot és a kedvezményeket is. Az igénybevétel feltételei

A tételes számlamelléklet határozott időre - akár egy hónap vonatkozásában -, vagy visszavonásig igényelhető. Előfizető az előfizetői szerződésben - később pedig külön nyomtatványon - tehet nyilatkozatot a tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozóan. A szolgáltató természetes és nem természetes személy előfizető számára korlátlan alkalommal köteles átadni a tételes számlamellékletet vagy nyomtatott, vagy elektronikus formában. Az elektronikus forma a tételes számlamelléklet e-mail formájában történő kiküldését jelenti, vagy az adatokhoz történő Interneten keresztüli hozzáférést, melyet az előfizető a Szolgáltatótól kapott egyedi azonosító és jelszó használatával tehet meg. Amennyiben az előfizető a tételes számlamellékletet elektronikus formában nem e-mailben vagy Interneten, hanem bármely más módon - adathordozóra mentve -

igényli (pl. CD-n, vagy floppy-n), abban az esetben a szolgáltató annak kiadását külön díj ellenében eseti alapon biztosítja. Az igénybevétel korlátai

Amennyiben az Előfizető rendszeresen másnak is átengedi használatra a telefon-állomást, az előfizetőnek a hívásrészletezés kiadásához nyilatkoznia kell, hogy a használó hozzájárulásával is rendelkezik. A használó is kérheti a hívásrészletezés kiadását, amely csak az előfizető hozzájárulásával teljesíthető. A részletes szabályokat ÁSZF 7. pontja tartalmazza.

#### *3.1.12.4 Hívó fél előfizetői számának megjelenítése és tiltása szolgáltatás*

##### **Definíció**

A hívó fél előfizetői számának megjelenítése szolgáltatás lehetővé teszi az előfizető számára, hogy az általa hívott fél készülékén hívószáma megjelenjen, míg a hívó fél előfizetői száma megjelenítésének tiltása szolgáltatás az előfizető számára hívószámának a hívott telefonkészülékén történő megjelenítését akadályozza meg.

A szolgáltatás ugyanakkor megteremti annak lehetőségét is, hogy az előfizető, mint hívott fél az erre alkalmas előfizetői végberendezés kijelzőjén láthassa a hívószámára érkező hívások telefonszámát, amennyiben a hívást kezdeményező előfizető szolgáltatója a szám küldést biztosítja, illetőleg amennyiben a hívó fél a kijelzést megengedte.

A hívó fél előfizetői száma megjelenítésének tiltása szolgáltatást a szolgáltató aktiválja az előfizető írásos nyilatkozata alapján, melynek következtében a hívó hívószámáról kezdeményezett minden hívásra a kijelzés tiltását továbbítja a telefonközpont. Az igénybevétel feltételei

A központ a szabad előfizetői hívószámra érkező minden hívásra a csengetéssel egy időben kiküldi annak a hívószámának az azonosítóját, ahonnan a hívást kezdeményezték, amennyiben ez lehetséges.

Az igénybevétel korlátai:

Alközpontok esetén a szolgáltatás az alközpont analóg fővonalára csatlakozó kijelző berendezésen biztosítható. A külföldről kezdeményezett hívások hívószámai nem minden esetben jelennek meg.

A 24/1997. (III. 26.) BM rendelet szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság, mentőszolgálat, európai egységes segélyhívó hívószámaira irányuló hívások esetén a szolgáltató a hívószámot mindig megjeleníti.

Az egységes segélykérő hívás esetén, a további intézkedésre jogosultak a hívó előfizetői azonosítói számot továbbadhatják.

A szolgáltatás igénybevételéhez a hívószám megjelenítésére alkalmas készülék szükséges. Amennyiben az előfizető a szerződés megkötésekor az adatkezelési hozzájárulási lapon az adatai kezeléséről és a hívószám-kijelzés tiltásáról nem nyilatkozik, a szolgáltató úgy értékeli, hogy az előfizető az adatai rendes kezelését kívánja, illetve hívószáma kijelzéséhez hozzájárul.

#### *3.1.12.5 Hívásvárakoztatás*

##### **Definíció**

Aktivált szolgáltatás esetén a foglalt távbeszélő-állomás előfizetője a beszélgetés alatt hangjelzést kap arról, hogy egy hívó éppen hívja az ő állomását.

A hangjelzést követően a hívott előfizető a következő lehetőségek közül választhat:

- a jelzést figyelmen kívül hagyva folytathatja az eredeti beszélgetést,
- a kézi beszélőt letéve, az eredeti beszélgetést befejezve fogadhatja az új hívást,
- a megfelelő jelzéssel tartásba téve a fennálló beszélgetést, annak bontása nélkül fogadhatja az új hívást, majd a két hívóval felváltva beszélhet, a két hívás között tetszés szerint átkapcsolva.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék.

#### *3.1.12.6 Hangposta szolgáltatás*

##### **Definíció**

A szolgáltatás igénybevétele esetén a hívó fél üzenetet hagyhat az előfizető számára, melyet az előfizető a megfelelő telefonszám felhívásával lehallgathat. A szolgáltatás a hívó fél döntésére bízta az üzenet hagyás lehetőségét az előfizető hangpostafiókjában. Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételéhez az ügyfélnek a hívásokat a postafiókra kell irányítania. (pl. hívásátírányítás foglaltság esetén) Hangposta szolgáltatással kapcsolatos szabályok



## Általános Szerződési Feltételek (Hatályos: 2016.08.01.)

(1) Ha a hívott fél hangposta szolgáltatást vesz igénybe, a helyhez kötött telefon és a mobil rádiótelefon szolgáltatók (e §-ban a továbbiakban: telefonszolgáltatók) kötelesek biztosítani, hogy amennyiben a hívó fél a hívását a hangpostára irányítást megelőzően megszakítja, a hívott fél szolgáltatója nem végződtesse a hívást. A hívásért a telefonszolgáltatók díjat nem számíthatnak fel.

(2) A telefonszolgáltató a hívás hangpostára irányítását megelőzően szövegbemondással vagy hangjelzéssel hívja fel a hívó fél figyelmét a hangpostára irányításra. A hívás díjmentes megszakítására rendelkezésre álló időtartamnak a telefonszolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legalább 5 másodperc hosszúságúnak kell lennie.

(3) A telefonszolgáltató akkor jogosult a beérkező hívást hangpostára végződtesse, ha a hívott fél hangposta szolgáltatást vesz igénybe és a hívás megszakítására megállapított időn belül a hívó fél nem szakítja meg a hívást.

### 3.1.12.7 Hívásátirányítás feltétel nélkül

#### Definíció

Az előfizető, ha távolléte miatt nem tudja fogadni az állomására érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik távbeszélő-állomásra. Aktív hívásátirányítás alatt a bejövő hívásokat a központ minden esetben a megadott telefonszámra (ideértve a hangpostát is) kapcsolja. Az igénybevétel feltételei  
A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék.

### 3.1.12.8 Hívásátirányítás foglaltság esetén

#### Definíció

Az előfizető, aki távbeszélő-állomásának foglaltsága miatt nem tudja fogadni az érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik telefonszámra (ideértve a hangpostát is). Aktív átirányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat továbbítja az aktiváláskor megadott távbeszélő állomásra, melyek az előfizető távbeszélő-állomásának foglaltsága alatt érkeznek, a többi hívást az előfizető távbeszélő-állomására kapcsolja.

Az igénybevétel feltételei:

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék.

Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő előfizető távbeszélő állomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik távbeszélő-állomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást megrendelő előfizetőnek számlázzák.

### 3.1.12.9 Híváskorlátozás Definíció

A szolgáltatás igénybevételével lehetősége nyílik az előfizetőnek arra, hogy az általa beállított hívás irányokban (pl. emeltdíjas, nemzetközi hívások) a telefonszámáról kezdeményezett hívások blokkolásra kerüljenek. A híváskorlátozás beprogramozása esetén a korlátozás minden újabb hívásnál érvényben marad, amíg azt az előfizető fel nem oldja. A korlátozás feloldása esetén a korlátozás újbóli beprogramozásáig a hívások korlátozás nélkül kezdeményezhetők. A szolgáltatás helytelen használatából eredő panaszokért a szolgáltató nem vállal felelősséget. Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék.

## 3.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

Szolgáltatás földrajzi területe: Magyarország megyéi és Budapest

Körzetszámok	Körzetek
1	Budapest
22, 25	Fejér megye
23, 24, 26, 27, 28, 29, 53	Pest megye
32, 35	Nógrád megye
33, 34	Komárom-Esztergom megye

36, 37	Heves megye
40	Zöld szám: ingyenesen hívható
42, 44, 45	Szabolcs-Szatmár-Bereg megye
46, 47, 48, 49	Borsod-Abaúj-Zemplén megye
52, 54	Hajdú-Bihar megye
56, 57, 59	Jász-Nagykun-Szolnok megye
62, 63	Csongrád megye
66, 68	Békés megye
69, 72, 73	Baranya megye
74, 75	Tolna megye
76, 77, 78, 79	Bács-Kiskun megye
80	Zöld szám: ingyenesen hívható
82, 84, 85	Somogy megye
83, 92, 93	Zala megye
87, 88, 89	Veszprém megye
94, 95	Vas megye
96, 99	Győr-Moson-Sopron megye

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

A telefonszolgáltató köteles a segélyhívó szolgálatok és tudakozószolgáltatás elérését, hangfrekvenciás tárcsázás használatát biztosítani.

A Szolgáltató biztosítja előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok (a mentőket (104), a tűzoltókat (105), a rendőrséget (107), az egységes segélyhívót (112)) elérését. A segélykérő hívás díjmentes. A segélykérő hívások nem korlátozhatóak abban az esetben sem, ha egyébként a szolgáltatás korlátozásra kerül. A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató köteles a segélyhívó szolgálatok kérésére rendelkezésre bocsátani a hívó fél azonosítására vonatkozó adatokat akkor is, ha a hívó fél hozzájárulása hiányzik, vagy a hozzájárulást a hívó fél visszavonta.

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

A szolgáltatás nem tartozik az egyetemes szolgáltatások körébe.

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

A hozzáférési pont pontos meghatározását (helység neve, közterület megnevezése, házszám, stb.) az ajánlat illetve később az Előfizetői szerződés tartalmazza.

*Előfizetői hozzáférési pont:* azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető, vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

#### 4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

##### *Felelősség az előfizetői szerződések teljesítéséért*

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

(2) Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet az (1) bekezdés szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

(3) Az előfizetői szerződés megszegése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató a külön jogszabályban meghatározott mértékű kötbért köteles fizetni.

(4) Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a Hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető.

(5) Amennyiben a kérelmező a (4) bekezdésben foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a (4) bekezdésben foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét.

Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő

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

A szolgáltató általános szerződési feltételeiben a 130-131. §-okban és az Elnök által rendeletben meghatározott módon köteles meghatározni az előfizetői szolgáltatásokra vonatkozó minőségi célértékeket. A szolgáltató köteles a minőségi célértékek teljesítésére vonatkozó információkat rendszeresen közzétenni a jogszabályban meghatározott tartalommal, formában és módon, hogy az előfizetők - beleértve a fogyatékos személyeket is - átfogó, áttekinthető, összehasonlítható, megbízható, felhasználóbarát, naprakész információhoz juthassanak.

A szolgáltató felelőssége az általa kiépített szolgáltatás-hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a szolgáltató a jogszabályi előírásoknak megfelelő műszaki követelményeket, így különösen az érvényes szabványban meghatározottakat teljesíteni.

*Új hozzáférés létesítési idő:* A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje (HLI) [megkezdett naptári nap]: A megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő.

*A szolgáltatás rendelkezésre állása:* A rendelkezésre állás az az évre vetített időtartam, amely alatt a szolgáltatás igénybe vehető. A teljes üzemidő 24 óra 365 nap, a vállalt rendelkezésre állás 357, mely 98 %-nak felel meg.

*Minőségi panasz hibaelhárítási ideje:* Bejelentett minőségi panaszok, az esetek 80%-ban teljesített hibaelhárítási ideje (MHI): A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt idő.

*A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén:* Összhangban az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 11. §-ának (2) bekezdésével, százalékban.

*Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje*

Forgalommérően alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje (SZKI) [megkezdett naptári nap] A kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,

a) a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített - a panasz elutasítását tartalmazó - válaszevél elküldéséig,

b) a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténtéig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt megkezdett napok száma.

Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

**Kizárt esetek:**

a) a számlára irányuló lekérdezővel (információkérés),

b) a számla kiállításával,

c) a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

A számlapanaszok kivizsgálási és elintézési idejének meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, a számlapanaszokról vezetett nyilvántartás alapján történik.

*hívás felépítési idő:* A sikertelen hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest. [%]

*sikertelen hívások aránya:*A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül.[megkezdett másodperc]

*A szolgáltatás rendelkezésre állás mérés:* Szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat, ez alapján számítása  $[1 - (\text{összes kiesés napok} / 365)] \times 100 \%$ . A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége Szolgáltató folyamatosan rögzíti a hálózati hibákat, ez alapján számítása  $(\text{összes hibamentes napok száma} / 365) \times 100 \%$ .

Ellenőrzés havonta 1 alkalommal teljes hálózat kijelölt pontjain, hibabejelentés, egyéb szükség esetén. A szolgáltatást akkor tartjuk elfogadható minőségűnek, ha a felhasználó adatforgalmat képes bonyolítani az partnerszolgáltatónk gerinchálózata és a szolgáltatási végpont között. Az új létesítési időt valamint a minőségi panaszok, számla reklamációk kezelésének idejét a szolgáltató belső nyilvántartási rendszerében tartja nyilván. Az ügyfélszolgálati válaszidőt próbahívásokkal ellenőrzi és ezekről jegyzőkönyvet vesz fel. A szolgáltató a méréseket az ellenőrzési tervben meghatározott rendszerességgel végzi és ezekről jegyzőkönyvet vesz fel. A hívás felépítési időt az adatgyűjtési időszakban végzett teszhívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje. Sikertelen hívások száma (SH) sikertelen (teszt)hívások száma az adatgyűjtési időszakban. Megkísérelt összes hívások száma (ÖH): összes (teszt)hívás száma az adatgyűjtési időszakban.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés hatályának fennállása alatt biztosítja a felhasználó számára a szolgáltatás szerződés szerinti rendelkezésre állását. A szolgáltatás - a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott minőségi célértékeinek folyamatos megvalósulását a hálózat rendszeres ellenőrzése biztosítja. A mért tény adatokat a honlapon rendszeresen közzéteszi a szolgáltató. Ha az előfizető nincs megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására. A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a szolgáltató képviselője jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. Amennyiben a szakértői vizsgálat nem állapít meg hibás teljesítést a szolgáltatói oldalon, úgy a szakértői költséget az előfizető köteles megfizetni. Ellenkező esetben a szakértői költség a Szolgáltatót terheli.

---

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

---

*4.2.1. A szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére*

A szolgáltató a minőségi célértékek vállalásánál figyelembe veszi a hálózatában alkalmazott hálózat irányítási, menedzselési feladatokat és ennek ismeretében határozza meg a célértékeket.

*4.2.2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférés szabályai*

A Szolgáltató előfizetői tájékoztatóban ismerteti az egyes szolgáltatásoknál tapasztalható külső veszélyeket és azok ellenei védekezés lehetséges formáit. A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás korlátozására, ha az előfizető magatartása veszélyezteti a hálózat műszaki paramétereit. Az Előfizetőt terhel minden olyan tartalom eléréséből eredő kár, amit a Szolgáltató hálózatával ér el ugyan, de nem a szolgáltató szolgáltatásának részét képezi. A szolgáltatás igénybe vétele során a hálózat használati irányelveket az előfizetőnek kötelessége betartani. A Szolgáltató köteles együttműködni a bűnüldözési, honvédelmi, nemzetbiztonsági és pénzügyi szervezetekkel a jogtalan vagy törvénytelen események kiderítésével kapcsolatban.

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

---

A Szolgáltató a szolgáltatást szüneteltetheti, korlátozhatja vagy végső esetben fel is mondhatja, ha az előfizető részéről a szolgáltató hálózatát veszélyeztető magatartást tapasztal. Az ezzel kapcsolatos részletes szabályokat az ÁSZF Előfizetői Tájékoztató. melléklete tartalmazza.

**4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

---

A szolgáltatás csatlakozáshoz szükséges adatáramkörü berendezést a Szolgáltató, a végberendezést az Előfizető biztosítja. Amennyiben az előfizető a szolgáltatótól igényli a végberendezést, arról a Felek külön megállapodást kötnek.

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 vagyonszámáról Előfizető gondoskodik.

Az Előfizető köteles a hálózatot rendeltetésszerűen használni és azon csak üzemképes műszaki végberendezést működtetni. Az Előfizetőt felelősség terheli a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért.

A szolgáltatás csak olyan berendezésekkel végezhető, illetve vehető igénybe, amelyek rendelkeznek a hírközlési hatóság típus-, forgalomba hozatali-, vagy egyedi engedélyével, vagy ellátták a külön jogszabály [208/1999. (XII. 26.) Korm. rendelet az egységes megfelelőségi jelölés használatáról] szerinti CE, illetőleg H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban [A Miniszterelnöki Hivatal vezető miniszter 3/2001. (I. 31.) MeHVM rendelete a rádió berendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük elismeréséről] meghatározott alapvető követelményeket és teljesítik a rendelet vonatkozó egyéb rendelkezéseit.

Az Előfizetőnek a Szolgáltató által felszerelt szolgáltatás - hozzáférési pont, fali csatlakozó aljzat megbontásához, esetleges áthelyezéséhez a Szolgáltató engedélyét, illetve közreműködését kell kérni.

*4.4.1. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége*

A rendeltetésszerű használat és az üzemképesség biztosítása az előfizető felelőssége. Az Internet hozzáférés szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges szoftver és felhasználói berendezések biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizető tartozik a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartásával biztosítani a szükséges szoftvereket.

*4.4.2. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításának a lehetővé tétele*

A szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot ellenőrizni. A szolgáltató az ellenőrzés elvégzése érdekében jogosult a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyt adó ingatlanba belépni, ott a szükséges ellenőrzést elvégezni. Ezt az előfizető, illetve az ingatlan használója és tulajdonosa köteles tűrni. Az előfizetőnek a hibát, az előfizetéstől eltérő szolgáltatást, annak észlelésekor haladéktalanul be kell jelenteni a szolgáltatónak, és a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni, az ellenőrzés és hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési, illetve csatlakozási ponton, illetve az azoknak helyt adó ingatlanban, vagy ingatlanrészen biztosítani. Az előfizető érdekkörében felmerült meghibásodások, vagy az ő érdekkörében felmerült üzemzavar javítási költségeit az előfizető köteles a szolgáltatónak megfizetni. A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a szolgáltató az igénylőt előzetesen tájékoztatja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről.

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

---

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

---

*A szolgáltatás szüneteltetése általános feltételei*

- (1) A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére - amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - szüneteltetni.
- (2) Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

*Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:*

- a) az előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

- (1) Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.
- (2) Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett.
- (3) Az elektronikus hírközlési szolgáltató a számlák meg nem fizetése esetén arányos, az egyenlő elbánás követelményének megfelelő, és megfelelő módon közzétett intézkedéseket tehet. Ezeknek az intézkedéseknek biztosítaniuk kell, hogy az előfizető előzetesen megfelelő figyelmeztetést kapjon a szolgáltatás nemfizetéséből következő bármilyen korlátozásáról vagy megszakításáról.

#### *5.1.1. Az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama*

- (1) A szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározhatja a szünetelés kérhető leghosszabb időtartamát, amely azonban egyéni előfizető esetén nem lehet kevesebb 6 hónapnál.
- (2) A szolgáltatás előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a szolgáltató határozott időtartamú szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.
- (3) Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

- (4) A szolgáltató az előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel.
- (5) Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összegű vagyoni biztosítékot.

#### *5.1.2. A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke*

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak

- (1) az előfizetői szerződésben feltüntetett - csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére lehet kötelezni. A Szolgáltató a szüneteltetés időtartamára havi alapidíjat, mint rendelkezésre állási díjat számlázhatja. Amennyiben a havi számlázott összeg tartalmaz forgalmi díjat is és nem bontható, akkor a számlázott díj Díjak mellékletben meghatározott %-át számlázza a Szolgáltató.

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

#### *A szolgáltatás korlátozása*

(1) Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

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

(2) A szolgáltató köteles az előfizető kérelmére - kivéve a 118. § (4) bekezdésében foglalt esetet - újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az előfizetői szerződésben feltüntetett - indokolt és méltányos - díjat számolhat fel.

#### *Egyéb okok a korlátozásra, korlátozás megszüntetése, kötbér*

(1) Ha az előfizető az Eht. 137. § (1) bekezdés, vagy az Eszr. 19. § (3) bekezdése szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató – az előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

(2) 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 a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

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

*5.2.1. Különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának esetei, feltételei*

*A telefonszolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani*

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

- A korlátozás a megtevesztést, valamint az (1) bekezdés c) pontjában szabályozott díjtarozás esetét kivéve, a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

- A szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel.

*5.2.2. Az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei, feltételei*

(1) Amennyiben a szolgáltató az (1) bekezdés d) pontja szerint az általános szerződési feltételeiben valamely általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat, adatmennyiségeket határoz meg, az erre vonatkozó rendelkezéseket az egyedi előfizetői szerződésben meg kell jelenítenie és azt az előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia. A korlátozó feltételektől az előfizető és a szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

(2) A szolgáltató köteles a korlátozó feltételeket, és az azok bekövetkezéséhez fűződő jogkövetkezményeket átlátható és ellentmondásmentes módon meghatározni.

(3) Amennyiben a szolgáltatás természete lehetővé teszi, a korlátozó feltételt számszerű és egyértelmű mértékben (értékhatar, adatmennyiség stb.) kell meghatározni. A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát 80%-ának elérését követően a szolgáltató köteles haladéktalanul SMS üzenet, email, vagy a számítógépen felugró ablak formájában az előfizetőt erről értesíteni és figyelmeztetni a korlát túllépésének következményeire.

(4) A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát túllépéséről a szolgáltató a (3) bekezdés szerint köteles értesíteni az előfizetőt és tájékoztatni a teljes körű szolgáltatás további igénybevételéhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit.

### **5.3 Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei**

(1) Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtevesztette, a szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

(2) A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggeszheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

(3) A szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtevesztette.



## 6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

### *Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása*

- (1) A szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlő hálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a megfizetendő, legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani. E szabályt a belföldi hálózatból indított hívásokra kell alkalmazni.
- (2) Az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató a műszaki szolgáltatási feltételek megléte esetén saját hálózatából díjmentesen köteles biztosítani ügyfélszolgálatának elérhetőségét.
- (3) Az előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgáltatónál jelentheti be, amelyet a szolgáltató az ügyfélszolgálatán keresztül vagy közvetlenül köteles elérhetővé tenni, az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint.
- (4) Az ügyfélszolgálat elérhetőségét biztosító telefonszolgáltatáson keresztül reklámközlemény vagy ajánlat csak abban az esetben továbbítható, ha ezt az előfizető kérte vagy ehhez a hívó fél előzetesen hozzájárul. Az ügyfélszolgálat elérhetősége e hozzájáruláshoz nem köthető.

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

#### *A hibabejelentés módja*

A hibaelhárítás érdekében a szolgáltató 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat hívható az ügyfélszolgálatok jelen ÁSZF 1 fejezetében megadott telefonszámain. A hibabejelentő szolgálat az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében előhangos, amely az ügyfél hibabejelentését, az előfizetői azonosító és az Előfizetőt egyértelműen azonosító (előfizetői szerződésben szereplő) adatok megadását követően regisztrálja. Ha ezen azonosítók valamelyike nem megfelelő, akkor a szolgáltató szabálytalannak minősíti a hibabejelentést. Ezt követően az ügyfél hibabejelentésre csak az ügyfélszolgálati irodában jogosult.

4 vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul.

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

A szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárítását díjfizetéshez nem kötheti, vagy egyéb, az előfizető közreműködését igénylő feltételt nem támaszthat.

A Szolgáltató a hibabejelentésre használt ügyfélszolgálati vonalon folytatott beszélgetésekről hangfelvételt készít!

- (1) A több mint százezer előfizetővel rendelkező szolgáltató köteles az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, a hívás megkezdésétől számított legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani. A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a szolgáltató és az előfizető közötti telefonos kommunikációkülön jogszabályban meghatározottak szerint a szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakérhető módon 2 évig meg kell őriznie.
- (2) Az előfizető kérésére a szolgáltató köteles az előző bekezdés szerinti hangfelvétel előfizető általi visszahallgatását a szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében biztosítani. A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A szolgáltató a

hangfelvétel kiadását az előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az előfizető részére hangfelvételként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

#### *Hibaelhárítás módja*

A lefolytatott vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul, indoklással ellátott és a megfelelőség igazolására alkalmas értesítéssel köteles az előfizetőt tájékoztatni írásban vagy egyéb dokumentált módon az alábbi körülmények valamelyikéről:

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy az az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását meghatározott ideig, vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére kötbért fizet.

- A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása érdekében - ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges -, az ingatlan tulajdonosa (használója) túrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlő berendezést, vezetékét, antennát) elhelyezzen. Amennyiben a szolgáltató tevékenysége az ingatlan tulajdonosát tulajdonjoga gyakorlásában korlátozza, a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg.

- Az előfizetőnek a hibaelhárítás során a szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles. Ha a hibaelhárítást az előfizető bejelentése alapján végzi a szolgáltató, az előfizetőt csak akkor kell értesíteni, ha a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az előfizető által használt szolgáltatás-hozzáférési pont található.

- Ha a hibaelhárítás során a szolgáltató megbízottja nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont-egyeztetés lehetőségéről.

- Ha a szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az előfizető az 1. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a szolgáltató az előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az előfizetőnél merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén.

- Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a szolgáltató az előfizető, vagy az előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul.

A szolgáltató az előfizetőnek az ismételt kiszállás díját az 1. számú mellékletben meghatározott mértékben felszámítja. Amennyiben ennek feltételei adottak, a szolgáltató a kiszállást az előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a szolgáltató az előfizető kérésének elfogadásától számított hat órán belül a kiszállást az 1. számú mellékletben meghatározott mértékű sürgősségi kiszállási díj ellenében teljesíti.

Kizárólag a szolgáltató - illetve megbízottja - jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az előfizető a meghibásodott hálózat javítására a szolgáltatót kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani és ezzel kárt okozott, az okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit.

Amennyiben az előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a szolgáltatónak okozott kárért.

6.1.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek

Minőségi jellemző	Paraméter érték
Hibaelhárítás megkezdésének ideje szolgáltatás tömeges kiesése esetén a hibabejelentéstől számított:	4 óra

Hibaelhárítás megkezdésének ideje szolgáltatás egyedi előfizetőt érintő kiesése esetén a hibabejelentéstől számított:	48 óra
---	--------

(1) A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíteni arról, hogy

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

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

(2) Nem köteles a szolgáltató 48 órán belül a hibabehatóró eljárás eredményéről értesíteni az előfizetőt, amennyiben a valós, a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

(3) A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatóró eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

(4) A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig terjedő időtartam nem haladhatja meg a 72 órát.

(5) Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a (4) bekezdésben meghatározott határidőbe.

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

(7) Az Eht. 141. § (1) bekezdés szerinti kötelezettség teljesítése során a szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni.

(8) A szolgáltató a (3) bekezdésben meghatározott hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatólása, valamint elhárítása céljából az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.

(9) Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a szolgáltató által az (1) bekezdés a) pontja szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

(10) Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában a (9) bekezdés szerint a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a (4) bekezdésben meghatározott határidőbe.

(11) Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

## **6.2 Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. A szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható. Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a) a hibát az előfizető által használt, megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezés okozta;
- b) a hiba az előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- c) hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- d) a hibát nem jelentették be;
- e) a hibát a szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- f) az előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- g) a szolgáltatás szünetelése.

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

Amennyiben az előfizetőn kívülről okból a rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a szolgáltató az előfizető által megfizetett bekapcsolási díjat az előfizető részére kamataival együtt visszafizeti. Amennyiben a szolgáltató az előfizető által bejelentett és valósnak minősülő hiba kijavítását - három hónapig tartó, legfeljebb egy alkalommal meghosszabbítható átmeneti ideig - nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére díjcsökkentést nyújt, amelynek mértéke havonta a havi előfizetési díj legalább 50 %-a.

*6.2.1. Az előfizetőt megillető kötbér eseteit, mértékét és fizetési módjait a 7.4. pont tartalmazza.*

*6.2.2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja*

Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja több féle lehet:

- (1) a felek megpróbálják egymással rendezni a vitás kérdéseket,
- (2) külső Feleket vonnak be a viták rendezésébe:

- Kamarák mellett működő Békéltető testülethez fordulhatnak a Felek,
- az előfizető bejelentést, panaszt tehet a NMHH Hivatalánál, Hírközlési És Média Biztosnál, a Fogyasztóvédelemnél, valamint a Gazdasági Versenyhivatalnál,
- bírósághoz fordulhatnak.

*A Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták*

Ha az Előfizető nincsen megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.

A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a szolgáltató jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. A Szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlanok bizonyultak.

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

*Az előfizetői bejelentések, panaszok szolgáltató általi kezelése*

Az előfizetői szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató köteles az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtetni telefonhálózaton történő eléréssel, lehetőség szerint internetes eléréssel, valamint - amennyiben az előfizetők száma az ezret meghaladja - az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben.

Előfizetők bejelentéseiket, panaszait megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés útján. Az előfizető által előterjesztett kérelmet, bejelentést, illetőleg panaszt a szolgáltató nyilvántartásba veszi.

## Általános Szerződési Feltételek (Hatályos: 2016.08.01.)

A szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy ügyfeleit, azaz a szolgáltatást igénybevevő előfizetőket, igénylőket, stb., a szolgáltató által megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja. A szolgáltató a nyilvántartásba vett bejelentést, illetőleg a panaszt - amennyiben arra mód van - azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat lefolytatását követően - az összes információ birtokában - a szolgáltató elbírálja a panasz jogosságát, és erről - annak elutasítása esetén - a választ írásba foglalja és egy példányát az előfizetőnek átadja, vagy kézbesíti (elektronikus formában megküldi) részére. A telefonon érkező reklamáció esetén a szolgáltató a reklamáció természetétől függően - indokolt esetben válaszol csak írásban.

A szolgáltató köteles az előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy

- a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
- b) az ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az előfizetőt,
- c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

### *6.3.1. díjreklamáció*

Az előfizető kérésére a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díjak számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. Amennyiben az előfizető a számlán szereplő díjösszeget vitatja, az ezzel kapcsolatos bejelentését az általános szabályok szerint teheti meg a szolgáltató ügyfélszolgálatán.

- Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint felmondani.

- Ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

- Az a szolgáltató, amelynek számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, akkor is jogosult a 134. § (7) bekezdése szerinti felmondás alkalmazására, ha az előfizető a előző bekezdés szerinti bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a szolgáltató a bejelentést 5 napon belül nem utasítja el.

- Ha a szolgáltató a bejelentésnek 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. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke legalább a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértéke.

- Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

### *6.3.2. kötbér és kártérítési igények intézése*

Ha a szolgáltató a számlareklamációnak, kötbér igénynek vagy kártérítési igénynek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

A vizsgálat folyamán - többek között - a következő adatokat gyűjti be a szolgáltató:

- a) volt-e az Előfizetőnek korábbi reklamációja az elmúlt egy évben;
- b) a vonatkozó területen folytatott hibaelhárítási és építési-szerelési munkák áttekintése, vizsgálata.

Indokolt esetben az ügyintéző helyszíni vizsgálatot rendel el, amely vizsgálat az előfizetői hálózat zártságára, az ingatlanon belüli hálózatra, a végberendezésekre is kiterjedhet. Az összes adat birtokában a szolgáltató (hangrögzítés tényéről való tájékoztatást követően) telefonon keresztül is felveheti a kapcsolatot a panaszos ügyféllel, mely személyes beszélgetés fényt deríthet egyes még tisztázatlan körülményekre. A fenti vizsgálat lefolytatását követően a szolgáltató elbírálja a számlapanasz, kötbér vagy kártérítési igény jogosságát, és erről írásban, indokolt értesítéssel tájékoztatja az ügyfelet.

Az egyes kötbérek eseteit, mértékét, fizetési módjait a 7.4. pont tartalmazza.

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

Jelen ÁSZF alkalmazása során előfizetői panaszbejelentésnek minősül minden olyan, az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

A szabályos bejelentés adatait, a bejelentést felvevő köteles rögzíteni, és azt az adatkezelés szabályainak megfelelően legalább 1 évig köteles megőrizni. A szolgáltatónak a bejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie.

Az előfizetői panasz intézésére irányadó eljárást egyebekben a szolgáltató általános szerződési feltételei határozzák meg az Fgytv. 17/A. §-ában és 17/C. §-ában foglaltakkal összhangban. A nyilvántartásban rögzítendő adatok: az előfizető neve, címe, a panaszjelenség leírása, a bejelentés időpontja, a panasz oka, a panasz elhárításának módja és időpontja, az előfizető elektronikus azonosításához szükséges adatok.

##### *6.4.1. az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje*

A minőségi panaszok elhárításának, illetőleg a panaszok kivizsgálására vállalt célértékeket az Minőségi célértékek melléklet tartalmazza részletesen.

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

##### *Tudakozó szolgáltatás*

(1) Minden, az előfizetőkhöz telefonszámokat rendelő szolgáltató köteles teljesíteni minden olyan ésszerű kérést, amely a nyilvánosan elérhető tudakozószolgálatok és telefonkönyvek szolgáltatása céljából a megfelelő információk egyeztetett formában, tisztességes, tárgyilagos, költségalapú és megkülönböztetéstől mentes rendelkezésre bocsátására irányul.

(2) Az (1) bekezdéstől eltérően a 117. § c) pontja szerinti tudakozó szolgáltató részére minden, az előfizetőkhöz telefonszámokat rendelő szolgáltató az előfizető hozzájárulásától függően - az előfizető nevét, lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát köteles térítésmentesen átadni. Az így átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

(3) A telefonszolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozó szolgáltatást.

(4) A tudakozószolgálatokkal és telefonkönyvekkel, valamint a szolgáltatók ezzel kapcsolatos kötelezettségeire vonatkozó részletes szabályokat az Elnök rendeletben állapítja meg. *Tudakozó szolgáltatás nyújtása lehetséges (11800 hívószám)*

a) terület szerint

- országosan, vagy
- meghatározott területen;

b) kapcsolási szám szerint

- valamennyi telefonszolgáltató kapcsolási számai, vagy
- egyes szolgáltatók kapcsolási számai tekintetében.

## Általános Szerződési Feltételek (Hatályos: 2016.08.01.)

- Az országos belföldi tudakozó szolgáltatás nyújtásához az adatainak abban történő felhasználásához hozzájárulását adó előfizető nevét, lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató térítésmentesen kapja meg az előfizetői hozzáférést nyújtó érintett telefonszolgáltatóktól. Az e célból átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

- A telefonszolgáltatók kötelesek lehetővé tenni, hogy az országos belföldi tudakozó szolgáltatás az Európai Gazdasági Térség más végfelhasználói számára hanghívás vagy SMS útján közvetlenül hozzáférhető legyen.

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

A Felek a szolgáltatással teljesítésével összefüggő jogvitáikat egymással tárgyalásos úton, békéltető testületeken keresztül, illetve a lent felsorolt valamelyik szervhez fordulva rendezhetik.

#### *6.6.1. A békéltető testülethez való fordulás jogáról*

A Felek fordulhatnak peren kívül, az illetékes Békéltető Testületek felé, hogy rendezzék egymással szemben fennálló vitáikat. A Felek a perindítás előtt a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület segítségével is megkísérelhetik a vita rendezését.

#### *6.6.2. Az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése;*

Eredménytelen vitás kérdések eldöntésében az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. telefon: (1) 457-7100, telefax: (1) 356-5520

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Központi Ügyfélszolgálat

1133 Budapest, Visegrádi u. 106. telefon: (1) 468-0500, telefax: (1) 468-0509,

Hírközlési és Média Biztos

1088 Budapest, Reviczky utca 5.

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

1088 Budapest, József krt. 6. telefon: (1) 459-4800

Területileg illetékes fogyasztóvédelmi Hatóság:

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Postacím: 3501 Miskolc, Pf.:589 Cím: 3530 Miskolc, Meggyesalja u. 12.

Telefonszám: +36 46 506 071 Telefax: +36 46 506 072

E-mail: [fogyasztovedelem@borsod.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@borsod.gov.hu)

Területileg illetékes jegyzői hivatal:

Cím: 3525 Miskolc, Városház tér 8.

Telefonszám: (+36) 46/512-709

E-mail: [jegyzo@miskolcph.hu](mailto:jegyzo@miskolcph.hu)

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest, V., Alkotmány u. 5., telefon: (1) 472-8900, telefax: (1) 472-8905

A felek az Előfizetői Szerződésből eredő peres jogvitáik esetére alávetik magukat hatáskörtől függően a Fővárosi/megyei Bíróság, illetőleg a Pesti Központi Kerületi/városi Bíróság kizárólagos illetékességének.

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

Az elektronikus hírközlési szolgáltató nem számolhat fel külön díjat a szolgáltatás nyújtásával szükségképpen együtt járó, vagy ahhoz szorosan kapcsolódó, a szokásos mértéket meg nem haladó költségű szolgáltatási elem címén. Különösen nem számítható fel külön díj számla kiállításáért a számla formátumától, illetve a számla befizetéséért a befizetés módjától függetlenül. Az előző rendelkezés nem akadályozza annak, hogy a szolgáltató az előfizetőnek kedvezményeket nyújtson.

Előfizetőt a szolgáltatás igénybevételeért díjfizetési kötelezettség terheli az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott módon és az ott feltüntetett díjak alapján.

Előfizető a szolgáltatás ellenértékét a mindenkor érvényes díjszabásban megállapított árak alapján küldött számla szerint köteles megfizetni az szolgáltatónak. Szolgáltatónak a telefon havi előfizetési díjat, valamint az egyéb havi szolgáltatási díjakat havonta a tárgyhóban, a beszélgetési és egyéb igénybevett, a számlán megnevezett szolgáltatások díját az igénybevételnek megfelelően a tárgyhót követő hónapban számlázza.

Feltöltő kártyás ügyfelek esetén az előfizetési díjakat a feltöltött egyenlegről vonja le a szolgáltató. Előfizető tudomásul veszi és magára nézve kötelezőnek fogadja el, hogy feltöltő kártyás fizetés esetén a regisztrációt követő hat havonként, legalább egyszer feltölti egyenlegét a választható összegű feltöltő kártyák valamelyikével. A hat hónapon belüli legalább egyszeri feltöltés elmulasztása a regisztráció megszüntetését vonja maga után. A feltöltés elmulasztásából eredő következményekért az előfizető felel. Annak figyelése, hogy a feltöltés hat havonként megvalósuljon, az ügyfél feladata. A regisztráció megszűnésével az ügyfél esetlegesen fennmaradó egyenlege is törlésre kerül.

**7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételehez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj**

### 7.1.1. Egyszeri díjak

A szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani.

Hasonló szolgáltatások esetén a szolgáltató akkor jogosult eltérőbelépési díjatalkalmazni, ha azt a szolgáltatás nyújtása vagy igénybevétele körülményei, különösen az időtartam, a hozzáférési hely, illetve más igénybe vett szolgáltatások indokolják. A belépési díjből adott kedvezmény nem alkalmazható oly módon, hogy az előfizetők szolgáltatók és szolgáltatások közötti szabad választását befolyásolja, gátolja.

#### Bekapcsolási, belépési díj

Az előfizető bekapcsolása érdekében hozzáférési pont létesítéséért díjat kell fizetni. A bekapcsolási díj tartalmazza az előkészítési (szervezés, műszaki felmérés, kapcsolódó adminisztratív költségek) díjat, továbbá a létesítési díjat (anyag és munkadíj). A bekapcsolási díj fejében egy hozzáférési pont kerül kiépítésre, további hozzáférési pontokat a Szolgáltató csak a kiépítési költség felszámolásával építi ki. A belépési díj mértékét a Díjszabás tartalmazza.

#### Visszakapcsolási díj

Ha a havi díj megfizetése határidőben nem történik meg és a felszólítás kézhezvételétől számított 15 nap is eredménytelenül telik el, 30 napos felmondási idő letelte után a szerződés megszűnik és a szolgáltatást meg kell szüntetni. Amennyiben az előfizető kéri a visszakapcsolást, úgy a szolgáltatás helyreállítására a díjtartozás késedelmi kamattal növelt összegének kifizetése után visszakapcsolási díj ellenében van mód

Visszakapcsolási díjat kell fizetni az előfizető kérelmére történt szolgáltatás szüneteltetésének befejezése után. A visszakapcsolási díj összege a Díjszabásban található. Kiszállási alapidíj, munkavégzés óradíja

Ha a Szolgáltató kiszáll a hozzáférési ponthoz, és a hiba az előfizető oldaláról merül fel (pl. vevőkészülék hiba) a Szolgáltató jogosult kiszállási alapidíjat, valamint a munka elvégzéséért óradíjat felszámolni, továbbá ha előzetes egyeztetett időpontban az előfizetőhöz kiszáll, de a bejutás akadályozott, a Szolgáltató jogosult



kiszállási alapdíjat felszámolni az újbóli kiszálláskor. A Kiszállási alapdíj és óradíj mértéke az Díjszabásban került meghatározásra.

#### Sürgősségi kiszállási díj

A Szolgáltató sürgősségi kiszállási díjat érvényesít, ha az Előfizető kérésének megfelelően a hibabejelentéstől számított 24 órán belül teljesíti a kiszállást. A Sürgősségi kiszállási díj mértéke a Díjszabásban került meghatározásra.

#### *Kedvezmények az egyszeri díjakban*

A szolgáltató dönthet kedvezményekről, határozott ideig tartó akciókról, amelyek az egyszeri díjakat csökkenthetik. A szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és feltételeit közzéteszi. A szolgáltató jogosult a hozzáférési díjakban - előre meghirdetett akciókban - az azonos helyzetben lévők azonos elbírálása elvének figyelembevételével kedvezmények nyújtására.

Amennyiben a Szolgáltató akciót, kedvezményeket határoz meg, az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket az általános szerződési feltételek külön mellékleteként és weboldalán közzéteszi. E melléklet módosítása esetén a szolgáltató köteles e mellékletet az általános szerződési feltételek módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, továbbá – az előfizetők értesítését mellőzve – köteles azt a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a Hatóságnak megküldeni.

#### *7.1.2. Adminisztrációs díjak*

##### Számlamásolat díja

A Szolgáltató az előfizető által kért számlamásolatért egyösszegű díjat számol fel.

#### *7.1.3. Rendszeres díjak és forgalmi díjak*

##### Előfizetési díj

Az előfizetési díj a Szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizetendő havi átalánydíj. Az előfizetési díj mértéke az előfizető által igényelt szolgáltatás csomagra tekintettel különböző mértékű. Az előfizetési díjak Díjszabásban találhatóak.

##### Forgalmi díjak

A forgalommérésen alapuló szolgáltatás esetén a Szolgáltató a Díjak mellékletben határozza meg az egy időegységre jutó díjait, a számlázási egység telefon és ADSL szolgáltatás esetén a perc.

#### *7.1.4. Díjazási időszakok, díjsomagok*

Átalány díjas szolgáltatás esetében a szolgáltató utalhat az átalányra vagy a szolgáltatás átalánydíjas jellegére is.

A szolgáltató az időmérésen alapuló szolgáltatás mérését másodperc alapon, díjának számítását és számlázását az egyedi előfizető szerződésben és az általános szerződési feltételeiben kialakított számlázási egység alapján végzi.

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

Egyéb esetek:

Adatmennyiségen alapuló szolgáltatás díjának számítását és számlázását az általános szerződési feltételekben rögzített egységekben kell kialakítani, mely egységet a Díjak melléklet tartalmazza.

VoIP szolgáltatás esetén a szolgáltató nem biztosítja az adatforgalmazás lehetőséget a telefonvonalon.

Nem beszéd célú adatforgalmi kapcsolatok, hívások esetén az Eht. 142. § (2) bekezdése szerinti hívásrészletezőnek hozzáférés típusonként a következőket kell tartalmaznia:

- a) a nem beszéd célú adatforgalom időpontja;
- b) adatforgalom mennyisége vagy időalapú számlázásnál az adatforgalom időtartama;
- c) egységnyi forgalom vagy időalapú díj számlázásánál az egységnyi időalapú díj;
- d) az adatforgalom díja.

*7.1.5. A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, Számlázás gyakorisága*

A szolgáltató havonta egyszer számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban: díjak). A Szolgáltató üzletpolitikai megfontolásból meghatározott időszakra a fentiekől eltérő számlázási gyakoriságot is biztosíthat az előfizetők részére (éves, féléves, negyedéves számlázási gyakoriság). A szolgáltató az azonos helyzetben lévők azonos elbírálásának elvének figyelembevételével nyújthat kedvezményt.

Új előfizető esetében a Szolgáltató jogosult a szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről készpénzfizetési számlát állít ki. A számlák kiküldése folyamatosan történik az előfizetők részére, mely időpont nem változtatható előfizetői kérésre.

*A díjkiegyenlítés határideje*

A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve. A szolgáltató köteles számláját az azon feltüntetett befizetési határidő előtt 8 nappal az előfizető részére megküldeni. Amennyiben az előfizető a havi rendszerességgel fizetendő díjakról a hónap végéig, ill. az ettől eltérő számlázási gyakoriságú ügyfél a számlázási időszak első hónapjának 20. napjáig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az illetékes ügyfélszolgálaton.

A rendszeres díjak megfizetése a - számlázási gyakoriságnak megfelelő - tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

*Késedelmi kamat*

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni előfizető felé. A késedelmi kamat mértéke: a tartozás összegének, a jogszabályban meghatározott késedelmi kamat százaléknak és a késedelmes napok számának szorzata. A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamat százalékos mértéke a Ptk. 301 §-ában meghatározott mérték.

Késedelmi kamat illeti meg a szolgáltatót az alaptalanul reklamált, illetve a befizetési határidőt követően megkifogásolt számlák esetében is, a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszeg erejéig.

A szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében - az előfizetői reklamáció jogossága esetén - az előfizetőt a késedelmi kamattal egyező mértékű kamattal számolt jóváírás illeti meg, a befizetés és az előfizetőnek való visszautalás közti időszakra. Hibajavításhoz kapcsolódó díjak,

A hiba javításával kapcsolatos díjakat a Díjak melléklet tartalmazza. A hiba kijavításával kapcsolatban csak a ÁSZF 6. pontjában részletezett esetekben jogosult a Szolgáltató.

*7.1.6. Kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt*

A Szolgáltató az által nyújtott kedvezményeket és az igénybevétel feltételeit, minden esetben feltünteti az Előfizetői szerződésben. A kedvezményeket a szolgáltató általában egy vagy két éves szerződés időtartam vállalásához köti. A határozott időre vállalt szerződés eseteihez kapcsolt kedvezmények esetén, a díjszabásban mindenkor feltünteti a kedvezmény mértékét és az igénybe vétel feltételeit, külön feltünteti az „Akciónak” nevezetű honlap részen.

Amennyiben a Szolgáltató akciót, kedvezményeket határoz meg, az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket az általános szerződési feltételek külön mellékleteként és weboldalán közzéteszi. E melléklet módosítása esetén a szolgáltató köteles e mellékletet az általános szerződési feltételek módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, továbbá – az előfizetők értesítését mellőzve – köteles azt a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a Hatóságnak megküldeni.

*7.1.7. A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak,*

A szolgáltató az előfizető által kért szüneteltetés visszakapcsolása esetén díjat számíthat fel, melynek mindenkor mértékét a Díjak melléklet tartalmazza. A részletes szabályokat az ÁSZF 5. fejezete tartalmazza.

7.1.8. *Díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is*

A szolgáltató a Díjak mellékletben szerepelteti az általa kínált előfizetői végberendezés árait. Az előfizetőnek joga, hogy nem csak a szolgáltató által javasolt végberendezést használja, de csak az ÁSZF 4.4. pontjában leírtak figyelembe vételével.

## 7.2 A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

### Fizetési módok

Az előfizető saját választása szerint készpénzben vagy pénzügyintézetben keresztül egyenlítheti ki számláit. Pénzügyintézetben keresztül történő fizetési módok:

- a) egyéni megállapodás alapján;
- b) az előfizető részéről banki átutalással;
- c) pénztári befizetéssel,
- d) bankkártyás fizetéssel

A b) és c) pontban meghatározott fizetési módok esetében előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az előfizető felel.

(1) Amennyiben az előfizető ehhez hozzájárul, a szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az előfizető részére. A szolgáltató ebben az esetben az előfizető részére díjkedvezményt adhat.

(2) Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (3) bekezdése alkalmazásában a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az előfizetőt

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

### Hívás részletező

#### Tételes számlamelléklet

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

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

(3) Az előfizetői szerződés megszegése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató az Elnök által rendeletben meghatározottak szerint kötbért köteles fizetni.

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, legfeljebb két évre visszamenőleg is igényelheti a szolgáltatótól, melyet a szolgáltató az igényléstől számított 15 napon belül köteles rendelkezésre bocsátani. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen. A további hívás részletezőt a szolgáltató Díjak mellékletben megadott áron biztosítja.

### 7.3 A kártérítési eljárás szabályai

#### 7.3.1. Szolgáltató általi kártérítési igény érvényesítése

Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés alapján eljárni, jogait jóhiszeműen gyakorolni, kötelezettségeit teljesíteni valamint a Szolgáltatóval együttműködni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő vevőkészülék meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

A szabálytalan készülékhasználat, nem szerződésszerű szolgáltatás igénybevétele illetve harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés esetén az érvényes előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizető köteles - a Szolgáltatót terhelő, jogosulatlan jel- vagy szolgáltatás átengedéssel, illetve jogellenes jelvételezéssel érintett programcsomag hat havi díjának megfelelő összegű, illetve szabálytalan készülékhasználat esetén átalány kártérítés „D” jelű melléklet szerinti megfizetésére.

Szolgáltató jogosult az átalány kártérítés helyett a felmerült kárának megtérítését kérni Előfizetőtől, különösen akkor, ha a kár mértéke az átalány kártérítés összegét jelentősen meghaladja.

#### 7.3.2. Előfizetői kártérítési igények kezelése

Az Előfizető a kötbért meghaladó, de kizárólag csak a meglévő vagyonában okozott kárát érvényesítheti a hatályos jogszabályok szerint. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli. Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel, mely azt az értéket jelenti, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében ténylegesen csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, és a szolgáltatás nem, vagy nem megfelelő működéséből adódó és az azzal összefüggésbe hozható kommunikáció- és információhiányból eredő kárt, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

#### 7.3.3. Szolgáltató mentessége a kártérítési felelősség alól

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 általában elvárható. A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amelyet vis major okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési, együttműködési, tájékoztatási kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

Az előfizetői szerződésekből eredő követelések elévülési ideje egy év, melyet a késedelem vagy a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

#### 7.3.4 Vis maior

Egyik fél sem felel jelen ÁSZF-ben megállapított valamely kötelezettsége teljesítéséért - a jelen ÁSZF-ben foglalt kivételektől eltekintve - azokban az esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható, illetve elháríthatatlan körülmények (vis maior) 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, szél- és

hóvihar, belvíz, más természeti katasztrófa, közműszolgáltatás szünetelése), illetve a törvény alapján arra feljogosított szervezetek rendkívüli helyzetben tett intézkedéseinek következményei és ezek az esetek a szerződő feleket az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményként végtelen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

#### **7.4 Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai**

---

7.4.1. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles az alábbi esetekben:

- a) ha az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén,
- b) a szolgáltatás nyújtása megkezdésének jogszabályban meghatározott vagy a szolgáltató által vállalt határidejének elmulasztása esetén,
- c) a szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti,
- d) az áthelyezési igénybejelentést elfogadása esetén az irányadó határidő be nem tartása esetén,
- e) a 6.1.1. pont (1)-(2), (6) bekezdés szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén,
- f) a hiba kijavítására nyitva álló 6.1.1. pont (3)-(4) bekezdés szerinti határidő eredménytelen eltelte esetén,
- g) korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén, minden megkezdett késedelmes nap után.

7.4.2. Az Előfizetőt az Eht. és az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér mértéke az alábbi:

7.4.2.1. A 2.4. pont (1) bekezdésben meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.1. (1) bekezdés b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató által fizetendő kötbér 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.

7.4.2.2. Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig fizetendő kötbér összege a szolgáltatásnyújtás késedelmé miatti 7.4.2.1. pont szerinti kötbér fele.

7.4.2.3. 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.

7.4.2.4. Az áthelyezési igénybejelentés Szolgáltató általi elfogadása esetén a meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

7.4.2.5. A hibás teljesítéssel kapcsolatban a 6.1.1. pont (1)-(2), (6) bekezdés szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténteig az alábbi vetítési alap kétszerese.

A hibás teljesítéssel kapcsolatban a hiba kijavítására nyitva álló 6.1.1. pont (3)-(4) bekezdés szerinti határidő eredménytelen eltelté esetén a határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra az alábbi vetítési alap

- négyszerese, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,
- nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

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

7.4.3. Az Előfizetőt az Eht. és az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbér teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

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, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

## **7.5 Az akciók és akciós díjak elérhetősége**

---

A Szolgáltató honlapján közzéteszi, vagy más hirdetési formában is, az esetleges akciókat, akciók igénybe vételének feltételeit, korlátait és az igénybe vételre rendelkezésre álló határidőt.

Amennyiben a Szolgáltató akciót, kedvezményeket határoz meg, az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket az általános szerződési feltételek külön mellékleteként és weboldalán közzéteszi. E melléklet módosítása esetén a szolgáltató köteles e mellékletet az általános szerződési feltételek módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, továbbá – az előfizetők értesítését mellőzve – köteles azt a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a Hatóságnak megküldeni.

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

---

### **8.1 Telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

---

- (1) Az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató köteles lehetővé tenni előfizetője számára, hogy
  - a) helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén, ha az előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót változtat, megtarthassa földrajzi előfizetői számát,
  - b) nemföldrajzi számmal elérhető szolgáltatás esetén, ha az előfizető szolgáltatót változtat, megtarthassa nemföldrajzi előfizetői számát,
  - c) mobil rádiótelefon-szolgáltatás esetén, ha az előfizető mobil rádiótelefon szolgáltatót változtat, megtarthassa mobil előfizetői számát  
(a továbbiakban: hordozott szám).
- (2) Az előfizetői hozzáférést nyújtó telefonszolgáltató (átadó szolgáltató), amelynek előfizetője szolgáltató változtatás keretében az előfizetői számát egy másik telefonszolgáltatóhoz átviszi (átvevő szolgáltató) köteles a számhordozhatóságról az átvevő szolgáltatóval megállapodni, amennyiben az átvevő az összekapcsolási szerződésekre vonatkozó jogszabályoknak megfelelő ajánlatot tesz.
- (3) A hordozott számokra irányuló hívás díját a ténylegesen felépülő hívás, illetve szolgáltatás díjának megfelelően kell megállapítani. A hívó fél számára biztosítani kell annak a lehetőségét, hogy a hívás megkezdése előtt tájékozódni tudjon arról, hogy a hívás melyik szolgáltató hálózatában végződik, és annak tarifájáról.
- (4) A hívás- és jelzésirányítás költségeit, valamint a hívás- és jelzéstovábbítás járulékos többletköltségeit a hívás-, illetve jelzésirányításért felelős, külön jogszabályban meghatározott szolgáltató viseli.
- (5) A szolgáltató által a hordozott számok tekintetében fizetendő azonosító használati díj megegyezik a nem hordozott számok használati díjával.
- (6) A számhordozás igénybevételéért az átadó szolgáltató hordozásonkénti egyszeri díjat határozhat meg, amelyet az átvevő szolgáltató fizet meg az átadó szolgáltató részére. A fizetendő díj nem haladhatja meg a számhordozás teljesítésével összefüggésben felmerült indokolt költségeket. Ezen egyszeri díjat vagy annak egy részét az átvevő szolgáltató a számhordozást igénybe vevő előfizetőre áterhelheti.
- (7) Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni.
- (8) A számhordozhatóság biztosításának részletes szabályait külön jogszabály tartalmazza, aminek a szolgáltató által követett menetét a 7. melléklet tartalmazza.

### **8.2 Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

---

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

---

- (1) A helyhez kötött nyilvános elektronikus hírközlő hálózathoz történő előfizetői hozzáféréssel és használattal kapcsolatos, az Elnök által érintett piacként meghatározott piacon jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltató számára a Hatóság a közvetítőválasztással kapcsolatos kötelezettségeket írhat elő. A kötelezett szolgáltató köteles az előfizetője számára az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele során alkalmazandó közvetítőválasztásról szóló jogszabályban meghatározott módon lehetővé tenni a közvetítőválasztást a helyhez kötött hálózat valamennyi hívásviszonylatában.
- (2) A jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltató a közvetítőválasztással összefüggésben nyújtott hálózati szolgáltatás ellenértékét költségalapon köteles kialakítani.

(3) A szolgáltató a közvetítőválasztást az előfizetői szerződésben rögzített módon, valamint hálózati szerződéseinek megkötése vagy teljesítése során köteles biztosítani.

(4) Közvetítőválasztás esetén az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató a közvetítő szolgáltatóval történő megállapodása esetén a közvetítő szolgáltató által megállapított díjakat az előfizető részére kiszámlázhatja és beszedheti.

(5) A közvetítőválasztás biztosítására köteles szolgáltató előfizetői szerződésben nem zárhatja ki és nem korlátozhatja a közvetítőválasztást.

(6) A közvetítőválasztás megvalósításával kapcsolatban közvetítő szolgáltatóként, vagy előfizetőként felmerülő költségeket a közvetítő szolgáltató, az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató hálózatának a közvetítőválasztás biztosítására történő alkalmassá tételéhez szükséges költségeket az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató köteles viselni.

A közvetítő választáshoz szükséges előfizetői nyilatkozatot a közvetítő szolgáltatónak kell biztosítani és eljárni az eredeti szolgáltató felé.

## 9. Az előfizetői szerződés időtartama

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

#### 9.1.1. A szerződés időtartama

Az előfizetői szerződés határozott és határozatlan idejű lehet. A határozott idejű szerződés legrövidebb tartama 3 hónap.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartalmú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit.

A szolgáltatás nyújtásának jogi feltételeit és eseteit az ÁSZF pontja tartalmazza részletesen, műszaki feltételeit az ÁSZF pontja és az Előfizetői szerződés tartalmazza.

#### 9.1.2. Az előfizetői szolgáltatások korlátozása

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

- Ha az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat,
- Ha az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - legalább 30 napos - határidő lejártát követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető nem adott az ilyen díjtartozások fedezetére a Szolgáltatónak vagyoni biztosítékot. Ezen esetben a szolgáltatás korlátozása - annak első 3 hónapjában - csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az Előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását indokolatlanul ne akadályozza, vagy veszélyeztesse, kivéve, ha az előfizető magatartása a díjfizetési kötelezettségének megszegésére irányul.
- Az előfizető a szolgáltatást harmadik személynek jogellenesen továbbítja.

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

A szolgáltató a korlátozást haladéktalanul megszünteti, amennyiben az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A szolgáltató a szolgáltatás visszaállításáért a Díj Mellékletben meghatározott emelt összegű visszakapcsolási díjat számolhatja fel.



### *9.1.3. Az Előfizető által kérhető szünetelés szabályai*

A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére szüneteltetni. Az előfizető legkésőbb a tárgyhónap 20. napjáig megküldött kérelme alapján, a tárgyhónapot követő hónap 1. napjától jogosult szüneteltetni a szolgáltatás igénybevételét, azzal a feltétellel, hogy köteles közölni a Szolgáltatóval a szüneteltetés időtartamát.

A szolgáltatás szünetelésének előfizetői kérelem alapján kérhető minimuma 1 hónap, míg leghosszabb időtartama maximum 12 hónap.

A szünetelés időtartama alatt - miután a Szolgáltató a szünetelés időtartama alatt fenntartja az Előfizetői jogviszonyt az előfizető csökkentett előfizetési díj megfizetésére köteles, amelynek mértékét a 1. számú melléklet tartalmazza.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni. A határozott idő lejártával - amennyiben az előfizető másként nem nyilatkozik - a szolgáltató külön értesítés nélkül visszakapcsolja a szolgáltatást.

#### *9.1.3.a. Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés*

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendes karbantartások esetét -, a szünetelés időtartama alatt az előfizető díj fizetésére nem köteles. A szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről - amennyiben a szünetelést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - az Előfizetőket 15 nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben sem haladhatja meg naptári hónaponként az 1 napot. Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a Szolgáltatás szünetelésére, és az meghaladja a 48 órát, abban az esetben a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja.

#### *9.1.3.b. Felektől független okok miatti szünetelés*

A Szolgáltatás szünetelhet még a Feleken kívüli elháríthatatlan esemény következtében (háború, földrengés, stb.), valamint a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekében a jogszabályok által előírt módon. A szolgáltató a jelen pontban meghatározott szünetelés esetén díj visszatérítésre nem kötelezett, ha igazolja, hogy a szünetelés oka rajta kívül áll és annak elhárítása érdekében a szükséges intézkedéseket határidőben megtette.

### *9.1.4. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei*

- a) Határozott idejű szerződés esetén a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) szolgáltatói, illetve előfizetői rendkívüli felmondással;
- c) határozatlan idejű szerződés esetén szolgáltatói, illetve előfizetői rendes felmondással;
- d) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- e) egyéni Előfizető elhalálása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös;
- f) üzleti/intézményi előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- g) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes szolgáltatáscsomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt;
- h) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével;
- i) a felek közös megegyezésével.

#### *Határozatlan idejű szerződés megszüntetése az előfizető részéről*

- Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis.

#### *Határozott idejű szerződés megszűnésnek esetei*

- A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően a szolgáltató köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői

## Általános Szerződési Feltételek (Hatályos: 2016.08.01.)

szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

- Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy a szolgáltató (6)-(7), illetve (13) bekezdés szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

- A szolgáltató köteles a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az előfizetőt az Eht. 134. § (14) bekezdésében foglaltakról.

Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor vagy módosításakor a Szolgáltató által közzétett ajánlat alapján határozott időtartamú szerződés keretén belül kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást igénybe veszi és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és így olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató az ajánlatban (akcióban) megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott kötelező szerződéses időtartamhoz kötött, abban az esetben ezen időszak alatt az Előfizető a feltételes kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

- a) amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződését rendes felmondással megszünteti, vagy
- b) amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et vagy az ÁSZF-et az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket nem tartalmaz és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti, azonban az Előfizető a szerződést felmondja, vagy
- c) amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése (különösen a 12.3. (5) bekezdés a)-c) vagy 12.3. (6) bekezdés esetei) miatt mondja fel, vagy
- d) amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinttől alacsonyabb szintre vonatkozó szerződés-módosítást kezdeményez, vagy
- e) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan földrajzi területre, ahol a Szolgáltató nem nyújtja az igénybevett szolgáltatást, vagy a Szolgáltató alkalmas műszaki hálózattal nem rendelkezik, vagy
- f) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi, vagy
- g) amennyiben az Előfizető érdekkörébe tartozó okból a szolgáltatás korlátozására kerül sor.

A fenti esetek bármelyikének bekövetkeztek az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti, és a kapott kedvezmények összegének a Szerződés megszüntetéséig (felmondási idő lejártáig), vagy megszűnéséig történő, egyösszegű visszafizetésére köteles, amit a Szolgáltató kötbéreként érvényesít.

A jelen pont szerinti általános szabályok abban az esetben alkalmazandók, amennyiben az ÁSZF Melléklete(i), vagy a Szolgáltató által meghirdetett kedvezményes ajánlatok (akciók) vagy az egyedi előfizetői szerződés feltételei ezen általános szabályoktól nem térnek el.

A jelen pont rendelkezései nem alkalmazhatók akkor, ha az előfizető mondja fel az előfizetői szerződést azon okból, hogy a szolgáltató a szolgáltatás a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napon belül nem tudja elhárítani.

### **Szolgáltatói felmondás**

#### **1. Előfizető szerződésszegése miatt**

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel felmondhatja, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg;

- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a szolgáltatást harmadik személynek jogellenesen továbbítja.
- d) Az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

A szolgáltató a szerződésszegés megszüntetésére értesítésében 8 napot, egyéb szerződésszegés esetében 3 napot biztosít. 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.

## 2. Előfizető díjtartozása miatt

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összecsúszását vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett az Előfizető díjtartozása esetén 3 havi előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot kérni. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel. 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 írásban, egyéb hírközlési úton haladéktalanul értesíteni.

Szolgáltató általi felmondás esetén az Szolgáltató a felmondási idő alatt - amennyiben annak oka az előfizető szerződésszegése - jogosult az előfizetői szolgáltatást(sokat) korlátozni.

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

## 3. A szolgáltató érdekkörében bekövetkező más okból

A szolgáltató az előfizetői szerződést egyebekben 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani. 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 e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról a 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti. A Szolgáltató általi felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát, és
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával.

A szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy - a 137. § feltételei szerint - korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

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

- a) a Szolgáltatói felmondás pont (1) vagy (2) bekezdésben foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

Telefon/ ADSL esetében

- Megszűnik az előfizetővel kötött előfizetői szerződése az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött - a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a szolgáltató az előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.
- Ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatást más szolgáltatóval a helyi hurok átengedésére kötött szerződés alapján nyújtja, köteles az előfizetőt a helyi hurok átengedésére irányuló szerződés felmondásáról haladéktalanul értesíteni.

## 10 Adatkezelés, adatbiztonság

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

A szolgáltató által az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelhető adatok körét az ÁSZF mellékletei- Adatvédelmi tájékoztató - egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

#### 10.1.1. Az előfizetői listák, az előfizetői 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 e törvény 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. Az előfizető számára külön költség nélkül biztosítani kell 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) lacímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.

#### Előfizetői névjegyzék

(1) Minden előfizetői hozzáférést nyújtó telefonszolgáltató 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 – bárki számára hozzáférhetővé tenni, és legalább havi rendszerességgel frissíteni.

(2) A helyhez kötött előfizetői hozzáférést nyújtó telefonszolgáltató köteles az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatónak az általa készített előfizetői névjegyzék adatait térítésmentesen rendelkezésre bocsátani. Az adatszolgáltatási kötelezettség kiterjed a számozási körzet valamennyi olyan előfizetőjének nevére, címére és előfizetői hívószámára, akik az adataik előfizetői névjegyzékben történő megjelenéséhez hozzájárultak.

(3) Az Eht. 146. § (1) bekezdésében foglaltak megsértése esetén a Hatóságtól jogvitás eljárás keretében kérhető, hogy a névjegyzéket készítő telefonszolgáltatók számára határozzon meg objektív, méltányos, megkülönböztetéstől mentes és átlátható feltételeket az előfizetői névjegyzék adatai rendelkezésre bocsátása érdekében.

(1) Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató által készített összesített előfizetői névjegyzék legalább az előfizetői hozzáférési pont helye szerinti földrajzi terület, budapesti előfizetői hozzáférési pont esetében Budapest valamennyi előfizetői hozzáférést biztosító helyhez kötött telefon szolgáltatás előfizetőjének adatait tartalmazza, a névjegyzékben szereplő előfizető hozzájárulásától függően. Amennyiben a szolgáltató a

nyomatott előfizetői névjegyzéket több részre bontva állítja elő, az előfizető térítésmentesen csak az ő előfizetői hozzáférési pont helye szerinti földrajzi terület adatait tartalmazó rész átvételére jogosult. Ha az előfizető írásban úgy nyilatkozott, hogy a névjegyzék fizikai átadását kéri, a szolgáltató térítésmentesen adja át a névjegyzéket.

(2) 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.

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

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

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

(6) Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató köteles évente előfizetői névjegyzéket megjelentetni általa meghatározott bontásban, és azt elektronikusan - legalább az interneten keresztül - hozzáférhetővé tenni. Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizető kérésére a névjegyzéket nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus adathordozó formájában köteles rendelkezésre bocsátani.

#### *10.1.2. Adatszolgáltatás, publikus*

(1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatják, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

(2) Technikai megoldásokkal kell biztosítani az előfizetői névjegyzékből és a címtárból történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan mértékű letöltését, továbbá más tagállam felhasználóinak hívás vagy SMS útján történő közvetlen hozzáférését.

(3) Tilos az elektronikus előfizetői névjegyzékben és címtárakban levő adatok összekapcsolása más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató részére működtetési okokból szükséges.

#### *10.1.3. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra*

(1) 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.

(2) Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni.

(3) Az előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény- és piackutatási célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

(4) A beszédcélú elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók kötelesek az egyetemes szolgáltatóknak átadni - az előfizető hozzájárulásától függően - az előfizetőkre vonatkozó azon adatokat, amelyek a 117. § c) és d) pontjában foglalt szolgáltatás nyújtása érdekében szükségesek. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel.

#### *10.1.4. Forgalmi és számlázási adatok*

(1) Az elektronikus hírközlési szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás teljesítése után - a (2) bekezdésben, valamint a 159/A. § (1) bekezdésében foglaltak kivételével - törli vagy anonimizálja az előfizetőkre és a felhasználókra vonatkozó személyes adatokat, amelyeket a szolgáltatás nyújtása során kezel.

(2) Az elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) a 129. § (6) bekezdés b)-d) pontjában foglalt adatok;
- b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- c) az előfizető címe és az állomás típusa;
- d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- e) a hívó és a hívott előfizetői számok;
- f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
- g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- j) telefon szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok; k) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.
- (3) A (2) bekezdés szerinti adatok a (2) bekezdésben meghatározott céllal, a keletkezésétől az előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelhetők.
- (4) Az elektronikus hírközlési szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása, vagy saját üzletszerzés céljából - az előfizető vagy a felhasználó kifejezett előzetes hozzájárulásával az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig feldolgozhatja a (2) bekezdés szerinti adatokat. Az elektronikus hírközlési szolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető és a felhasználó a hozzájárulását bármikor visszavonhassa.
- (5) Külön törvény ilyen előírása esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizetőkre és felhasználókra vonatkozó, a külön törvény előírása szerinti személyes adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból és ideig kezelheti, az e törvény szerinti célhoz kötött adatkezeléseket a jelen törvényben a célhoz kapcsolódóan előírt kezelési határidőn belül meg kell szüntetnie.
- (6) Az e törvény, illetve más törvények által lehetővé tett, illetve előírt különféle célú adatkezeléseket az elektronikus hírközlési szolgáltatónak el kell különítenie egymástól. Az elkülönítés történhet
- a) kezelési cél szerint fizikailag elkülönített adatkezelési rendszerekben, amelyekben egymástól függetlenül vannak eltárolva az eltérő kezelési céllal kezelhető adatok;
- b) logikailag elkülönített adatkezelési rendszerben, amelyben a különféle céllal kezelhető adatok közös rendszerben vannak eltárolva, azonban az adatokhoz való hozzáférések az adatkezelés célja szerint elkülönülnek egymástól.
- (7) Az elektronikus hírközlési szolgáltató haladéktalanul, legfeljebb 30 napon belül megsemmisíteni köteles
- a) a fizikailag elkülönülő adatkezelési rendszerből mindazokat az adatokat, amelyekre vonatkozóan az adott kezelési célhoz kötött kezelési határidő letelt;
- b) a logikailag elkülönített adatkezelési rendszerből mindazokat az adatokat, amelyekre vonatkozóan a célhoz kötött kezelési határidők mindegyike letelt.
- (8) Belföldes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a (2) bekezdés szerinti 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.
- (9) A (2) bekezdés szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, a (3) bekezdésben meghatározott adatmegőrzési időn belül átadhatók:
- a) azoknak, akik az elektronikus hírközlési szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- d) az Avtv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére.
- (10) Az elektronikus hírközlési 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 (2) bekezdés alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat.

#### *10.1.5. Adatok átadásának esetei*

(1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak a 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.

(2) A szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott célból csak a 129. § (6) bekezdésének *b)-f)* pontjában foglalt előfizetői adatokat adhatja tovább.

(3) Az előfizető adatai a 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

*a)* számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy

*b)* számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetve az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy

*c)* az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

(4) A szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

(5) A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében a 157. § (3) bekezdését kell alkalmazni. Az adatok kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra használhatók fel.

(6) Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.

(7) Az adatállományból adatot igényelhet

*a)* az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,

*b)* a 157. § (8)-(10) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság,

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

(8) A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.

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

---

(1) Az előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

*a)* a 156. § (9)-(10) bekezdés, a 157. § (2) és (8)-(10) bekezdés, továbbá a 159/A. § (1) bekezdés szerinti adatkezelésekről;

*b)* arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben és mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át;

*c)* ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak;

*d)* milyen jogorvoslati lehetősége van az ajánlattevőnek;

*e)* a közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről (címéről).

(2) Az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell az (1) bekezdés *b)-e)* pontja szerinti körülményekben bekövetkezett változásokról.

Az adatkezeléssel kapcsolatos további jogait és kötelezettségeit az adatvédelmi melléklet tartalmazza, melyet a Szolgáltató kérésre, mindenkor térítésmentesen bocsát az előfizető rendelkezésére.

**11 Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)**

---

Az előfizető a szerződéskötéskor megadott nyilatkozatait, írásban módosíthatja a Szolgáltatónál. A módosítás, a Szolgáltatóhoz tértivevényes levélben vagy az Ügyfélszolgálaton személyesen átadott/átvett írásos jognyilatkozattal módosíthatja vagy vonhatja vissza. A visszavonást is módosításként kezeli a Szolgáltató.

*A különféle nyilatkozatok módosítási/visszavonási ideje:*

A nyilatkozatok alapján a módosítást a Szolgáltató, a beérkezést követő 15 napon belül elvégzi, de egyes esetekben eltérő módon kerül érvényesítésre.

- előfizetői névjegyzékhez tett nyilatkozat

A bejelentést követő 15 napon belül az elektronikusan elérhető névjegyzékben, a következő kiadáskor a nyomtatott formánál.

A bejelentést követő 15 napon belül vezeti át a Szolgáltató a nyilvántartásán.

- a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához tett nyilatkozat

- értéknövelt szolgáltatások nyújtásához tett nyilatkozat

- üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez tett nyilatkozat

A bejelentést követő tárgy hónapra vezeti át a Szolgáltató a nyilvántartásán.

- tételes számla igényléséhez tett nyilatkozat

- az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok tett nyilatkozat

- egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

A bejelentést követő tárgy hónapra vezeti át a Szolgáltató a nyilvántartásán úgy, hogy új előfizetői szerződést kezdeményezhet a Szolgáltató.

- elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez tett nyilatkozat

**12 Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei**

---

Az előfizetői szerződés megszűnik:

Határozatlan idejű szerződés esetén:

- előfizetői felmondással
- szolgáltató felmondással

Határozott idejű szerződés esetén:

- határozott idő leteltével
- előfizetői felmondással
- szolgáltató felmondással

*Az előfizetői szerződés az Eht. 134. §-ban foglalt eseteken túl megszűnik*

a) az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével,

b) a szolgáltató halálával, jogutód nélküli megszűnésével,

c) a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az előfizető között létrejövő új előfizetői szerződés létrejöttével,

d) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes szolgáltatáscsomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges



megszüntetésére esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,

e) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével,

f) a felek közös megegyezésével.

A szolgáltató köteles a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az előfizetőt az Eht. 134. § (14) bekezdésében foglaltakról.

Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor vagy módosításakor a Szolgáltató által közzétett ajánlat alapján határozott időtartamú szerződés keretén belül kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást igénybe veszi és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és így olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató az ajánlatban (akcióban) megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott kötelező szerződéses időtartamhoz kötött, abban az esetben ezen időszak alatt az Előfizető a feltételes kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

- a) amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződését rendes felmondással megszünteti, vagy
- b) amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et vagy az ÁSZF-et az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket nem tartalmaz és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti, azonban az Előfizető a szerződést felmondja, vagy
- c) amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése (különösen a 12.3. (5) bekezdés a)-c) vagy 12.3.(6) bekezdés esetei) miatt mondja fel, vagy
- d) amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinttől alacsonyabb szintre vonatkozó szerződés-módosítást kezdeményez, vagy
- e) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan földrajzi területre, ahol a Szolgáltató nem nyújtja az igénybevett szolgáltatást, vagy a Szolgáltató alkalmas műszaki hálózattal nem rendelkezik, vagy
- f) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi, vagy
- g) amennyiben az Előfizető érdekkörébe tartozó okból a szolgáltatás korlátozására kerül sor.

A fenti esetek bármelyikének bekövetkeztek az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti, és a kapott kedvezmények összegének a Szerződés megszűnéséig (felmondási idő lejártáig), vagy megszűnéséig történő, egyösszegű visszafizetésére köteles, amit a Szolgáltató kötbéreként érvényesít.

A jelen pont szerinti általános szabályok abban az esetben alkalmazandók, amennyiben az ÁSZF Melléklete(i), vagy a Szolgáltató által meghirdetett kedvezményes ajánlatok (akciók) vagy az egyedi előfizetői szerződés feltételei ezen általános szabályoktól nem térnek el.

A jelen pont rendelkezései nem alkalmazhatók akkor, ha az előfizető mondja fel az előfizetői szerződést azon okból, hogy a szolgáltató a szolgáltatás a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani.

## **12.1 A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok**

### *12.1.1. Az előfizetői szerződés módosítása*

(1) Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak. Az általános szerződési feltételek lehetővé tehetik az egyedi előfizetői szerződés (2) bekezdés szerinti módosítását.

(2) A szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

## Általános Szerződési Feltételek (Hatályos: 2016.08.01.)

a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;

b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,

c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás,

d) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg

(2b) A szolgáltató nem jogosult a határozott időre kötött szerződést a (2) bekezdés b) illetve c) pontjára hivatkozva egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a szolgáltató.

(3) A szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjazás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b), illetve e) pontjában foglaltak indokolják. A határozott időre kötött előfizetői szerződés egyebekben az Eht. 132. §-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan.

(4) Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

(5) Ha a szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket e törvényben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Az általános szerződési feltételek módosítása esetén, a módosítás Hatóságához történő bejelentésekor a bejelentéshez csatolni kell elektronikus dokumentumban a változásokat kivonatolt formában, valamint az általános szerződési feltételek változásokkal egységes szerkezetbe foglalt szövegét is. Az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az Eht. 132. § (4) bekezdésben meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;

b) a módosítások lényegének rövid leírását;

c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;

d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;

e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;

f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt (különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált mediaszolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot), amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;

g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

- Az előző bekezdéstől eltérően, az elnöki rendelet 26. § (3) bekezdésében meghatározott elektronikus értesítési módokon megküldött és az Eht. 144. § (4) bekezdés a) és c) pontjában meghatározott értesítésnek

a) a módosítások hatálybalépésének időpontját;

b) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;

c) a közzétett általános szerződési feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;

d) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást kell tartalmaznia.

- A szolgáltató nem köteles a (4) bekezdésben foglalt értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása újszolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

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

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

#### *12.1.2. Az előfizetőt megillető jogok egyoldalú szerződés módosítás esetén*

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartalomtól eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti.

A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat - az Elnök rendeletében meghatározott kivételekkel - csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Szóban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett írásos nyilatkozata szükséges kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat elfogadásához. A szóban és írásban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó nyilatkozata hiányában a szolgáltatás további igénybevétele, mint ráutaló magatartás elfogadásnak nem tekinthető, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad. A kétoldalú szerződésmódosítás további szabályait egyebekben a szolgáltató általános szerződési feltételei tartalmazzák.

A szolgáltató által kezdeményezett egy- vagy kétoldalú szerződésmódosítás esetén a szolgáltató az előfizetőt olyan szerződésmódosítási ajánlattal köteles megkeresni, amely közérthetően és áttekinthetően tartalmazza, hogy a módosítás esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, és megfelelően tájékoztatja az előfizetőt a módosítás menetéről.

Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.

A nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

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

### *12.2.1. Előfizetői felmondás*

Az Előfizető a határozatlan időre kötött szerződést bármikor, legfeljebb 8 napos felmondási határidővel, bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani írásban. Rendes felmondás esetén a szerződés a felmondási idő elteltével szűnik meg.

Az Előfizető a szerződést azonnali hatállyal írásban a Szolgáltató súlyos szerződésszegő magatartása esetén mondhatja fel, azt követően, hogy a szerződésszegő magatartás megszüntetésére írásban legalább 15 napos határidővel felszólította a Szolgáltatót és ez a határidő eredménytelenül telt el. Azonnali hatályú felmondási ok különösen, ha a Szolgáltató a szolgáltatást jogosulatlanul szünetelteti vagy megszünteti. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás Szolgáltató általi kézhezvételének időpontjában szűnik meg.

Az Előfizetőnek a felmondást a 1. fejezetben megjelölt ügyfélszolgálatra kell eljuttatnia. Felmondás esetén az Előfizető által a szolgáltatásra előzetesen megfizetett díjat, vagy töredékdíjat a Szolgáltató az Előfizető részére a szerződés megszűnését követő 30 napon belül visszafizeti. Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondását a szolgáltató köteles minden olyan formában lehetővé tenni, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz.

### 12.2.2 Átírás

A szolgáltató az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

Az Eht. 132. § (9) bekezdésében szabályozott átírás esetén az előfizető nem kötelezhető belépési díj fizetésére.

- Az átírás feltételeit (szabályait) a szolgáltató az általános szerződési feltételeiben határozza meg úgy, hogy
  - a) az átírás esetén indokolt és méltányos díjat számíthat fel,
  - b) az átírás teljesítésének határideje nem lehet több mint a szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 nap.
- A szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az előfizetőt értesíteni.
- Amennyiben a szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

### 12.2.3 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.
- 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 90 napon belüli időpontban teljesíti,

b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot, vagy

c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy

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

- A szolgáltató az áthelyezésért indokolt és méltányos díjat számíthat fel.
- Az e pont (2.) bekezdésben foglaltak esetén 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.
- Az e pont (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.

### 12.2.4. Csomagmódosítás

Az előfizető az Díjak mellékletben található Díjszabás szerinti összeg megfizetése ellenében legkésőbb a tárgy hónap 20. napjáig megküldött kérelme alapján, a tárgy hónapot követő hónap 1. napjától jogosult az általa korábban igénybevett szolgáltatási-csomag helyett a szolgáltató által ajánlott másik szolgáltatás-csomagot igényelni. A szolgáltatás-csomagra vonatkozó szerződés-módosítás az igénybejelentést követő első számlázási időszak első napján lép hatályba, ha minden műszaki feltétel adott a változtatáshoz. Amennyiben a

szolgáltatás-csomag változtatás a Szolgáltató részéről kiszállással jár, úgy az Előfizető köteles kiszállási díjat is fizetni.

*Telefon szolgáltatás esetén*

Az előfizetői hívószámot a szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

- a) ha az előfizető kéri;
  - b) ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Hatóság igazolta;
  - c) ha a számváltoztatást jogszabály kötelezővé teszi.
- A szolgáltató az előfizető kérésére köteles az előfizetői hívószámot megváltoztatni, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A felek eltérő megállapodása hiányában a megváltozott hívószámot a szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból.
  - Ha a szolgáltató előző pont szerint kért előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, köteles az elutasítást részletesen megindokolni.
  - A szolgáltató köteles az előfizetőt tájékoztatni és törvényben meghatározott esetekben az előfizetőt az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíteni.
  - Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az előfizető igényelheti, hogy a szolgáltató a hívószámot ne rendelje más előfizetőhöz, a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a szolgáltató - a szolgáltató által meghatározott szövegekészletből az előfizető által választott szöveggel - tájékoztatást adjon.
  - Az (5) bekezdésben meghatározott szolgáltatás, amennyiben a változásra az (1) bekezdés b)-c) pontjában meghatározott esetekben kerül sor, az előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.
  - A szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendeli más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig.
  - A szolgáltató törvényben meghatározott feltételek figyelembevételével az előfizetői hívószámot egy év után rendeli más előfizetőhöz.

### **12.3 A szolgáltató általi szerződésmegmondás esetei, feltételei**

(1) Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a (5)-(6) bekezdésekben meghatározottak kivételével nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

(2) A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról a 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

(3) 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.

(4) A szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

a) a felmondás indokát,

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

c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását a (3) bekezdésben foglaltakról.

(5) A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést a (2)-(4) bekezdésben meghatározott feltételek szerint 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,

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

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

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

A szolgáltató a szerződésszegés megszüntetésére értesítésében 8 napot, egyéb szerződésszegés esetében 3 napot biztosít.

(6) A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

(7) Megszűnik az előfizetővel kötött előfizetői szerződése az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött - a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a szolgáltató az előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.

(8) Ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatást más szolgáltatóval a helyi hurok átengedésére kötött szerződés alapján nyújtja, köteles az előfizetőt a helyi hurok átengedésére irányuló szerződés felmondásáról haladéktalanul értesíteni.

(9) A szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy - a 137. § feltételei szerint - korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a felmondásra okot adó szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást a felmondási idő alatt korlátozta, köteles azt haladéktalanul megszüntetni és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani.

(10) Az előfizetői szerződés megszűnése egyes eseteinek az (1)-(9) bekezdésekben nem szabályozott feltételeit a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.

(11) A szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

a) a (5) vagy (6) bekezdésben foglalt feltételek teljesültek, valamint

b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

(12) A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően a szolgáltató köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának feltételeit a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.

Az előfizetői szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai, valamint a szolgáltatás megszüntetés miatti és **1. sz. mellékletben** megjelölt díjak megfizetésének kötelezettsége alól.

## 12.4 Az előfizető általi szerződésmegmondás esetei, feltételei

12.4.1. Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis. Rendes felmondás esetén a szerződés a felmondási idő elteltével szűnik meg. A felmondási idő azon időponttól kezdődik, amikor írásbeli felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges adatokat tartalmazó dokumentált információ (irat) a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkezik, illetve - amennyiben az ÁSZF azt lehetővé teszi - más formában tett felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges információk a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkeznek.

A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai, valamint a szolgáltatás megszüntetés miatti és **1. sz. mellékletben** megjelölt díjak megfizetésének kötelezettsége alól.

Felmondásnak minősül az Előfizető részéről az is, ha a hálózat műszaki körülményeinek változása (pl. átépítés) esetén az Előfizető nem kívánja igénybe venni a hálózaton a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást és nem fogadja el a Szolgáltató ez irányú szerződésmódosítási ajánlatát.

Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et vagy az ÁSZF-et az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítja és a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. 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 kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

Az Előfizető a szerződést azonnali hatállyal írásban a Szolgáltató súlyos szerződésszegő magatartása esetén mondhatja fel, azt követően, hogy a szerződésszegő magatartás megszüntetésére írásban legalább 15 napos határidővel felszólította a Szolgáltatót és ez a határidő eredménytelenül telt el. Azonnali hatályú felmondási ok különösen, ha a Szolgáltató a szolgáltatást jogosulatlanul szünetelteti vagy megszünteti. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás Szolgáltató általi kézhezvételének időpontjában szűnik meg.

Az Előfizetőnek a felmondást a 1. fejezetben megjelölt ügyfélszolgálatra kell eljuttatnia. Felmondás esetén az Előfizető által a szolgáltatásra előzetesen megfizetett díjat, vagy töredékdíjat a Szolgáltató az Előfizető részére a szerződés megszűnését követő 30 napon belül visszafizeti. Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondását a szolgáltató köteles minden olyan formában lehetővé tenni, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz.

### 12.4.2. Határozott idejű szerződés esetén alkalmazandó szabályok

A határozott idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt (beleértve a felmondási időt is) felmerült díjfizetési és annak járulékai megfizetésének kötelezettsége alól.

- Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

- Az Eht. 134. § (1) bekezdése szerinti felmondás esetén (előfizetői felmondás) – az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetek kivételével - sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre. Jogszerű előfizetői felmondás esetében a szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatását.

- 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.

Az Eht. 134. § (15) bekezdésével megegyezően amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy a szolgáltató az Eht. 134. § (6)-(7), illetve (13) bekezdés szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

Az Eht. 134. § (15) bekezdése szerinti jogkövetkezményt a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámolni.

- A szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott összegű jogkövetkezményt kötbér formájában is érvényesítheti. A szolgáltató e kötbér helyett alacsonyabb összegű kötbért, vagy kedvezőbb jogkövetkezményt is alkalmazhat.

(1) A szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az alábbiak miatt mondja fel az előfizető az előfizetői szerződést:

- a) a szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a szolgáltató az előfizetői szerződést a 2/2015. (III.30). NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
- d) a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltató az előfizetői szerződést az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosítja,
- e) a szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye.

(2) A határozott idejű szerződés előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

(3) A szolgáltató köteles legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az előfizetőt az Eht. 134. § (14) bekezdésben foglaltakról.

- Az Eht. 134. § (16) bekezdésében foglalt esetben és az előre fizetett szolgáltatások egyenlegfeltöltéssel történő meghosszabbítása esetén a szolgáltató az előfizető által kifizetett, de az egyenlegfeltöltést megelőzően fel nem használt díjat az új előfizetői szerződéshez kapcsolódó egyenlegen jóváírja.



## **12.5 Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik**

---

- 12.5.1. A határozatlan idejű előfizetői szerződés valamelyik fél általi felmondásán kívül megszűnik
- a) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
  - b) a természetes személy Előfizető halála esetén,
  - c) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
  - d) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes szolgáltatáscsomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
  - e) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével.
- 12.5.2. A határozott idejű előfizetői szerződés valamelyik fél általi felmondásán kívül megszűnik
- a) a határozott idő leteltével, amennyiben a felek az egyedi előfizetői szerződésben eltérően nem állapodtak meg,
  - b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
  - c) a természetes személy Előfizető halála esetén,
  - d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
  - e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes szolgáltatáscsomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
  - f) a Szolgáltató valamennyi, vagy egyes szolgáltatási területekre vonatkozó szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,

A szolgáltató köteles a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az előfizetőt az Eht. 134. § (14) bekezdésében foglaltakról.

12.5.3. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

## **12.6 Azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná**

---

Az előfizető, a Szolgáltató figyelmeztető értesítését követően köteles a díjtartozás kiegyenlítésére, az értesítésben megjelölt fizetési határidőig, általában 8 naptári nap. A második értesítést követően a fizetés kiegyenlítésére általában 8 naptári napos határidőt szab a Szolgáltató, ennek kiegyenlítése hiányában, újabb értesítés mellett, jogosult a Szolgáltató 30 napos felmondási idővel felmondani a szolgáltatást úgy, hogy az előfizetőnek az eredeti fizetési határidőhöz képest egy hónapja volt a számla kiegyenlítésére. A Szolgáltató a késedelmesen fizető előfizető forgalmát korlátozhatja, illetve szüneteltetheti az ÁSZF 5. fejezete szerint.

**13 Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

**13.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

*Előfizető feladatai*

Az előfizető köteles együttműködni a Szolgáltatóval a hibaelhárítás során, melynek részletes szabályait az ÁSZF 6 fejezete tartalmazza.

Az előfizetőt terheli minden olyan adatváltozás bejelentése a Szolgáltató felé, amely érinti az előfizetői szerződésben szereplő bármelyik adatot.

*Az előfizetők értesítése*

(1) A szolgáltató által küldött elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján - az ellenkező bizonyításáig - úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

(2) Amennyiben az Eht. 144. § (4) bekezdése szerinti elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörténte az előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést - az ellenkező bizonyításáig - a szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

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

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

(5) Az értesítési kötelezettség (2)-(3) bekezdésben foglaltak szerinti teljesítése – ha azt az ellenérdekű fél vitatja – az értesítés címzetthez való megérkezésének, kézbesítése megtörténtének (átvételének) bizonyítására hatósági eljárásban nem alkalmas, bizonyítékként nem szolgálhat.

(6) A szolgáltató köteles általános szerződési feltételeinek már nem hatályos változatait 5 évre visszamenőleg elektronikusan is megőrizni, pontosan megjelölve, hogy azok milyen időszakban voltak hatályban, továbbá ügyfélszolgálatán és internetes honlapján ezeket legalább 24 hónapra visszamenőleg hozzáférhetővé tenni. Előfizetői igény esetén az általános szerződési feltételekről a szolgáltató köteles tájékoztatást adni.

*Az előfizetők tájékoztatása*

(1) Ha jogszabály vagy a Hatóság valamely általános szerződési feltételnek vagy más tájékoztatásnak (e bekezdésben, a továbbiakban: tájékoztatás) a szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzétételét rendeli el, ennek a szolgáltató a következők teljesítésével tesz eleget:

- a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, és
- b) az abban foglaltakról a telefonszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

(2) A Hatóság előírhatja az elektronikus hírközlési szolgáltatók számára, hogy az előfizetőik, és felhasználóik tájékoztatása céljából a Hatóság által meghatározott módon közérdekű tájékoztatást állítsanak össze. A közérdekű tájékoztatás kiterjedhet - többek között - az alábbiakra:

- a) a szerzői jogok megsértésére, más törvénybe ütköző használatra és az ártalmas tartalom terjesztésével kapcsolatos információkra,
- b) a gyermekek és sérülékeny személyek védelmét lehetővé tevő könnyen használható és konfigurálható szoftverekre vagy szoftveropciók elérhetőségére, vagy
- c) az elektronikus hírközlési szolgáltatások használata során a személyes biztonságot, a magánéletet és a személyes adatokat fenyegető kockázatokkal szembeni védelem céljából rendelkezésére álló eszközökre.

(3) Ha jogszabály az előfizető értesítését írja elő és amennyiben a szolgáltató számlalevelet is küld, a szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az előfizetőt.

(4) Ha jogszabály az előfizető értesítését írja elő és a szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert

az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a szolgáltató választása szerint - a 144. § (5) és (6) bekezdésében foglaltakra figyelemmel - az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
  - b) elektronikus levélben az előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
  - c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
  - d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.
- (5) A (4) bekezdés a)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy
- a) a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette, vagy
  - b) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.
- (6) A (4) bekezdés d) pontjában meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag e törvény 136. § (1) bekezdése és a 132. § (4) bekezdése szerinti értesítések esetén alkalmazhatja. Nem alkalmazhatja a (4) bekezdés d) pontjában meghatározott értesítési módot, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak - beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat, az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.
- (7) Az előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.
- (8) A Hatóság - annak érdekében, hogy az előfizetők, és felhasználók megfelelő információkkal rendelkezzenek - előírhatja, hogy a hírközlési szolgáltatók tájékoztassák az előfizetőiket:
- a) az általuk nyújtott szolgáltatásokról, különös tekintettel azon számokra, vagy szolgáltatásokra alkalmazandó díjakról, amelyre egyedi díjszabási feltételek vonatkoznak,
  - b) a szolgáltató által az egy hálózati összeköttetésen átmenő forgalom mérésére és alakítására létrehozott bármely eljárásról, valamint arról, hogy ezen eljárások milyen hatással lehetnek a szolgáltatás minőségére,
  - c) a fogyasztóknak előfizetőiket a számukra kifejlesztett termékekről és szolgáltatásokról.
  - d) a szolgáltatásokhoz és alkalmazásokhoz való hozzáférés, illetve azok használatának korlátozására vonatkozó feltételek bárminemű változásáról.
- (9) A szolgáltatások egyes kategóriái tekintetében a Hatóság megkövetelheti, hogy a tájékoztatásra közvetlenül a hívás kapcsolása előtt kerüljön sor.
- (10) A Hatóság annak érdekében, hogy az előfizetők, és felhasználók megfelelő információkkal rendelkezve a szolgáltatások minőségéről, az árakról és díjszabásokról, összehasonlíthassák az egyes szolgáltatásokat és a választási szabadságnak megfelelően ésszerű döntéseket hozzanak, előírhatja, hogy a hírközlési szolgáltatók összehasonlításra alkalmas módon az általuk nyújtott szolgáltatások minőségéről, elérhetőségéről, valamint áráról adatokat szolgáltatassanak a Hatóságnak, vagy ilyen adatokat tegyenek közzé.
- (11) A Hatóság a hírközlési szolgáltatók által benyújtott információk alapján összehasonlító adatokat tesz közzé, hogy lehetővé tegye a felhasználók és az előfizetők számára, interaktív útmutatók vagy hasonló műszaki megoldások, alkalmazások segítségével a független költségértékelést.
- A szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározott módon köteles biztosítani költségellenőrzés szolgáltatást, beleértve az egyéni előfizetők ingyenes figyelmeztetését is rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás észlelése esetén.

## **13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

A rendeltetésszerű használat és az üzemképesség biztosítása az előfizető felelőssége. Az Internet hozzáférés szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges szoftver és felhasználói berendezések biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizető tartozik a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartásával biztosítani a szükséges szoftvereket.

### **13.3 A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

---

A szolgáltatáshoz a Szolgáltató által az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételéhez átadott eszközökről, az átadásakor, átadás-átvételi jegyzőkönyv készül a két fél aláírásával. Az előfizető a szolgáltatás szerződés megszűnésekor köteles a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket, működőképes állapotban, visszaszolgáltatni.

A Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult az eszközért térítési díjat kérni:

- ha az előfizető nem szolgáltatja vissza az eszközt a szerződés megszűnését követő 15 napon belül,
- ha az előfizető nem működő képes állapotban adja vissza az eszközt, Az eszközök térítési díjait a Díjak melléklet tartalmazza.

### **13.4 Az adatváltozás bejelentése**

---

*Változás az előfizető adataiban*

Az előfizető az előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást - ideértve a számlázási cím változását is - köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül bejelenteni a szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a szolgáltató nem felel.

*Adatszolgáltatás*

Az előfizető a Szolgáltató kérésére köteles az adatszolgáltatásra:

- ha a hálózat biztonságát veszélyeztető magatartást tapasztal az előfizető részéről,
- ha nem megfelelő végberendezés használatát tapasztalja a Szolgáltató,
- ha a személyes adatok valódiságával kapcsolatban megtevesztő magatartást tapasztal,
- ha bűnüldöző szervek, nemzetbiztonság és honvédelem szervek kérnek információkat a szolgáltatótól és azt, csak az előfizető adatszolgáltatásával tudja teljesíteni.

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

---

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

---

Jelen ÁSZF-ben, mivel a szolgáltatás csak a 3. pontban leírt szolgáltatásokat tartalmazza, nem értelmezhető.

### **16. Vegyes rendelkezések**

---

(1) Az Eht. 10. § (1) bekezdés *m*) pontjától eltérve, az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban e törvényben vagy az e törvény végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló törvényt kell alkalmazni.

(2) A 10. § (1) bekezdés *m*) pontjától eltérve, az e törvényben vagy az e törvény végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint.

## Általános Szerződési Feltételek (Hatályos: 2016.08.01.)

(3) Az (1) és a (2) bekezdés szerinti e törvényben vagy az e törvény végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott szabályok a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.

**1.sz. melléklet (DÍJAK)**

**DÍJTÁBLÁZAT**

**Előfizetéses - Postpaid árlista\*\***

**VOXYNET ALAP**

Előfizetési díj1*:	0 Ft/hó/szám
Előfizetési díj2*:	990 Ft/hó/szerződés
Kapcsolási díj:	0 Ft
Előfizetési díjban foglalt lebeszélhetőség:	495 Ft

**Vezetékes számok hívása\*\*:** (Ft/perc, másodperc alapú számlázás)

**Csúcsidőben, csúcsidőn kívül:**

Hálózaton belül:	0,00 Ft	0,00 Ft
Belföldi1***:	6,00 Ft	6,00 Ft
Belföldi2***:	8,00 Ft	8,00 Ft

Fax küldés díja megegyezik a hívásdíjakkal

**Mobil számok hívása\*\*:** (Ft/perc, másodperc alapú számlázás)

**Csúcsidőben, csúcsidőn kívül:**

Telenor:	38,00 Ft	35,00 Ft
T-Mobile:	38,00 Ft	35,00 Ft
Vodafone:	38,00 Ft	35,00 Ft

**VOXYNET 100**

Előfizetési díj1*:	78 Ft/hó/szám
Előfizetési díj2*:	625 Ft/hó/szerződés
Kapcsolási díj:	0 Ft
Előfizetési díjban foglalt lebeszélhetőség:	625 Ft

**Vezetékes számok hívása\*\*:** (Ft/perc, másodperc alapú számlázás)

**Csúcsidőben, csúcsidőn kívül:**

Hálózaton belül:	0,00 Ft	0,00 Ft
Belföldi1***:	5,00 Ft	5,00 Ft
Belföldi2***:	8,00 Ft	7,00 Ft

Fax küldés díja megegyezik a hívásdíjakkal

**Mobil számok hívása\*\*:** (Ft/perc, másodperc alapú számlázás)

**Csúcsidőben, csúcsidőn kívül:**

Telenor:	35,00 Ft	35,00 Ft
T-Mobile:	35,00 Ft	35,00 Ft
Vodafone:	35,00 Ft	35,00 Ft

**VOXYNET 500**

Előfizetési díj1*:	78 Ft/hó/szám
Előfizetési díj2*:	2900 Ft/hó/szerződés
Kapcsolási díj:	0 Ft

## Általános Szerződési Feltételek (Hatályos: 2016.08.01.)

Előfizetési díjban foglalt lebeszélhetőség: 2900 Ft

**Vezetékes számok hívása\*\*:** (Ft/perc, másodperc alapú számlázás)

**Csúcsidőben, csúcsidőn kívül:**

Hálózaton belül:	0,00 Ft	0,00 Ft
Belföldi1***:	4,50 Ft	4,00 Ft
Belföldi2***:	7,90 Ft	6,80 Ft

Fax küldés díja megegyezik a hívásdíjakkal

**Mobil számok hívása\*\*:** (Ft/perc, másodperc alapú számlázás)

**Csúcsidőben, csúcsidőn kívül:**

Telenor:	35,00 Ft	34,00 Ft
T-Mobile:	35,00 Ft	34,00 Ft
Vodafone:	35,00 Ft	34,00 Ft

### **VOXYNET 1000**

Előfizetési díj1\*:

78 Ft/hó/szám

Előfizetési díj2\*:

5625 Ft/hó/szerződés

Kapcsolási díj:

0 Ft

Előfizetési díjban foglalt lebeszélhetőség: 5625 Ft

**Vezetékes számok hívása\*\*:** (Ft/perc, másodperc alapú számlázás)

**Csúcsidőben, csúcsidőn kívül:**

Hálózaton belül:	0,00 Ft	0,00 Ft
Belföldi1***:	4,40 Ft	3,80 Ft
Belföldi2***:	7,80 Ft	6,50 Ft

Fax küldés díja megegyezik a hívásdíjakkal

**Mobil számok hívása\*\*:** (Ft/perc, másodperc alapú számlázás)

**Csúcsidőben, csúcsidőn kívül:**

Telenor:	34,00 Ft	32,00 Ft
T-Mobile:	34,00 Ft	32,00 Ft
Vodafone:	34,00 Ft	32,00 Ft

### **VOXYNET 5000**

Előfizetési díj1\*:

78 Ft/hó/szám

Előfizetési díj2\*:

26750 Ft/hó/szerződés

Kapcsolási díj:

0 Ft

Előfizetési díjban foglalt lebeszélhetőség: 26750 Ft

**Vezetékes számok hívása\*\*:** (Ft/perc, másodperc alapú számlázás)

**Csúcsidőben, csúcsidőn kívül:**

Hálózaton belül:	0,00 Ft	0,00 Ft
Belföldi1***:	4,20 Ft	3,50 Ft
Belföldi2***:	7,50 Ft	6,20 Ft

Fax küldés díja megegyezik a hívásdíjakkal

**Mobil számok hívása\*\*:** (Ft/perc, másodperc alapú számlázás)

**Csúcsidőben, csúcsidőn kívül:**

Telenor:	32,00 Ft	32,00 Ft
T-Mobile:	32,00 Ft	32,00 Ft
Vodafone:	32,00 Ft	32,00 Ft

\* (2011.08.01-után minden előfizetőkre vonatkozik, aki földrajzi számot igényel, új szerződés esetén vagy meglévő szerződéshez is. Az ezen díj nélkül kötött szerződéseknél, akinek nemtovábbra is ingyenes marad!)

\*\* A perc alapú díjak 2013.08.01-től a Távközlési adóról szóló tv és módosításai szerinti +2Ft bruttó díjjal emelkednek úgy, hogy a törvényben meghatározott befizetés felett a szolgáltató sem kér több díjat, hiába a fogyasztás alapján számlázásra kerülhetne!

\*\*\* A „Belföldi1” hívásirány a Magyar Telekom előfizetői irányra, míg a „Belföldi2” hívásirány minden egyéb belföldi szolgáltató előfizetői irányra vonatkozik!

**Áraink nettó árak, az ÁFA-t nem tartalmazzák, és visszavonásig érvényesek! Kérjük, rendszeresen ellenőrizze!**

**Kiegészítő szolgáltatások havidíja**

Szolgáltatás	Bruttó díj (HUF/hó)
Előfizetési díj földrajzi számmező esetén	0,00 Ft
Előfizetési díj helyhez nem kötött számmező esetén (SHS21)	0,00 Ft
Számhordozott telefonszám előfizetési díja	0,00 Ft
Hangposta	0,00 Ft
Online hívásrészletező	0,00 Ft
Biztonsági korlát	0,00 Ft
Hangrögzítés / telefonszám (maximum 1000 perc/hó)	4 990,00 Ft
Hangrögzítés 1000 perc feletti időtartamra (megkezdett 100 percenként)	290,00 Ft
Csoportos hangrögzítés (hangrögzítés alapidíj + alszámonként)	990,00 Ft
IVR hangmenü 1 mélységű menürendszer max. 10 menüpont	4 990,00 Ft
Hívásátirányítás	0,00 Ft
Vezérszám (vezérszám + alszámonként)	190,00 Ft
Hívószámkielzés	0,00 Ft
Követő hívás (telefonszámonként)	490,00 Ft
Elektronikus FAX hozzáférés 1 modemmel	Egyedi ár
Elektronikus FAX hozzáférés 2 modemmel	Egyedi ár
Elektronikus FAX több modemmel	Egyedi ár
Számváltozás hangbemondása	1 190,00 Ft
Számhasználati díj	99,00 Ft
Számlázási díj	250,00 Ft
Számlázási díjkedvezmény	Egyedi ár
Arany szám alapidíj (szépszám – CCC XXX)	2 990,00 Ft
Ezüst számdíj (szépszám – CCC X00)	1 990,00 Ft
Bronz szám alapidíj (szépszám – CCC XX0)	990,00 Ft
Zöldszám szolgáltatás alapidíj	4 990,00 Ft

**Áraink bruttó árak, az ÁFA-t tartalmazzák, és visszavonásig érvényesek! Kérjük, rendszeresen ellenőrizze!**



**Egyszeri díjak**

Szolgáltatás	Bruttó díj (HUF/hó)
Telepítési alapidíj (előfizető kérésére, csak kiszállás esetén)	7 990,00 Ft
Sürgősségi telepítési díj (előfizető kérésére, csak kiszállás esetén)	21 990,00 Ft
Áthelyezés alapidíj (előfizető kérésére, csak kiszállás esetén)	7 990,00 Ft
Kiszállás alapár max 20 km	3 990,00 Ft
Kiszállás kilométerdíj (20 km-en felül)	120,00 Ft
Előfizetői tulajdonú készülék programozása, hibajavítási óradíj	4 990,00 Ft
Expressz kiszállás munkaidőben 4 órán belül	11 990,00 Ft
Előfizető megrendelésére végzett munka óradíja	5 990,00 Ft
Számváltoztatás	1 990,00 Ft
Visszakapcsolási díj Előfizető által előzetesen kért kikapcsolás esetén	490,00 Ft
Visszakapcsolási díj Szolgáltató általi felfüggesztés esetén	2 990,00 Ft
Hívószám kijelzés tiltás / Hívószámkijelzés engedélyezés státuszváltás	490,00 Ft
Hívástiltás/engedélyezés előfizető által meghatározott irányokba	490,00 Ft
ÁSZF másolatának díja oldalanként	40,00 Ft
Fizetési meghagyás kezelési költsége	8 990,00 Ft
Számhordozás / számblokk	4 990,00 Ft
Adminisztrációs díj	490,00 Ft
Technikai adminisztrációs díj	Egyedi ár
Előfizető készülékének vizsgálati díja (előfizető kérésére)	9 900,00 Ft

**Áraink bruttó árak, az ÁFA-t tartalmazzák, és visszavonásig érvényesek! Kérjük, rendszeresen ellenőrizze!**

**Nemzetközi hívások díjai**

Szolgáltató az egységes nemzetközi hívásokra vonatkozó díjait internetes honlapján elérhetővé teszi.

## 2.sz.melléklet (ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ)

### 1. Bevezetés

A **CORVUS Telecom Kft.** (a továbbiakban: „szolgáltató”) az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről és az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról szóló 4/2012 (I.24) NMHH Elnöki rendelet alapján a jelen adatvédelmi tájékoztatót alkotja, amely adatbiztonsági szabályzatának részét, Általános Szerződési Feltételeinek mellékletét képezi.

Az adatvédelmi tájékoztató célja, hogy meghatározza az előfizető szolgáltató által kezelt személyes adatainak körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza az előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

A szolgáltatónak a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy kell megválasztania és üzemeltetnie, hogy a kezelt adat

- a) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás);
- b) hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);
- c) változatlanága igazolható (adatintegritás);
- d) a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adat bizalmassága) legyen.

### 2. Adatvédelmi jogszabályok

- a) Alkotmányról szóló 1959.évi XX. törvény 59.§.(1)
- b) A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959.évi IV. törvény (83.§);
- c) A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992.évi LXIII. Törvény („Adatvédelmi Törvény ”)
- d) Az Elektronikus hírközlésről szóló 2003.évi C. törvény 154. és 156. §-ában foglalt rendelkezések;
- e) A nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítók kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012 (I.24.) NMHH Elnöki Rendelet
- f) A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól

### 3. Definíciók

i) Személyes adat: bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt - közvetlenül vagy közvetve -név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;

ii) Adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők rögzítése is;

iii) Adatfeldolgozás: az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől;

iv) Adattovábbítás: ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik;

v) Nyilvánosságra hozatal: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik.

vi) Adatkezelő: adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtja.

vii) Adatfeldolgozó: Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi.

viii) Gépi feldolgozás: A következő műveleteket tartalmazza, ha azokat részben vagy egészben automatizált eszközökkel hajtják végre: az adatok tárolása, az adatokkal végzett logikai vagy aritmetikai műveletek, az adatok megváltoztatása, törlése, visszakeresése és terjesztése.

ix) Adattörlés: Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

#### **4. A szolgáltató által kezelt adatok köre, adatkezelési célok**

##### 4.1 Adatkezelési célok

A szolgáltató az Igénylő, a Felhasználó vagy Előfizető alábbiakban meghatározott adatait kezelheti a Elektronikus Hírközlési törvény 154.§-a alapján:

##### 4.1.1. Az Igénylőt, a Felhasználót, valamint az Előfizetőt azonosító személyes adatok

A Szolgáltató az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából az Előfizető, a Felhasználó és az Igénylő alábbi azonosításhoz szükséges személyes adatait kezelheti:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszáma;
- d) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye és az előfizető a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói nevei, valamint alap jelszavai
- e) ha az Előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, abban az esetben a számlafizető a)–c) pontban meghatározott adatai;
- f) ha az egyéni előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének a)–b) pontban meghatározott adatai.

4.1.2.a Szolgáltató a szolgáltatási díjak számlázása érdekében az a Felhasználónak és az Előfizetőnek az alábbi személyes adatait kezeli:

- a) az Előfizető neve;
- b) az Előfizetői állomás azonosítója;
- c) a Szolgáltatás-hozzáférési pont helye;
- d) számlázási cím, amennyiben az eltér a b) ponttól;
- e) az igénybevett szolgáltatás /szolgáltatási csomag;
- f) az Előfizető által választott fizetési mód;
- g) az Előfizető által választott fizetési periódus
- h) pénzügyintézetten keresztül fizetés esetén az Előfizető bankszámlaszáma;
- i) az Előfizetőnek nyújtott kedvezmények, hűségnyilatkozat;
- j) a Szolgáltatás megkezdésének, igénybevételének időpontja

- k) a Szolgáltatás igénybevételének időtartama, illetőleg az elszámolható egységek száma;
- l) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme;
- ly) a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;
  - m) a Szolgáltatás kiesésének, hibájának; korlátozásának időtartama;
  - n) tartozás hátrahagyása esetén a felmondás eseményei.

A szolgáltató által az Eht. 142. § (1) bekezdése alapján biztosított számlamelléklet nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot.

Az Eht. 142. § (2) bekezdésben foglaltak szerinti hívásrésztelző a következő bekezdésben foglalt kivételekkel nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot.

- g) Ha az előfizető a szolgáltatótól az Eht. 142. § (2) bekezdése alapján hívásrésztelző rendelkezésre bocsátását kéri, ennek teljesítése előtt a szolgáltató köteles az előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a hívásrésztelzővel együtt 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 köteles az előfizetőt arról is tájékoztatni, hogy a hozzájárulás hiányában a díjszámításhoz szükséges forgalmi és számlázási adatokat a hívásrésztelző nem fogja teljes körűen tartalmazni azokban az esetekben, ahol a díj számításához a hívott szám egyértelmű azonosítása szükséges.
- h) A szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel.
- i) A szolgáltató a előző bekezdés szerinti kimutatásban az előfizető kérésére sem adhatja meg a 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.
- j) A Hatóság a nem azonosítható hívószámokról elektronikus nyilvántartást (a továbbiakban: nem azonosítható hívószám nyilvántartás) vezet.
- k) A hívószámnak a nem azonosítható hívószám nyilvántartásba való felvétele iránti kérelmet a Hatóságnál kell előterjeszteni. A Hatóság a kérelmező által megjelölt hívószámnak a nem azonosítható hívószám nyilvántartásba vételére irányuló kérelemről tizenöt napon belül dönt.
- l) A Hatóságnak biztosítania kell, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatók folyamatosan és elektronikus úton, külön díj fizetése nélkül hozzáférhessenek a nem azonosítható hívószám nyilvántartásban foglalt hívószámok listájához.

4.1.3 Hibabejelentés esetén a szolgáltató hangfelvétel útján, vagy elektronikusan rögzíti és 2 évig megőrzi (EHT 141.§.)- a hibabejelentő személy, illetőleg a hibabejelentés alábbi adatait:

- a) az előfizető /bejelentő értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői /bejelentői hívószámot;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okát;
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
- g) az előfizető értesítésének módját és időpontját

4.1.4 Az Igénylő, a Felhasználó és az Előfizető kifejezett hozzájárulása, vagy kérése alapján a Szolgáltató jogosult az Előfizető más személyes adatainak a rögzítésére, amelyek megkönnyítik az Előfizetővel való kapcsolattartást, illetőleg a szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételét (pl. telefonszám, faxszám; személyigazolvány /útlevélszám szám; e-mail cím).

## 4.2 Az adatkezelés módja

## Általános Szerződési Feltételek (Hatályos: 2016.08.01.)

Az igénylő az igénybejelentéshez kapcsolódó formanyomtatványon nyilatkozik adatainak kezeléséről. Az előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

- a) arról, hogy a Szolgáltató mely személyes adatait kezeli
- b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben, mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át
- c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók mely döntéseket hozhatnak;
- d) milyen jogorvoslati lehetősége van az igénylőnek;
- e) a közös adatállomány kezelőjéről, és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és feldolgozás helyéről

Az ajánlattevő, igénylő adatai, ha az ajánlattétel, vagy igénybejelentés eredményeképpen a felek között szerződés születik akkor az általános szabályok szerinti ideig kezelhetők a szolgáltató által. Amennyiben a szolgáltató a szerződéskötést megtagadja, az igénylő, ajánlattevő adatait nyilvántartásából törli, kivéve, amennyiben az igénylő másképpen nyilatkozott.

A szolgáltató, amennyiben azt az igénylő, vagy Előfizető kéri, elektronikus formában ingyenesen és korlátlan alkalommal, nyomtatott formában legfeljebb minden évben egy alkalommal átadja az adatvédelmi tájékoztatót.

A szolgáltató az általa kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a 4.1 pontban meghatározottaktól eltérő adatkezelésre kerülne sor.

A Szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely, a jelen pontban nem említett célból történő adatkezeléshez történő hozzájárulásától.

Az előfizető adatai csak akkor használhatók közvetlen üzletszerzés, tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljára, ha ahhoz az előfizető előzetesen kifejezetten hozzájárult.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlemény telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést kapni.

Az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételeivel kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Kizárólag számítástechnikai eszközzel végrehajtott automatizált adatfeldolgozással az Előfizető, Felhasználó, vagy igénylő személyes jellemzőinek értékelésére csak akkor kerülhet sor, ha ahhoz kifejezetten hozzájárult, vagy azt törvény lehetővé teszi. Az érintettnek álláspontja kifejtésére lehetőséget kell biztosítani.

Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult.

- A már meglévő előfizetői hozzájárulás esetén a szolgáltató az előfizető hozzájárulását 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 szolgáltatónak biztosítani kell az előfizető számára, hogy az előzetesen adott hozzájárulását bármikor költségmentesen és egyéb más hátrány nélkül visszavonhassa.

Az azonosító-kijelzés és a hívásátirányítás szabályai

- A szolgáltatónak ingyenesen biztosítani kell az előfizető írásbeli kérelme alapján
  - a) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
  - b) a hívó előfizetőnek, hogy előfizetői hozzáférési pontonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívottkészüléken;
  - c) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként - a b) pontban meghatározott letiltás ellenére - lehetővé tegye azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
  - d) a hívott előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjék meg;
  - e) a hívott előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó az azonosítója kijelzését letiltotta.

## Általános Szerződési Feltételek (Hatályos: 2016.08.01.)

- Az előző bekezdés a) és b) pontjában meghatározott letiltás nem alkalmazható a jogszabály szerinti  
- az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, valamint a segélyhívó szolgálatok (a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat) hívószámaira, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószámra irányuló hívásokat is.

- A szolgáltató az Eht. 155. § (7) bekezdésben meghatározott hatóságokkal történő közreműködés keretében, az ott meghatározott eljárásban jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának letiltását, amennyiben az előfizető olyan hívások nyomon követése érdekében kéri ezt, amelyek esetén az Eht. 155. § (7) bekezdésben meghatározott bűncselekmény alapos gyanúja merül fel. Ebben az esetben a hívó előfizető azonosítását tartalmazó hívásadatokat a szolgáltató tárolja és az arra feljogosítottak részére hozzáférhetővé teszi.

- A szolgáltató ingyenesen köteles hívott előfizetője számára biztosítani, hogy annak kérésére az előfizető hívószámára irányuló hívások esetén a hívott vonal azonosítója ne jelenjen meg a hívó fél készülékén (kapcsolt vonalazonosító kijelzésének letiltása).

- A mobil rádiótelefon szolgáltató az e §-ban foglaltakat csak a mobil rádiótelefon szolgáltatások beszédcélúalkalmazásakor köteles biztosítani.

- A szolgáltató az e pontban foglaltakat a saját hálózatán belül nemzetközi hívások esetén is köteles biztosítani.

- A szolgáltató által az NMHH Elnöki rendelet szerinti, előfizetők és felhasználók számára biztosítandó lehetőségekről köteles ügyfélszolgálatán és internetes honlapja mellett az egyéb szokásos módokon is tájékoztatást adni.

- A szolgáltatónak ingyenesen biztosítania kell az előfizető számára, hogy amennyiben a készülékére érkező hívásokat kérésére a szolgáltató automatikusan egy másik hívószámú készülékre irányítja át, abban az esetben rendelkezhessen, hogy a hívó készüléken ne jelenjen meg olyan adat, amely

a) arra a hívószámra utalna, amelyre az átirányítás történt, vagy

b) annak az előfizetőnek a személyére utalna, akihez az átirányítás történt.

- A szolgáltató ingyenesen köteles biztosítani azt, hogy az olyan előfizető, akinek a hívószámára egy másik előfizetőautomatikus átirányítással átirányította a saját hívószámára érkező hívásokat a szolgáltató felügyelete alá tartozóberendezéssel, letiltathassa ezt az átirányítást.

- A szolgáltató köteles lehetővé tenni, hogy az előfizető és a felhasználó a NMHH Elnöki rendelet 9. és 10. §-ban foglaltakat egyszerű módon végrehajthassa, így különösen az egyes letiltásokat a készülék használatával elvégezhesse, ha a készülék erre műszakilag alkalmas.

- A 9. § és a 10. § (1) bekezdése alkalmazásában az azonosító kijelzésének tekintendő az is, ha az azonosító a szolgáltató felügyelete alá tartozó berendezés gépi hangbemondása által jut a felhasználó tudomására.

- A 9-12. § előírásait minden olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás esetében alkalmazni kell, amelynél a szolgáltató lehetővé teszi a felhasználók vagy az előfizetők számára a hívó azonosítójának, illetve a hívott azonosítójának a kijelzését.

- A szolgáltató az Eht. 145. § (2) bekezdésében és NMHH Elnöki rendelet 9. § (2) bekezdésében foglalt kivétellel, saját tevékenységi körén belül, köteles biztosítani a következőket:

a) amennyiben nyilvános hírközlő hálózatok vagy nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználóival vagy előfizetőivel kapcsolatos, forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezelésére kerülhet sor, az ilyen adatok kizárólag akkor kezelhetők, ha azok a felhasználóval, illetve előfizetővel nem hozhatók kapcsolatba, valamint azokból nem vonható le a felhasználóra, illetve az előfizetőre vonatkozó következtetés (anonimizált adatok), vagy ha a felhasználók, illetve előfizetők ehhez hozzájárultak és csak olyan mértékben és időtartamig, amely az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához szükséges;



## 6. Az előfizetői adatok továbbításának esetei

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok akkor továbbíthatók, valamint a különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók össze, ha az érintett ahhoz hozzájárult, vagy törvény azt megengedi, és ha az adatkezelés feltételei minden egyes személyes adatra nézve teljesülnek.

### 6.1 Az előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás

A szolgáltató

- a) saját üzletszerzési céljából, ügynököknek, értékesítőknek, illetőleg
- b) tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, céljából csak az előfizető beleegyezésével adhatja tovább az előfizető általa kezelt adatait. Az előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint bármikor, feltétel nélkül módosíthatja, vagy visszavonhatja.

### 6.2 Előfizetői adatok továbbítása külföldre

Az előfizető a szolgáltató által közétett Általános Szerződési Feltételek és az annak mellékletét képező jelen Adatvédelmi Tájékoztató elfogadásával hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató az előfizető általa kezelt személyes adatait az Európai Unió területén található kapcsolatos vállalkozásainak továbbítsa feldolgozás céljára.

Az Európai Unió tagállamaiba történő adattovábbítást úgy kell tekinteni, mintha az a Magyar Köztársaság területén történne meg.

A jelen Adatvédelmi Tájékoztató értelmezésében kapcsolatos vállalkozásnak tekintendők mindazok a gazdálkodó szervezetek, amelyek az Európai Unió területén találhatóak, és amelyek a szolgáltatót közvetlenül, vagy közvetve irányítják, illetőleg amelyek tulajdonosa részben, vagy egészben azonos a szolgáltató tulajdonosával.

A szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az előfizetői adatokat kapcsolatos vállalkozásának is csak abban az esetben továbbítja, ha előzetesen meggyőződött arról, hogy a kapcsolatos vállalkozás országának területén az adatvédelmi jogszabályok minden egyes adat vonatkozásában legalább a magyar adatvédelmi jogszabályok szintjének megfelelő védelmet biztosítanak (1992. évi LXIII. tv. 9. §.).

Az előfizető a szolgáltatónál megteheti anyanyelvén, a külföldön kezelt adataival kapcsolatos minden bejelentését, valamint a szolgáltatónál felvilágosítást kérhet arról, hogy mely kapcsolatos vállalkozások, mely adatait dolgozzák fel. Az előfizető ezzel kapcsolatos kérelme esetén a szolgáltató a 6.6 pont rendelkezései szerint jár el.

#### 6.3.1 Előfizető hozzájárulásától független adattovábbítás

A szolgáltató által kezelt adatok átadhatók

- a) azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatót végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,

#### 6.3.2 A jogszabályi kötelezettségnél fogva a szolgáltató átadhatja az előfizetői adatokat:

- a) a nemzetbiztonság,
- b) a honvédelem és a közbiztonság védelme,
- c) a közbiztonság bűncselekmények, valamint
- d) az Elektronikus Hírközlési rendszer jogosulatlan, vagy jogsértő felhasználásának üldözése, bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, kivizsgálás céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak, PSZÁF-nek, valamint a bírósági végrehajtásról szóló törvény



előírásai szerint a végrehajtónak; Az előfizetői adatokat a fentiek szerint átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

#### 6.4 Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében - a szerződéskötés megtagadásának céljából - az Előfizető általuk jogszerűen kezelt adatainak köréből az előfizetőt azonosító adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást jogosultak egymásnak átadni és egymástól átvenni, valamint közös adatbázist létrehozni. Ennek során jogosultak az előfizető előfizetői szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatait, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást bármely másik Elektronikus Hírközlési szolgáltatónak vagy a közös adatállomány kezelőjének átadni.

A szolgáltató az előfizető azonosításához szükséges adatokat a közös adatállományba akkor továbbíthatja, ha a felhasználó

- a) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, egyetemes elektronikus szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van;
- b) korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel;
- c) számlatartozása miatt bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltató az előfizetői szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- d) számlatartozása miatt bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az ilyen eljárást azért szüntették meg, mert az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- e) az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében bármely korábbi Elektronikus Hírközlési szolgáltatóját megtevesztette vagy annak megtevesztésére törekedett (így különösen, ha az azonosításra szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított, vagy érvénytelen).

Az előfizető adatainak átadásáról a szolgáltató az előfizetőket haladéktalanul értesíti. Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Szolgáltató köteles a számára a fentiek szerint átadott személyes adatokat az 5. pontban foglaltak szerint kezelni. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt és értesítést küldeni az érintett előfizetőnek a törlés tényétől.

Az adatállományból adatot az alábbi személyek, szervek igényelhetnek:

- a) az Elektronikus Hírközlési Szolgáltató kizárólag a jelen pont első bekezdése szerinti célra igényelhet;
- b) a 6.2.2 pontban meghatározott szerveknek;
- c) az érintett személynek, abban a vonatkozásban, hogy az adatbázis róla milyen adatokat tartalmaz

#### 6.5 A szolgáltató kötelezettségei

A szolgáltató a jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkor alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán.

A szolgáltató mindent megtesz a az általa kezelt előfizetői személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetve sérülés, megsemmisülés elleni védelméért. E tevékenysége körében a szolgáltató köteles:

Tükrözés: A hálózati kiszolgáló gép (a továbbiakban-szerver)a személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón.

Archiválás: A személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát - a további kezelést már nem igénylő, változatlanul maradó adatokat - el kell választani az aktív résztől, majd a passzívt adatokat időtálló adathordozón kell rögzíteni.

Tűzvédelem: Az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben kell elhelyezni.

Vírusvédelem: A személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak asztali számítógépein gondoskodni kell a vírusmentesítésről.

Hozzáférés-védelem: Az adathozzáféréshez csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal lehet hozzáférni. Hálózati erőforrásokhoz csak érvényes felhasználói névvel és jelszóval lehet hozzáférni. A jelszavak cseréjéről rendszeresen gondoskodni kell. A rendszergazda legalább kéthetente, az ügyintéző felhasználók pedig legalább negyven naponként új jelszót adnak meg.

Hálózati védelem: A mindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

## 6.6 Az előfizető jogai

Az adatvédelmi törvény 24.§.(5) szakasza alapján az előfizető jogosult

- a) tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről; valamint adataiba betekinteni;
- b) megváltoztatni adatkezelési nyilatkozatát;
- c) adatainak helyesbítését, vagy - amennyiben erre a jogszabály lehetőséget ad -
- d) tiltakozást előterjeszteni
- e) hatósági jogérvényesítésre

### 6.6.1 Tájékoztatás kérése

Az adatkezelő köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást (Adatvédelmi törvény 11-12.§).

Előfizető a saját személyes, illetőleg számlázási adatai vonatkozásában a betekintés lehetőségét az előfizető kérésére az előfizető számára biztosítja.

### 6.6.2 Adatkezelési nyilatkozat megváltoztatása

Az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor, illetőleg a szolgáltatások igénylésekor tett adatkezelési nyilatkozatát annak megtételét követően bármikor jogosult feltétel nélkül a szolgáltató ügyfélszolgálatára értesítésével visszavonni, vagy módosítani az előfizetői jogviszony időtartama alatt, olyan mértékben, amelyet a jogszabály lehetővé tesz (i.e. nem lehet törölni a Szolgáltatás alatt a Szolgáltató által kötelezően kezelendő adatot).

### 6.6.3 Helyesbítés kérése

Amennyiben az Előfizetőről, Igénylőről, Felhasználóról a Szolgáltató által nyilvántartott adatok elírás, hibát tartalmaznak, úgy az Előfizető - az adatkezelés időtartama alatt - bármikor kérheti a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáinál adatainak helyesbítését.

### 6.6.4 Tiltakozási jog

Az Előfizető, Felhasználó, Igénylő tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha

- a) a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte;

- b) a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;
- c) a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.

A Szolgáltató - az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével - a tiltakozást köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálni, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatni. Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelő köteles az adatkezelést - beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is - megszüntetni és az adatokat zárolni, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíteni mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Amennyiben az érintett a Szolgáltatónak a fenti döntésével nem ért egyet, az ellen -annak közlésétől számított 30 napon belül - szerint bírósághoz fordulhat.

Ha az adatátvevő törvényes jogának érvényesítéséhez szükséges adatokat az érintett tiltakozása miatt nem kapja meg, a Szolgáltató értesítésének közlésétől számított 15 napon belül, az adatokhoz való hozzáférés érdekében bírósághoz fordulhat az adatkezelő ellen. Az adatkezelő az érintettet is perbe hívhatja.

Ha a bíróság az adatátvevő kérelmét elutasítja, az adatkezelő köteles az érintett személyes adatát az ítélet közlésétől számított 3 napon belül törölni. Az adatkezelő köteles az adatokat akkor is törölni, ha az adatátvevő az erre nyitva álló határidőn belül nem fordul bírósághoz.

Az adatkezelő az érintett adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha az adatkezelő egyetértett a tiltakozással, illetőleg a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

#### 6.6.5 Hatósági jogérvényesítés

Az Előfizető, Igénylő, Felhasználó jogainak megsértése esetén jogosult bírósághoz fordulni.

Az előfizető, amennyiben úgy érzi, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte a 7. pontban meghatározott adatvédelmi felelőshöz fordulhat tájékoztatásért, és /vagy az adatvédelmi biztos eljárását kezdeményezheti

Tekintettel a személyes adatok védelmének állampolgári alapjog-jellegére, a Magyar Országgyűlés adatvédelmi biztost választ a törvényi feltételeknek megfelelő magyar állampolgárok közül. Az adatvédelmi biztos folyamatosan ellenőrzi az adatvédelmi jogszabályok betartását, tevékenységéről csak az Országgyűlésnek tartozik számadással. Az adatvédelmi biztos jogsértő magatartás esetén a célszerűnek tartott intézkedést maga választja meg.

### **7.A szolgáltató adatvédelmi felelősének neve, beosztása, elérhetősége**

Neve: Lebenszky Ákos ügyvezető  
Címe: 3533 Miskolc, Mexikóvölgy u. 2.  
Telefon: 46-505580  
email: [ugyvezeto@corvus.hu](mailto:ugyvezeto@corvus.hu)

A belső adatvédelmi felelős:

- a) közreműködik, illetőleg segítséget nyújt az adatkezeléssel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában;
- b) ellenőrzi az adatvédelmi törvény és az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását;
- c) kivizsgálja a hozzá érkezett bejelentéseket, és jogosulatlan adatkezelés észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót;
- d) elkészíti a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot;
- e) vezeti a belső adatvédelmi nyilvántartást;

f) gondoskodik az adatvédelmi ismeretek oktatásáról.

## 8. A hálózatok és a szolgáltatások biztonsága és integritása

A hálózati biztonság megsértésének magas szintű kockázata esetén a nyilvánosan elérhető hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatónak értesítenie kell az előfizetőket az ilyen kockázatról, és - amennyiben a kockázat a szolgáltató által teendő intézkedések alkalmazási körén kívül esik - a lehetséges jogorvoslatokról, beleértve a valószínűleg felmerülő költségek megemlítését.

A szolgáltató az Eht. 156. § (2)-(8) bekezdéseiben foglaltak alapján köteles haladéktalanul tájékoztatni a Hatóságot, illetve az Eht. 156. § (5) bekezdésében meghatározott esetekben az előfizetőt vagy más magánszemélyt is a személyes adatok megsértésének észlelése (e rendelet alkalmazásában: személyes adatok megsértése) esetén.

(2) A szolgáltató köteles a személyes adatok megsértését az általa lefolytatott belső vizsgálat végeztével haladéktalanul, de legkésőbb az észlelést követő 48 órán belül elektronikus úton a Hatóságnak bejelenteni.

(3) A (2) bekezdésben foglalt bejelentésnek tartalmaznia kell:

- a) a személyes adatok megsértésének vélelmezett időpontját;
- b) az érintett személyes adatok körét;
- c) az érintett előfizetők, illetve más magánszemélyek számát;
- d) azokat az elérhetőségeket, ahol az előfizetők vagy más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- e) a személyes adatok megsértését előidéző cselekmény pontos leírását;
- f) a személyes adatok megsértésének várható következményeit;
- g) a személyes adatok megsértése hátrányos következményeinek enyhítése érdekében tervezett intézkedéseket;
- h) amennyiben a Hatóságnak történő bejelentés időpontjában az előfizető vagy más magánszemély (5) bekezdésszerű értesítése már megtörtént, annak időpontját és módját.

(4) A szolgáltató a (2) és a (3) bekezdés alapján bejelentett személyes adatok megsértésének utánkövetéséről az esemény végleges lezárásáig, illetve a személyes adatok megsértését kiváltó okok végleges megszűntetéséig havonta köteles a Hatóságot elektronikus úton tájékoztatni.

(5) Az Eht. 156. § (5) bekezdés első mondatában foglalt értesítést a szolgáltató a személyes adatok megsértésének észlelésétől számított 48 órán belül szükség szerint elektronikus levélben vagy telefonon és a szolgáltató honlapján közzétett tájékoztatás formájában köteles teljesíteni. Nem szükséges az előfizetők honlapon történő értesítése, ha a személyes adatok megsértése az érintett szolgáltató előfizetőinek 0,01%-ánál kevesebb előfizetőt érint.

(6) Az (5) bekezdésben foglalt értesítésnek tartalmaznia kell:

- a) a személyes adatok megsértésének vélelmezett időpontját;
- b) a jogsértéssel érintett személyes adatok körét;
- c) azokat az elérhetőségeket, ahol az előfizetők, illetve más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- d) a személyes adatok megsértésének várható következményeit;
- e) a személyes adatok megsértése hátrányos következményeinek enyhítése érdekében tervezett intézkedéseket;
- f) amennyiben az előfizető vagy más magánszemély értesítésekor a szolgáltató a személyes adatok megsértését a Hatóságnak már bejelentette, úgy annak megtörténtét is.

(7) A szolgáltató által a személyes adatok megsértésének eseteiről vezetett nyilvántartásnak az Eht. 156. § (4) bekezdésében foglaltak alapján tartalmaznia kell a személyes adatok megsértésének lényeges körülményeit, különösen:

- a) a személyes adatok megsértésének időpontját;
- b) a személyes adatok megsértésének helyét;
- c) az érintett előfizetők és más magánszemélyek számát;

- d) az érintett személyes adatok körét és számát;
- e) a személyes adatok megsértésének várható hatásait;
- f) a szolgáltató által a személyes adatok megsértése hátrányos következményeinek enyhítése érdekében mármegtett, illetve tervezett korrekciós intézkedéseket.

(8) A (7) bekezdésben foglalt nyilvántartásnak tartalmaznia kell továbbá a Hatóságnak történő bejelentés, valamint az előfizetők, illetve más magánszemélyek értesítésének időpontjára és módjára vonatkozó információkat is.

A szolgáltatók kötelesek haladéktalanul bejelenteni a Főügyelet részére a hálózatbiztonság megsértésének minden olyan esetét (e rendelet alkalmazásában: hálózatbiztonsági esemény), amely jelentős hatással volt a hálózatok, illetve a szolgáltatások működésére.

(2) A Főügyelet a Hatóság útján szükség szerint tájékoztatja a többi tagállam nemzeti szabályozó hatóságát és az Európai Hálózat- és Információbiztonsági Ügynökséget (a továbbiakban: ENISA).

(3) A Hatóság honlapján tájékoztathatja a nyilvánosságot, illetve a szolgáltatóknak határozatával tájékoztatási kötelezettséget írhat elő, amennyiben mérlegelése szerint a hálózatbiztonsági esemény nyilvánosságra hozatalának hiánya a közérdeket sértené vagy veszélyeztetné.

(4) A (3) bekezdésben foglalt szolgáltatói tájékoztatásnak tartalmaznia kell:

- a) a hálózatbiztonsági esemény időpontját;
- b) az érintett előfizetők, illetve más magánszemélyek számát;
- c) azokat az elérhetőségeket, ahol az előfizetők a hálózatbiztonsági eseménnyel kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- d) a hálózatbiztonsági esemény várható következményeit;
- e) a hálózatbiztonsági esemény hátrányos következményeinek enyhítése érdekében tervezett intézkedéseket;
- f) amennyiben a Hatóságnak történő bejelentés időpontjában a nyilvánosság tájékoztatása már megtörtént, annak időpontját és módját.

(5) A Hatóság a Főügyelethez beérkező bejelentésekről és a megtett intézkedésekről évente összefoglaló jelentést nyújt be az Európai Bizottságnak és az ENISA-nak.

(6) A Hatóság az Eht. 47. § szerinti eljárásban és szabályok alapján felhívhatja - teljesítés hiányában pedig határozatával kötelezheti - a szolgáltatókat a szolgáltatásaik és a hálózataik biztonsági és integritási szintjének megállapításához szükséges adatok szolgáltatására, ideértve írásos biztonsági stratégiájuk átadását is.

(7) A Hatóság hatósági határozatban kötelezheti a szolgáltatókat arra, hogy a határozatban megjelölt független, minősített szervezet által végzett hálózatbiztonsági ellenőrzésen vegyenek részt. Az ellenőrzés költségei a kötelezett szolgáltatót terhelik.

(8) A Hatóság az e §-ban alkalmazott eljárása során figyelembe veszi az ENISA hálózatbiztonságra vonatkozó műszaki iránymutatásait.

(9.) Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség Eht 159/A. § (1) Az elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás szolgáltatója - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében - megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételeivel kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

- a) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Eht 129. § (6) bekezdés b)-d) pontjában foglalt adatok;
- b) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók;

- c)* helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;
- d)* helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;
- e)* helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, illetve ezek kombinációja igénybevételekor alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok;
- f)* mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén a szolgáltatás igénybevételekor használt, a kommunikációban részt vevő felek készülékazonosítója (IMEI), valamint mobil-előfizetői azonosítója (IMSI);
- h)* internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a *d)* pont szerinti adatok;
- i)* internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételekor dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételekor használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;
- j)* internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám);
- (2) Az (1) bekezdésben előírt adatmegőrzési és adatszolgáltatási kötelezettség a sikertelen hívások során előállított vagy kezelt (1) bekezdés szerinti adatokra is kiterjed.
- (3) Az elektronikus hírközlési szolgáltató az (1) bekezdésben foglalt adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az (1) bekezdés *a)*-*c)* pontja szerinti adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő, a *d)*-*k)* pontjaiban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig, a (2) bekezdés szerinti adatokat azok keletkezését követő fél évig köteles megőrizni.
- (4) Az (1) bekezdésben foglalt adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. Az elektronikus hírközlési szolgáltató az (1) bekezdés szerint tárolt adatok, továbbá az (1) bekezdés szerinti adatszolgáltatás teljeskörűségéért, minőségéért és időszereiségéért felelős.
- (5) Az (1) bekezdés alapján adatmegőrzésre kötelezett elektronikus hírközlési szolgáltató az adatmegőrzés feladatával kizárólag abban az esetben bízhat meg adatfeldolgozóként más vállalkozást, illetve a megőrzött adatokat kizárólag abban az esetben tárolhatja az Európai Gazdasági Térség más tagállamában, ha a megőrzött adatokhoz való hozzáférés tekintetében az adatfeldolgozóval kötött adatmegőrzési szerződés tartalmazza az (1)-(2) bekezdés szerinti adatkérésekre vonatkozó hazai titokvédelmi, minősítettadat-védelmi szabályoknak megfelelő biztonsági és hozzáférési követelményeket. Az elektronikus hírközlési szolgáltató a megőrzött adatokat nem tárolhatja olyan ország területén, illetve az adatmegőrzés feladatával nem bízhat meg olyan országbeli adatfeldolgozót, amely ország az Európai Gazdasági Térségnek nem tagállama.
- (6) E § alkalmazásában kommunikáció valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás révén megvalósított információcsere vagy információtovábbítás véges számú felek között, amely magában foglalja a sikertelen hívásokat. E § alkalmazásában a kommunikáció nem foglalja magában az elektronikus hírközlő hálózaton keresztül műsorterjesztési szolgáltatás részeként a nyilvánosságnak továbbított információt, kivéve, ha az információ az azt átvevő, azonosítható előfizetőhöz vagy felhasználóhoz kapcsolható.
- (7) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult szervezetek évente statisztikát kötelesek készíteni és az Európai Bizottság részére eljuttatni. A statisztikának a következőket kell tartalmaznia:
- a)* azokat az eseteket, amelyekben a szolgáltató e § alapján az illetékes hatóságok számára adatot szolgáltatott,
- b)* e § szerinti adatok megőrzése időpontját és azon időpont között eltelt időt, amikor az illetékes hatóság az adatok továbbítását kérte,
- c)* azokat az eseteket, amelyekben a szolgáltató az adatok iránti kérelmeket nem tudta teljesíteni.

Általános Szerződési Feltételek (Hatályos: 2016.08.01.)

Adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama***
az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	Eht. 129. § (6) bekezdés b) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
a természetes személy előfizető esetén az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	Eht. 129. § (6) bekezdés c) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
<i>Korlátozottan cselekvőképes természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is;</i>	Eht. 129. § (7) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
az előfizető személyi igazolvány száma	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/a szerződés megszűnéséig
Nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszama	Eht. 129. § (6) bekezdés d) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig.
az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés

Általános Szerződési Feltételek (Hatályos: 2016.08.01.)

		megszűnéséig
előfizető e-mail címe(i)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése /a szerződés megszűnéséig.
kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	a kapcsolattartó személy hozzájárulása	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /a szerződés megszűnéséig
az előfizető aláírása írásbeli szerződés esetén	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése /a szerződés megszűnéséig
az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy a szolgáltatás azonosítója	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés teljesítése érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
Az Előfizető aláírása	Az Előfizető hozzájárulása	Az előfizetői szerződés létrejötte érdekében, illetve az érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése a szerződés megszűnéséig



Általános Szerződési Feltételek (Hatályos: 2016.08.01.)

<p>Nem természetes személy Előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az Előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri)</p>	<p>Az alkalmazott/tag hozzájárulása</p>	<p>Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés megszűnéséig</p>
<p>az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN/helyhez kötött alkalmazású GSM alapú, illetve ikerállomás/fővonal)</p>	<p>Eht. 157. § (2) bekezdés c) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés</p>	<p>a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig</p>
<p>az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma</p>	<p>Eht. 157. § (2) bekezdés d) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés</p>	<p>az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig</p>
<p>a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme valamint a szolgáltatás során alkalmazott IP azonosítók</p>	<p>Eht. 157. § (2) bekezdés f) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés</p>	<p>az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig (a Szolgáltató az adatot az elévülést követő 1 év után 30 napon belül törölni köteles) illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság</p>

Általános Szerződési Feltételek (Hatályos: 2016.08.01.)

		bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
A hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	Eht. 157. § (2) bekezdés g) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás
		bűncselekmények, valamint az

Általános Szerződési Feltételek (Hatályos: 2016.08.01.)

		elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
Előfizető hozzájárulása szerinti szervényes adatok	előfizető hozzájárulása **	tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából / az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. §	szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig
Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe	Az EHT 160. és 161. §.és előfizetői hozzájárulás**	Elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig

### 3. sz. melléklet (MINŐSÉG, MEGFELELŐSÉG, CÉLÉRTÉKEK)

#### A szolgáltatás minőségének egyedi megfelelése

ÁSZF 6. pont szerint.

Nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás esetén a szolgáltató köteles a beszédminőségre vonatkozóan százalékban kifejezett egyedi szolgáltatásminőségi követelmény célértéket meghatározni, melyet beszédmodellen alapuló, objektív, egybefüggő mérési sorozattal kell ellenőrizni.

A vállalt célérték: 90%

- Amennyiben az egyedi szolgáltatásminőségi követelmények valamely célértéke az előfizetői hozzáférési ponton nem teljesül és emiatt a szolgáltatás csak korlátozottan, vagy csökkent minőségben vehető igénybe, az Eszr. 23. § (1) bekezdés b) pontjának, illetve 23. § (2) bekezdés b) pontjának rendelkezései alkalmazandók.

- Amennyiben az előfizetői ponton teljesített érték olyan mértékben tér el a célértéktől, hogy az nem teszi lehetővé az előfizető számára, hogy a szolgáltatást igénybe vegye, az Eszr. 23. § (1) bekezdés b) pontjának, illetve (2) bekezdés c) pontjának rendelkezései alkalmazandók.

#### Számla reklamáció esetén

A Szolgáltató külön szabályzatban határozta meg a számlázási rendszerével kapcsolatos előírásokat, melyeket a 13/2011 NMHH Elnöki rendelet rögzít. A számla panaszra 30 napon belül írásban válaszolunk.

Az Eht. 138. § (3) bekezdése szerinti nyilvántartásnak legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) az Eht. 129. § (5) bekezdésének a) és f) pontjai, valamint a 157. § (2) bekezdésének b) pontja figyelembevételével az előfizető azonosításához szükséges adatokat;
- b) a díjreklamáció tárgyát;
- c) a bejelentés időpontját;
- d) a díjreklamáció tárgyában tett intézkedéseket;
- e) a kivizsgálás eredményét;
- f) az előfizető értesítésének időpontját és módját.

Minőségi mutatók megnevezése*	Vállalt célértékek
a 12 §. (1) bekezdés a) pontja szerint az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában);	15 nap
a 12 §. (1) bekezdés b) pontja szerint az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal;	72 óra
12 §. (1) bekezdés c) pontja szerinti bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával;	30 nap
a 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerinti szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;	95%
a 12 §. (1) bekezdés e) pontja szerinti szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	75%

\*A szolgáltatás minőségének hálózati megfelelése adatait a Szolgáltató nyilvántartja, de 1000 előfizető alatti szám esetén, nem kötelező ezen értékek kötelező vállalása, az ellenőrzési terv szerinti mérése és az NMHH felé való beadása a dokumentumoknak és a mérési eredményeknek.

A mutatók teljesítésénél a Fogyasztóvédelmi Törvény vonatkozó előírásait is figyelembe kell venni!

## 4. sz. melléklet (Előfizetői szerződés minta)

**EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS**

Helyhez Kötött Internet Protokollon nyújtott

VoIP Telefon Szolgáltatás Igénybevételére

amely létrejött az ELŐFIZETŐ ADATAI táblázatban meghatározott **Előfizető**, és a Corvus Telecom Informatikai és Távközlési Kft (Cégjegyzékszám: 05-09-004-001), mint **Szolgáltató** között, az alábbi feltételek szerint (a továbbiakban Szerződés). A Szerződés egységes és elválaszthatatlan részét képezi a Szerződés mellékletét képező **SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**, valamint az **ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET PROTOKOLLON NYÚJTOTT VoIP TELEFON**. A Szerződés azon a napon jön létre, amikor Szolgáltató kézhez veszi az Előfizető által aláírt Szerződést, valamint azon dokumentumokat, amelyek hitelt érdemlően bizonyítják Előfizető megfelelését az előfizetői szerződés megkötésére (aláírási címpéldány, cégkivonat, 3 hónapnál nem régebbi telefonszámla).

A Szolgáltatónak joga van a szolgáltatást részben vagy egészben közvetített szolgáltatás segítségével teljesíteni.

Szerződés száma: \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Értékesítő kódja:

**1. A SZOLGÁLTATÁS ADATAI**

<b>A szolgáltatás kezdési időpontja:</b> <sup>1</sup>	20____.____.____.				
<b>Szolgáltatás időtartama:</b>	határozatlan	1 év	Lejár: 20____.____.____	2 év	Lejár: 20____.____.____
<b>Hatálybalépés határozott idejű szerződés esetén:</b>	20____.____.____.	<b>Hatálybalépés határozatlan idejű szerződés esetén:</b>		Hatályos a szerződés aláírásának napjától.	
<b>Szolgáltatási hozzáférési pont:</b> <sup>2</sup>					
<b>Választott szolgáltatási csomag:</b>					
<b>Havi előfizetési díj:</b>			<b>Vállalt forgalom:</b>		
<b>Szám/Számmező 1:</b>			<b>Szám/Számmező 2:</b>		
<b>Számhordozási igény:</b> <sup>3</sup>	igen nem		<b>„B” Tel. szám:</b>		
<b>Csatlakoztatott végberendezés:</b> <sup>4</sup>	db		<b>Hangsatorna:</b>	db	

1 A Szerződés létrejöttétől számítva. A pontatlan adatközlésből adódó problémákért Szolgáltató nem vállal felelősséget. Amennyiben e miatt nem valósítható meg a szolgáltatás, úgy a Szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását fogja kezdeményezni. A szolgáltatás beállítása csak a pontos adatokkal aláírt szerződésmódosítás alapján lehetséges, s ezzel a létesítési határidő a módosított szerződés beérkezésétől újraindul.

2 További hozzáférési pontok esetén pótlap kitöltése

3 Amennyiben számhordozást igényel, úgy a „Előfizetői Nyilatkozat számhordozásról” adatlap kitöltése kötelező!

4 A csatlakoztatott végberendezések listáját a Szolgáltató kérheti!

**2. ELŐFIZETŐ ADATAI**

<b>Előfizető neve:</b>					
<b>Székhely/Lakóhely/Tartózk. hely:</b>					
<b>Előfizető születési neve:</b>			<b>Anyja születési neve:</b>		
<b>Születési helye:</b>			<b>Születési ideje:</b>		
<b>Adószám:</b>			<b>Céj.szám/Sz.ig. szám:</b>		
<b>Díjfizetés módja:</b>	átutalás		postai csekk		
<b>Számlázási cím:</b> <sup>1</sup>					
<b>Telefonszám:</b>			<b>Fax:</b>		
<b>Számlavezető bank:</b>					
<b>Bankszámla száma:</b>					
<b>Kapcsolattartó neve és beosztása:</b>					
<b>Telefonszáma:</b>			<b>E-mail címe:</b>		

1 Számlázási címként csak belföldi cím adható meg!

Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő adatai

Meghatalmazott esetén a meghatalmazott adatai

Név:			
Székhely/Lakóhely/Tartózk. hely:			
Előfizető születési neve:		Anyja születési neve:	
Születési helye:		Születési ideje:	
Adószám:		Céj.szám/Sz.ig. szám:	
Számlázási cím: <sup>1</sup>			
Telefonszám:		Fax:	
Számlavezető bank:			
Bankszámla száma:			
Kapcsolattartó neve és beosztása:			
Telefonszáma:		E-mail címe:	

Meghatalmazott esetén a szerződés megkötéséhez szükséges a meghatalmazás csatolása.

<sup>1</sup> Számlázási címként csak belföldi cím adható meg!

Előfizető a Szerződés aláírásával elismeri, hogy a Corvus Telecom Informatikai és Távközlési Kft. Előfizetői Szerződésének elválaszthatatlan részét képező **SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**-et, valamint a **SZOLGÁLTATÁSI ÖSSZESÍTŐ**-ben hivatkozott **DÍJTÁBLÁZAT**-ot átvette, megismerte és tartalmát elfogadta, továbbá az **Előfizetői Nyilatkozatot** megfelelően kitöltötte.

Kelt.: \_\_\_\_\_, 20\_\_ . \_\_\_\_\_ (hónap) \_\_\_\_ (nap).

\_\_\_\_\_  
Előfizető

\_\_\_\_\_  
Szolgáltató  
Corvus Telecom Kft.

### 3. HANGÁTVITELI SZOLGÁLTATÁS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

#### 3.1. Előfizetői szerződés

Alulírott napon és időben, az alábbi feltételek mellett jelen szerződésben megjelölt szerződő felek Előfizetői szerződést kötnek elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásáról.

Az előfizetői szerződés jelen Egyedi Előfizetői Szerződésből, annak mellékleteiből és a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiből ill. annak mellékleteiből (a továbbiakban ÁSZF) áll.

Jelen Egyedi Előfizetői Szerződés elválaszthatatlan részét képezi:

- a Szolgáltató által közzétett mindenkor *Általános Szerződési Feltételei* ill. annak *Kivonata*,
- az Előfizető adatait ill. által igénybe vett előfizetői szolgáltatást és a szolgáltatásra irányadó díjakat, kedvezményeket, egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértékét tartalmazó *Adatlapp* (szerződés 1. 2 pont),
- az Előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatás leírását, jellemzőit ill. a szolgáltatás nyújtásának műszaki feltételeit tartalmazó *Szolgáltatás-leírás*.

#### 3.2. Szerződő felek

Jelen szerződés értelmezésében szerződő felek: a szolgáltató és az előfizető, a továbbiakban: *Szolgáltató* és *Előfizető*.

„Fél” és „Felek” kifejezés alatt a Szolgáltató és az Előfizető külön-külön illetve együttesen értendők.

##### 3.2.1. Szolgáltató

**Név:** Corvus Telecom Informatikai és Távközlési Kft.  
**Cím:** 3533 Miskolc, Mexikóvölgy u. 2.  
**Telefon:** (46) 505 580  
**Fax:** (46) 414 580

**Ügyfélszolgálat elérhetősége:** 3533 Miskolc, Mexikóvölgy u. 2.  
 h-cs: 8:00-17:00;p: 8:00-14:30

**Hibabejelentő elérhetősége:** (46) 505 580; [info@corvus.hu](mailto:info@corvus.hu)  
 minden nap 0:00-24:00

**A szolgáltató Internetes elérhetősége:** <http://www.corvus.hu>

##### 3.2.2. Előfizető

Az Előfizető nevét, székhelyét ill. számlázási címét, az Előfizető cégjegyzékszámát, adószámát, bankszámlaszámát jelen szerződés 2. pontja tartalmazza részletesen.

#### 3.3. Adatszolgáltatás, adatkezelés

Előfizető hozzájárul, hogy aláírását valamint a jelen egyedi előfizetői szerződésben szereplő adatkezelésre vonatkozó nyilatkozatát ill. az abban Előfizető által megadott adatokat a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából az *ÁSZF-ben* található *adatkezelési szabályzatban* foglaltak szerint kezelje.

Előfizető kijelenti, hogy a jelen előfizetői szerződéssel kapcsolatban az általa megadott adatok a valóságnak megfelelnek. Abban az esetben, amennyiben az általa megadott adatokban változás következik be, arról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb (8) napon belül írásban tájékoztatja.

#### 3.4. A szerződés tárgya

Szolgáltató a mindenkor rendelkezésére álló berendezésekkel és személyzettel szolgáltatást nyújt Előfizető részére. Az *ÁSZF* -ben meghatározott (64.20.11 SZJ besorolási számú, nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatást, 64.20.12.1 SZJ besorolási számú, nyilvános belföldi távolsági távbeszélő szolgáltatást, valamint 64.20.12.2 SZJ besorolási számú, nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő) szolgáltatás közül az Előfizető által a *SZOLGÁLTATÁS ADATAI*-ban megjelölt szolgáltatásokat nyújtja (a továbbiakban Szolgáltatás).

Jelen szerződés szerinti szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

#### 3.5. A szerződés időtartama, a szolgáltatás megkezdésének határideje

Az előfizetői szerződés az 1. pontban (Szolgáltatás adatai) megjelölt időtartamra jön létre. A szolgáltatás megkezdésének határideje szintén az 1. pontban kerül meghatározásra.

#### 3.6. Az előfizetői szolgáltatás díja

Az Előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatásra irányadó díjakat, kedvezményeket, egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértékét a szerződés 5. pontja tartalmazza. A szolgáltatáshoz kapcsolódó valamennyi egyéb díj az *ÁSZF* 7. 7.1. pontjai, valamint 1. sz.(DÍJAK) melléklete tartalmazza. E díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva.

#### 3.7. A díjak megfizetésének ideje és módja

A Szolgáltató számlát bocsát ki az előfizető számára, amely tartalmaz minden alkalmazható egyszeri és ismétlődő díjat a jelen szerződés 5. pontja alapján. A szolgáltató az esedékes díjakról, amennyiben a 5. pontban ettől nem tér el, legalább havonta számlát készít, és azt az előfizető részére, minden tárgyhónap 20. napjáig az előfizető részére megküldi.

Az előfizető köteles a szolgáltató által kiállított számla alapján az egyedi szolgáltatási szerződésben megállapított egyszeri és ismétlődő díjakat a számlán meghatározott határidőben megfizetni. A számlák megfizetése átutalással történik. (vagy azonnali beszedési megbízás, postai csekk). Az előfizető a szolgáltató által megküldött számlát a számlában szereplő fizetési határidőben kifogásolhatja meg. Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtarozásra való hivatkozással felmondani. Előfizető a szolgáltató által megküldött számlát a számlában szereplő fizetési határidőben kifogásolhatja meg. A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya. Ha az előfizető egy már befizetett számla összegének helyességét vitatja, úgy a reklamációra csak a számla teljesítését követő 6 hónapon belül van lehetősége.

Az előfizetői szerződésből származó igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezéséről kell számítani.

A szolgáltató a szolgáltatási díjakat az *ÁSZF*-ben meghatározott módon jogosult módosítani. A módosításról szóló előfizetői értesítés megküldését követően az előfizetőnek a díjmódosítás elutasítására vonatkozó előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás a módosítás előfizető részéről történő elfogadásának minősül. A szolgáltató jogosult kárenyhítés céljából „höközi” számla kiállítására, amennyiben az előfizető hónap közben túllépi az addigi legmagasabb számlaértéket. A höközi számla befizetése az írásos értesítést követő 3 munkanap, amennyiben előfizető határidőn belül nem igazolja a számla kiegyenlítését, úgy a szolgáltató minden további értesítés nélkül jogosult a kimenő hívásokat korlátozni és a korlátozást mindaddig fenntartani, míg az előírt höközi számla kiegyenlítését megrendelő hitelt érdemlően igazolni nem tudja.

#### 3.8. Az előfizetői szerződés megszüntetésének, szüneteltetésének, korlátozásának esetei, feltételei

Az egyedi előfizetői szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit és jogkövetkezményeit az *ÁSZF* 9, 12. pontja, szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit az *ÁSZF* 5. pontja tartalmazza.

#### 3.9. Szerződésszegés jogkövetkezményei, előfizetőt megillető jogok a szolgáltatói szerződésszegés esetén

A szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, korlátozására, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét az *ÁSZF* 6.2., 6.3., 7, 12. pontjai tartalmazzák.

Előfizető

Szolgáltató  
 Corvus Telecom Kft.

### 3.10. A hibabejelentés és számlapanasz megtételének módjai

Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodát tart fenn, amely feladata az Előfizetővel történő kapcsolattartás, konzultáció a Szerződés teljesítését érintő kérdésekben, valamint az előfizetői bejelentések, panaszok, valamint a hibabejelentések fogadása. Az Ügyfélszolgálati iroda hétfőtől csütörtökig 8:00 órától 17:00 óráig, pénteken 8:00 órától 14:30 óráig tart nyitva. Ezen időszakban az iroda munkatársai közvetlenül fogadják a hívásokat. Hibabejelentések, számlapanaszok megtételének módjait, intézési rendjüket az ÁSZF 6. pontja tartalmazza.

Az iroda helyi tarifával hívható telefonszáma: (46) 505 580.

Külföldről is hívható telefonszáma: 00-36-46-505-580.

Az iroda fax-száma: (46) 414-580

Az iroda címe: 3533 Miskolc, Mexikóvölgy u. 2.

Az iroda elektronikus levélcíme: [ugyfelszolgalat@proxynet.hu](mailto:ugyfelszolgalat@proxynet.hu)

**Hibabejelentés az Ügyfélszolgálati iroda telefonszámán, elektronikus levélben és telefaxon tehető. Az elektronikus levélben vagy telefaxon történő hibabejelentés esetén a hibabejelentés időpontja az elektronikus levél Szolgáltatóhoz érkezése.**

### 3.11. Az előfizetői szerződés módosítása

Az Előfizetői szerződés módosítása történhet az Egyedi Előfizetői Szerződés módosításával, ill. az Általános Szerződési Feltételek Szolgáltató általi, egyoldalú módosításával. A szerződés módosításra a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni. Az Előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha Előfizetőnek a Corvus Telecom Kft.-vel szemben fennálló díjtartozása nincs.

A Szolgáltató jogosult az ÁSZF egyoldalú módosításával az Előfizetői szerződésben foglaltakat módosítani az alábbi esetekben:

- ha azt jogszabályváltozás, új jogszabály hatálybalépése vagy hatósági döntés indokolja;
- ha azt a szolgáltatás körülményeiben bekövetkezett lényeges változás indokolja; továbbá
- a Szolgáltatás díjainak módosulása esetén; végül
- a Szolgáltató által meghatározott esetekben, amelyek:

- az ÁSZF szövegére irányuló módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, helyesbítések, átfogalmazások, folyamat-módosítások;
- új szolgáltatási csomagok bevezetése;
- a társzolgáltatók díjainak ill.- szerződési feltételeinek megváltozása;
- a Szolgáltató üzletpolitikájának megváltoztatására irányuló határozott szándéka
- Szolgáltatás nyújtásának műszaki feltételeinek megváltozása;

A Szolgáltató köteles a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni. A Szolgáltató az értesítésben köteles az Előfizetők figyelmét felhívni arra, hogy az értesítést követő 8 napon belül az Előfizető jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani.

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.

Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői szerződést az előző bekezdésben meghatározott esetben akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembe vételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményt nem érinti.

Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményt érinti, és az Előfizető felmondja az Előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Az egyedi előfizetői szerződés és az Általános Szerződési Feltételek módosításának eseteit, feltételeit, egyoldalú módosítás esetén az előfizetőt megillető jogokat az ÁSZF 12.1, 12.2 pontjai tartalmazzák.

### 3.12. Jogorvoslat

Ezen előfizetői szerződésből eredő esetleges jogvita esetén előfizető jogosult a vitát az arra illetékes és hatáskörrel rendelkező hatóság elé terjeszteni. Jogvita esetén az előfizető rendelkezésére álló eljárásokat, valamint az eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást az ÁSZF 6.6. pontja tartalmazza.

### 3.13. Tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozat

A szolgáltató az előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben, erre irányuló előfizetői igény esetén - az előfizető által fizetendő díjakat külön jogszabályban meghatározott bontásban, vagy annál részletesebben (hívásrészletező formájában) köteles feltüntetni. Előfizető a tételes számlamellékletre (hívásrészletezőre) vonatkozó igényéről a szerződés 1. pontjában nyilatkozik.

### 3.14. Az ÁSZF elérhetősége

A hatályos Általános Szerződési Feltételeit Szolgáltató közzéteszi az ügyfélszolgálatán, Internetes oldalán valamint az abban foglaltakról távbeszélőn működtetett ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

### 3.15. Egyéb rendelkezések

Jelen Egyedi Előfizetői Szerződés, beleértve annak valamennyi mellékletét, illetőleg az abban hivatkozott dokumentum képezi a Felek között létrejött teljes előfizetői szerződést.

Jelen Egyedi Előfizetői Szerződésben nem szabályozott ill. részletezett kérdésekben a Szolgáltató mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételei, jelen szerződés mellékleteiben foglaltak, a Polgári Törvénykönyv illetőleg az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, valamint annak végrehajtási rendeletei az irányadóak.

Felek jelen szerződést elolvasás és értelmezés után - mint akaratukkal mindenben egyezőt - jóváhagyólag aláírták.

Jelen szerződés aláírásával előfizető kijelenti, hogy az abban foglaltakat megismerte, elfogadja valamint az ÁSZF-ről készült kivonat egy példányát a Szolgáltató átvételre felajánlotta, annak tartalmát, beleértve az adatvédelmi tájékoztatót is, megismerte és azt magára nézve elfogadja.

Kelt.: \_\_\_\_\_, 20\_\_\_. \_\_\_\_\_ (hónap) \_\_\_\_ (nap).

\_\_\_\_\_  
Előfizető

\_\_\_\_\_  
Szolgáltató  
Corvus Telecom Kft.



## Általános Szerződési Feltételek (Hatályos: 2016.08.01.)

### 4. ELŐFIZETŐI NYILATKOZATOK

#### 4.1. Nyilatkozat előfizetői jellegről

Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni ügyfélként veszi-e igénybe.

Egyéni előfizetőként

Nem egyéni előfizetőként

#### 4.2. Nyilatkozat az adatkezelés módjának elfogadásáról

Az ÁSZF tartalmát képező adatvédelmi tájékoztatót megismertem és az abban foglaltakat tudomásul veszem és elfogadom.

#### 4.3. Nyilatkozat a szoftver licenc elfogadásáról

A szolgáltatás(ok) igénybevételéhez szükséges szoftver licencet megismertem és azt magamra nézve kötelezőnek elfogadom.

#### 4.4. Nyilatkozat a jelszó átvételéről és a jelszókezelés szabályainak elfogadásáról

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges jelszavakat harmadik félnek nem adom tovább, és minden tőlem telhetőt megteszek a jelszavak védelme érdekében. Amennyiben a jelszó harmadik fél tudomására jut, a jelszót haladéktalanul megváltoztatom. A jelszóval illetve hozzáféréssel végrehajtott cselekedetekért felelősséget vállalok. Tudomásul veszem, hogy a felhasználói jelszavakat a szolgáltatás telepítésekor kapom meg.

#### 4.5. Nyilatkozat a személyes adatok felhasználásáról:

Az előfizető ismeri és elfogadja az ÁSZF tartalmát képező Adatkezelés, Adatbiztonságban foglaltakat, hogy a Szolgáltató személyes illetve egyéb adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységnek megvalósítása céljából felhasználja.

Hozzájárulok ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adataimat tudományos, közvélemény – vagy piackutatás, valamint saját, direktmarketing céljából kezelje.

Igen

Nem

Hozzájárulok ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adataimat idegen célú üzletszerzés céljából kezelje.

Igen

Nem

Hozzájárulok ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adataimat tudományos, közvélemény – vagy piackutatás, valamint saját, direktmarketing céljából harmadik személy részére átadja.

Igen

Nem

Hozzájárulok ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adataimat elektronikus címtárban való megjelentetés céljából kezelje.

Igen

Nem

Az adatkezeléshez való hozzájárulás önkéntes, az adatkezelés céljával és megvalósítási módjával kapcsolatos, az ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a szolgáltató ügyfélszolgálati helyein nyílik lehetőség.

#### 4.6. Nyilatkozat az előfizetői névjegyzékben való szereplésről

Hozzájárulok, hogy a Szolgáltató a nevemet, címemet és e-mail címemet az előfizetői névjegyzékben szerepeltesse:

Igen

Nem

Kérem, hogy az előfizetői névjegyzékben a Szolgáltató feltüntesse, hogy személyes adataim közvetlen üzletszerzési céllal nem használhatóak fel.

Igen

Nem

Kérem, hogy az előfizetői névjegyzékben a lakcímet csak részben tüntessék fel.

Igen

Nem

#### 4.7. Nyilatkozat tételes számlamellélekről

Kérek tételes mellékletet

Nem kérek tételes mellékletet

#### 4.8 Nyilatkozat az előfizetői szerződés elfogadásáról

Az előfizető az előfizetői szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.

Igen

Nem

\*Tételes számlamelléklet igénylése esetén felhívjuk az előfizető figyelmét, hogy a kimutatással együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, melynek megismerésére csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak! A tételes számlamelléklet maximum 90 nappal visszamenőleg kérhető 400 Ft + Áfa/hónap adminisztrációs költség megfizetése mellett.

Az előfizető a szerződéskötéskor megadott nyilatkozatait, írásban módosíthatja a Szolgáltatónál. A módosítás, a Szolgáltatóhoz tértivevényes levélben vagy az Ügyfélszolgálaton személyesen átadott/átvett írásos jognyilatkozattal módosíthatja vagy vonhatja vissza. A visszavonást is módosításként kezeli a Szolgáltató.

A nyilatkozatok alapján a módosítását a Szolgáltató, a beérkezést követő 15 napon belül elvégzi, de egyes esetekben eltérő módon kerül érvényesítésre.

Előfizetői névjegyzékhez tett nyilatkozat esetén a bejelentést követő 15 napon belül az elektronikusan elérhető névjegyzékben, a következő kiadáskor a nyomtatott formánál.

A bejelentést követő tárgy hónapra vezeti át a Szolgáltató a nyilvántartásán, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához tett nyilatkozat, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához tett nyilatkozat, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez tett nyilatkozat esetében.

A bejelentést követő tárgy hónapra vezeti át a Szolgáltató a nyilvántartásán a tételes számla igényléséhez tett nyilatkozat, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok tett nyilatkozat, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat esetében.

A bejelentést követő tárgy hónapra vezeti át a Szolgáltató a nyilvántartásán úgy, hogy új előfizetői szerződést kezdeményezhet a Szolgáltató elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez tett nyilatkozat esetén.

Kelt.: \_\_\_\_\_, 20\_\_\_. \_\_\_\_\_ (hónap) \_\_\_\_ (nap).

Előfizető

Szolgáltató (Corvus Telecom Kft.)

## Általános Szerződési Feltételek (Hatályos: 2016.08.01.)

### 5. SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA, DÍJAZÁSA

A VoIP (Voice over IP) a hang Internet alapú (valós idejű) továbbítását megoldó technológia. A technológia segítségével IP hálózaton (Internet, Intranet) IP csomagokba ágyazva hang és fax továbbítható.

Távközlési berendezéseink segítségével hagyományos telefonhálózat (PSTN) telefon alközpontok (PBX), telefonkészülékek Interneten keresztül összeköttetése válik lehetővé.

A VoIP technológiát a rugalmas felhasználhatóság, nagy teljesítmény és a kiszámítható, alacsony költségek jellemzik. Az Internet alapú továbbítás során egy csatornát több alkalmazás/szolgáltatás használ egyszerre, így a célszerűbb kihasználtság, olcsóbb üzemeltetést eredményez.

A VoIP szolgáltatás technológiai okokból (sávszélesség ingadozás, kapcsolat terhelése, kapcsolat kiesése) gyengébb minőségű lehet, mint a hagyományos (PSTN) hálózat által nyújtott szolgáltatás. A minőség biztosítása érdekében az Előfizetőnek biztosítani kell a megfelelő sávszélességű Internet kapcsolatot, valamint szükség esetén a megfelelő forgalomirányító berendezéseket. (Ha nem a Szolgáltató biztosít az Előfizető számára Internet kapcsolatot, nem felel az Internet kapcsolat által okozott minőségi hibákért, kiesésekért. A Szolgáltató az Internet kapcsolatot az Előfizető érdekkörébe sorolja.)

A szolgáltatás igénybevételenek feltételei:

- az egy időben használatos csatornához szükséges sávszélességű Internet kapcsolat
- VoIP átjáró, amely a lokális telefonhálózatot, vagy telefon alközpontot (PBX) köti össze a lokális hálózattal (LAN)
- megosztott Internet kapcsolat esetén megfelelő forgalomirányító berendezés, mely a hang megfelelő továbbítását segíti a minőség biztosítása érdekében
- Előfizetői szerződés

A rendszerünk összeköthető telefon alközponttal. A telefonközponttól függően lehetőség van a telefonközpont bekonfigurálására, így a telefonálási szokások, nagyon kismértékben, vagy egyáltalán nem változnak meg.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevevőinek belső, külön kérésre publikus (PSTN hálózathoz elérhető) hívószámot biztosít, amelyet/amelyeket a saját rendelkezésre álló számmezőből oszt ki.

Az Előfizető más szolgáltatónál lévő hívószámot el tudja hordozni, amelyet a Corvus Telecom át tud venni. Ez esetben a hívószámra érkező hívások a Szolgáltató központján keresztül, Internet segítségével jutnak el az Előfizetőhöz. A számhordozással kapcsolatos részleteket az ÁSZF tartalmazza.

Az előfizetési díj tartalmazza a Szolgáltató előfizetői közötti korlátlan, díjtalan telefonálás lehetőségét.

Szolgáltatási díjak:

<b>Előfizetési díj:</b>	<b>Kedvezmény mértéke határozatlan idejű szerződés díjához viszonyítva:</b>				
<b>Előfizetési díjban foglalt lebeszélhetőség:</b>					
<b>Vezetékes számok hívása:</b>			<b>Mobil számok hívása:</b>		
	<b>Csúcsidőben</b>	<b>Csúcsidőn kívül</b>		<b>Csúcsidőben</b>	<b>Csúcsidőn kívül</b>
<b>Hálózaton belül</b>			<b>Telenor</b>		
<b>Belföldi 1</b>			<b>T-Mobile</b>		
<b>Belföldi 2</b>			<b>Vodafone</b>		
<b>Fax küldés díja megegyezik a hívásdíjakkal.</b>					

A nemzetközi hívások díjai megtalálhatóak a Szolgáltató honlapján, és ügyfélszolgálati irodájában.

Kelt.: \_\_\_\_\_, 20\_\_ . \_\_\_\_\_ (hónap) \_\_\_\_ (nap).

Előfizető

Szolgáltató (Corvus Telecom Kft.)



## 5. sz. melléklet (Előfizetői Tájékoztató a biztonsági kérdésekről)

### Előfizetői tájékoztató az Eht. 2003. évi C. törvény 156.§ (3) bekezdése alapján hírközlési szolgáltatás nyújtásához

vezetékes műsorjel-elosztás internet elérési szolgáltatás helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén

A Szolgáltató az Előfizetőket a jelen tájékoztató útján tájékoztatja

- a) a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és
- b) a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről.

#### 1. ÁSZF-ben is rögzített kockázatok és tehető intézkedések

##### 1.1. Kábeltelevízió

Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és a hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet.

A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő alvállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során köteles a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal eljárni úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is." Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező televíziós és rádiófrekvenciás jelek vételére alkalmas végberendezést (tv és rádió vevőkészüléket) csatlakoztathat és az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet. Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek."

##### 1.2. Internet

###### E-mailek központi vírusellenőrzése

E szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőhöz rendelt e-mail címekre érkező, vagy onnan feladott e-maileket a Szolgáltató által központilag üzemeltetett vírusszűrő ellenőrzi annak érdekében, hogy az emailekben esetlegesen megbúvó, károkozásra alkalmas szoftverek, kódok (vírusok) eltávolításra kerülhessenek. Az e-mailek ellenőrzése természetesen nem terjed ki az e-mailek szöveges tartalmára, csupán az azokban megbúvó vírusok automatizált kiszűrésére.

Amennyiben a Szolgáltató által alkalmazott vírusszűrő károkozásra alkalmas szoftvert, kódot (vírus) talál az átvizsgált e-mail-ben, úgy a vírust abból eltávolítja, s erről az Előfizetőt az e-mail üzenet végén, vagy külön e-mailben értesíti. A vírus kiszűrésén és eltávolításán, illetve az értesítő szövegen túlmenően a Szolgáltató az e-mailt változatlan tartalommal továbbítja az Előfizetőhöz, illetőleg annak címzettjéhez. Amennyiben a vírus nem távolítható el az üzenetből a Szolgáltató rendszere az üzenetet törli és az Előfizetőt e-mailben e tényről, értesíti.

A Szolgáltató az Előfizetők és a hálózat biztonsága érdekében a vírusszűrőt minden egyes Előfizető esetében alapbeállításként bekapcsolva biztosítja.

A Szolgáltató az e-mailek központi vírusellenőrzése szolgáltatását ingyenesen biztosítja Előfizetői számára, és mindent megtesz annak folyamatos frissítése érdekében, ugyanakkor nem vállal semmilyen felelősséget azért, hogy e szolgáltatása az Előfizetőt ténylegesen meg is óvja valamennyi elméletileg és gyakorlatilag lehetséges, számítógépes vírusok okozta kártól. Ennek érdekében a Szolgáltató az Előfizető figyelmét e helyütt kívánja felhívni arra, hogy a vírusok elleni hatékony védekezés érdekében az Előfizető gépére telepített helyi víruskereső szoftverek alkalmazása elengedhetetlen.

###### Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése

A szolgáltatás saját, az Előfizető által nem konfigurálható „fekete listával" rendelkezik, amely tartalmazza az ismert levélszemét küldők címét.

A rendszer minden ilyen listán szereplő levélszemetet vagy levélszemét-gyanús levelet megjelöl. Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése szolgáltatás rendkívül hatékony, ennek ellenére a Szolgáltató nem tud szavatolni azért, hogy a jelen szolgáltatás 100%-ban pontosan működik. A Kéretlen levelek központi szűrése szolgáltatás minden beérkező levelet ellenőrzésnek vet alá, amelynek során néhány előre meghatározott

## Általános Szerződési Feltételek (Hatályos: 2016.08.01.)

szabályt használ. A Szolgáltató lehetővé teheti -amennyiben annak műszaki feltételei adottak és a szolgáltatás biztonságát nem veszélyezteti - azt, hogy a kéréstlen levelek szűrését, illetve átengedését az Előfizető a saját gépén ki- illetve bekapcsolhassa."

Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és az Internet-használattal kapcsolatos hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet. A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő alvállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során köteles a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal eljárni úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is." Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és az Internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést (legalább 486-os számítógép) csatlakoztathat és az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet. Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek." *Hálózathasználati irányelvek*

Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.

Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás.

Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybe vételével."

Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.

Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés (sniffing).

A szolgáltató bizonyos esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyenforgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörésmegakadályozása) megvalósítására használhatja fel.

Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel."

### *1.3. Telefon*

Az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pontján köteles a Szolgáltatás igénybevételét másnak díjmentesen lehetővé tenni, ha a személy vagy vagyon biztonság megőrzéséhez szükséges (segélykérés).

Rendkívüli állapot és szükségállapot esetén honvédelmi érdekből a telefon, és egyéb hírközlési berendezés használatra való átengedésére a Honvédelemről szóló 1993. évi CX. törvény alapján kerülhet sor. Egyéb esetekben az Előfizetői Hozzáférési Pont használatának átengedéséhez a Szolgáltató hozzájárulása szükséges.

Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és a telefon-használattal kapcsolatos hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet.

A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő alvállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során köteles a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal eljárni úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon ideértve aszerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is.

Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és a telefonszolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést (analóg telefonkészülék) csatlakoztathat és az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet.

Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek, valamint CE vagy H megfelelőségi jelöléssel kell rendelkeznie.

### 2. További kockázatok és előfizető által tehető intézkedések

#### 2.1. Internet esetén:

Mivel az internet szabad hálózat, számítógépét mindenkinek védenie kell a vírusok és a nem kívánt látogatók, programok, kéretlen levelek (spam) ellen. A számítógépek megfelelő védelme minden előfizető és felhasználó érdeke és felelőssége is, mert a kártékony programok átvehetik gépük felett az irányítást, és akár személyes adatokhoz való hozzáférést is lehetővé teszik. A vírusok és más biztonsági fenyegetések ellen számos ingyenes és fizetős víruskereső-, tűzfal-szoftver, illetve biztonsági programcsomag közül lehet választani. Fontos azonban azon szabály betartása, hogy csak ellenőrzött helyről történjen alkalmazások letöltése számítógépre és a védelmi szoftverek folyamatosan kerüljenek frissítésre.

A programfejlesztők számos vírusvédelmi csomagot fejlesztettek ki, ezek ára és tudása is széles skálán mozog, de - tájékozódást követően - ajánlatos ezek valamelyikét a számítógépre telepíteni és rendszeresen frissíteni.

A biztonsági programok mellett a számítógépen futó operációs rendszer és a felhasználói programok (pl. internetböngésző és a hozzá tartozó bővítmények, szövegszerkesztő, táblázatkezelő) rendszeres frissítése is szükséges.

Amennyiben az internet-hozzáférés vezeték nélküli hálózaton (WiFi) történő megosztására kerül sor például a lakáson, irodán belül, úgy a hálózat védelmét szolgáló titkosítást mindenképpen szükséges bekapcsolni, mert ellenkező esetben idegenek akár az utcáról is felkapcsolódhatnak rá, és az így „felkínált” internet-hozzáférést használva követhetnek el jogsértéseket, akár bűncselekményeket is. A helyes beállításokhoz javasolt az internetszolgáltató, vagy számítógép-karbantartással foglalkozó szakember segítségét kérni.

Tekintettel kell lenni arra, hogy az interneten elérhető tartalmak letöltése szerzői jogi kérdéseket vethet fel, ezért azok szabad felhasználhatóságáról, illetve a felhasználás feltételeiről tájékozódni szükséges.

Az előfizető számára javasolt minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve ahhoz tartozó jelszó (kód) védelme érdekében. A szolgáltatások igénybevételének fokozott biztonságát szolgálja a jelszó időről-időre történő megváltoztatása.

#### Tippek a kéretlen e-mail (SPAM) elkerülésére

■ Körültekintően szükséges eljárni és a részletek ismeretében döntést hozni abban az esetben, ha egy-egy klikkeléssel az adataink kezeléséhez történő beleegyezés vagy hozzájárulás megadása történik. „Javasolt más-más e-mail címek használata publikus helyre történő írás (online vásárlás, chat, fórumok), speciális ajánlatokra történő válaszadás, vagy kérdőívek kitöltése esetén.

■ Javasolt elkerülni nyilvános oldalakon e-mail cím, telefonszám megadását. A közösségi weboldalakon (iwiw, Facebook stb.) történő részvétel esetén is körültekintően kell eljárni és javasolt mérlegelni a megadott adatok körét, valamint hogy azokat mely más felhasználók láthatják.

■ Javasolt olyan e-mail cím használata, mely könnyen megjegyezhető, azonban a spammerek és címgyűjtők számára nehezen található ki.

■ Ha valamely eljárás vagy szolgáltatás igénybevétele során személyes adatok megadását kérik, javasolt tájékozódni, hogy azokra miért van szükség, milyen célra kerülnek felhasználásra a továbbiakban, illetve mindig alaposan szükséges átolvasni az általános szerződési vagy felhasználási feltételeket vagy az adatvédelmi szabályzatot.

■ Javasolt értesíteni az internetszolgáltatót, a helyi rendszergazdát, és ha kideríthető, a küldő szolgáltatóját is abban az esetben, ha az általa üzemeltetett hálózathálóból igen nagyszámú kéretlen hirdetés küldésének észlelésére kerül sor.

■ Sok esetben az internetszolgáltató, vagy a levelezési szolgáltató már biztosítja az kéretlen, vagy ártalmas elektronikus levelek szűrését, mellyel kapcsolatos lehetőségekről javasolt érdeklődni a szolgáltatónál.

■ Az interneten számtalan, ingyenesen vagy díjfizetés ellenében letölthető szűrőprogram (spamszűrő) érhető el, javasolt ezek valamelyikének használata. Egyes levelezőprogramokba a szűrő már be is van építve. A szűrőprogramok beállításai - szükség szerint - az egyéni igényeknek megfelelően átalakíthatók.

#### 2.2. Telefon esetén:

Ma már több szolgáltató is lehetővé teszi, hogy a felhasználók a szolgáltató saját hálózatán (például kábeltelevíziós hálózaton) keresztül vegyék igénybe az IP-telefont. Ebben az esetben úgy is előfizethető a telefonszolgáltatás, hogy nincs internet-előfizetés és a készülékről elérhetők a segélyhívó számok is.

Szükséges ugyanakkor figyelembe venni azt, hogy áramszünet esetén (saját áramforrás hiányában) az IP-telefon nem használható (és ebben az esetben még a segélyhívó-számok felhívására sincs lehetőség). Ez abból adódik, hogy az átviteli úton aktív, energiát igénylő eszközökön keresztül épül fel a kapcsolat a szolgáltató aggregáló (összegző) pontjáig, és az energiaellátás kimaradása esetén ezen eszközök nem üzemelnek.

## Általános Szerződési Feltételek (Hatályos: 2016.08.01.)

Hagyományos telefonról kábeltelefonra történő váltás esetén lehetőség van a „régii” telefonszám megtartására, tehát a számhordozásra. A kábeltelevíziós szolgáltatók jelentős része internet szolgáltatás is kínál hálózatán, így a kábeltévé vezetékén keresztül az előfizető a tévzés mellett akár telefonálhat, vagy szélessávú internet szolgáltatást (kábelnet) is igénybe vehet.

### *Emelt díjas szolgáltatások*

A vezetékes telefonszolgáltatás ma már nem csak beszélgetésekre használható, hanem képek, zeneszámok letöltésére, vásárlásra, vagy „betelefonálás” játékokban, szavazásokban történő részvételre (ezek összefoglalóan az úgynevezett tartalomszolgáltatások). Ezen szolgáltatások az átlagos beszélgetési díjakhoz képest jóval drágábbak, ezért javasolt előzetesen tájékozódni a tarifákról, az igénybe vétel feltételeiről.

Figyelemmel kell lenni arra, hogy ilyen játékok miatt kerül sor a hirdetett számok felhívására, úgy abban az esetben is ki kell fizetni a hívás díját, ha a játékokra nem kerül sor, mivel a hívás felépül. Nagyon körültekintően szükséges tájékozódni valamilyen igénybe vehető szolgáltatás megrendelése előtt, mert előfordulhat, hogy egy megrendeléssel több emelt díjas szolgáltatásra történő előfizetésre kerül sor. Minden előfizető kérheti telefonszolgáltatójától a külföldi és/vagy az emelt díjas számok letiltását, kódolását. A kódolás után ezeket a számokat nem lehet automatikusan felhívni, csak egy bizonyos kód beütésével. Ez a megoldás igen elterjedt - és célszerű - azoknál a családoknál, ahol a szülők nem szeretnék, hogy gyermekeik emelt díjas szolgáltatásokat hívjanak. Megjelent a szolgáltatók szolgáltatási palettáján az emelt díjas fogadott SMS szolgáltatás is. Ezen szolgáltatás igénybe vétele esetén a hívott fizeti a szolgáltatáshoz kapcsolódó díjat. Sajnálatos módon a szolgáltatásra történő „feliratkozás” akár egy internetes oldalon lévő adatlap kitöltésével, vagy egy kellően át nem gondolt hívószám felhívásával is lehetséges.

### *2.3. Internet és telefon esetén:*

A végponton történő szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői berendezéseket, megfelelő helyen és környezeti viszonyok mellett szükséges üzemeltetni. Amennyiben az időjárási viszonyok indokoltá teszik (vihar, villámlás) az előfizetőnek javasolt a szolgáltatás igénybevételére használt eszközöket áramtalanítani, mivel a távközlő hálózatba, vagy villamos hálózaton érkező túlfeszültség az előfizetői eszközökben kárt tehet.

**6.sz. melléklet (Fogalmak értelmezése)**

**Értelmezések az 2003 C tv., Eht alapján:**

10. *Egyéni előfizető:* az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

11. *Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás:* az e törvényben meghatározott azon elektronikus hírközlési szolgáltatások, amelyek meghatározott minőségben, a Magyar Köztársaság területén bárhol, minden felhasználó számára megfizethető ár ellenében igénybe vehetők.

13. *Elektronikus hírközlési szolgáltatás:* olyan, más részére általában ellenszolgáltatásért végzett szolgáltatás, amely teljesen vagy nagyrészt jeleknek elektronikus hírközlő hálózatokon történő átviteléből, és ahol ez értelmezhető, irányításából áll, de nem foglalja magában az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználásával továbbított tartalmat szolgáltató vagy ilyen tartalom felett szerkesztői ellenőrzést gyakorló szolgáltatásokat, valamint nem foglalja magában az információk társadalommal összefüggő, más jogszabályokban meghatározott szolgáltatásokat, amelyek nem elsősorban az elektronikus hírközlő hálózatokon történő jeltovábbításból állnak.

14. *Elektronikus hírközlési szolgáltató:* elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, valamint elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó természetes, illetőleg jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság.

22. *Előfizető:* olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

23. *Előfizetői hozzáférési pont:* azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető, vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

24. *Előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató:* azon elektronikus hírközlési szolgáltató, amely valamely elektronikus hírközlő hálózathoz vagy annak részéhez elektronikus hírközlő végberendezés nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevétele céljából történő fizikai és logikai csatlakoztatására vonatkozóan az előfizetővel előfizetői szerződést kötött.

25. *Előfizetői szolgáltatás:* a nyilvánosan elérhető, e törvény értelmében hálózati szolgáltatásnak nem minősülő elektronikus hírközlési szolgáltatás.

28. *Fogyasztó:* bármilyen természetes személy, aki szakmáján, üzleti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel. 34. *Hálózati hozzáférési pont:* a hálózatnak más hálózat fizikai csatlakoztatására kijelölt olyan pontja, melyen keresztül a hozzáférési szolgáltatás megvalósul.

41. *Helyhez kötött telefonszolgáltatás:* helyhez kötött előfizetői végponton keresztül igénybe vehető nyilvános telefonszolgáltatás, amely nem minősül nyilvánosan elérhető mobil rádiótelefon szolgáltatásnak.

42. *Helyhez kötött telefonhálózat:* helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő nyilvános telefonhálózat.

49. *Helymeghatározási adat:* az elektronikus hírközlő hálózatban vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás során kezelt bármely adat, amely egy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználója végberendezésének földrajzi helyzetét jelzi.

49/a. *Helymeghatározási szolgáltató:* olyan kapcsolódó szolgáltatás, amelyet az előfizető vagy felhasználó helymeghatározási adatainak megadásával nyújtanak. 57. *Interfész:* a jelen törvény alkalmazásában

a) *hálózati interfész:* az elektronikus hírközlő hálózat azon csatlakoztatási felülete - annak fizikai és logikai jellemzőivel együtt -, amely más elektronikus hírközlő hálózathoz való hozzáférésre vagy hálózattal való összekapcsolásra szolgál,

b) *előfizetői interfész:* az elektronikus hírközlő hálózat azon csatlakoztatási felülete - annak fizikai és logikai jellemzőivel együtt -, amelyen keresztül a szolgáltató a felhasználónak előfizetői hozzáférést nyújt az elektronikus hírközlő hálózathoz,

c) *rádióinterfész:* a rádióhullámoknak a rádió-berendezések közötti átviteli útját meghatározó rádiós csatlakozási felület, valamint ennek műszaki jellemzői.

77. *Műsorterjesztés:* az 5/a. pont szerinti bármely átviteli rendszerrel megvalósuló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelynek során a médiaszolgáltató által előállított analóg vagy digitális műsorszolgáltatási jeleket a



## Általános Szerződési Feltételek (Hatályos: 2016.08.01.)

médiaszolgáltatótól az előfizető, vagy felhasználó vevőkészülékéhez továbbítják, függetlenül az alkalmazott átviteli rendszertől, és technológiától. Műsorterjesztésnek minősül különösen a műsorszórás, a műholddal végzett műsorterjesztés, a hibrid üvegszál-as-koaxiális átviteli rendszeren végzett műsorterjesztés, emellett a műsor Internet Protokoll segítségével történő továbbítása valamely átviteli rendszeren, ha a szolgáltatás jellege, illetve feltételei megegyeznek a műsorterjesztéssel, illetve ez helyettesíti a más módon megvalósított műsorterjesztést. Műsorterjesztésnek minősül az olyan műsorterjesztés is, amelyhez az előfizető külön díj ellenében, vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatás díjával csomagban értékesített díj ellenében férhet hozzá. A tíznél kevesebb vevőkészülék csatlakoztatására alkalmas átviteli rendszer segítségével történő jeltovábbítás nem minősül műsorterjesztésnek.

85. *Nyilvános elektronikus hírközlő hálózat:* teljesen vagy elsősorban a nyilvánosan elérhető, a hálózati végpontok közötti információátvitelt támogató elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtására használt elektronikus hírközlő hálózat.

86. *Nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás (telefonszolgáltatás):* olyan, bárki számára rendelkezésre álló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási tervben szereplő hívószám vagy hívószámok segítségével közvetlenül vagy közvetve lehetővé teszi belföldi vagy belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását.

87. *Nyilvános telefonhálózat (telefonhálózat):* olyan nyilvános elektronikus hírközlő hálózat, amelyen részben vagy egészben nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatást nyújtanak, illetve amely alkalmas hálózati végpontok között beszéd, továbbá más kommunikációra, így különösen a telefax és adatkommunikációra.

95. *Rádióátviteli hálózat:* olyan elektronikus hírközlő hálózat, amelyben az információátvitel egészben, illetőleg jelentős mértékben rádiófrekvenciás jelek adásával és vételével valósul meg. 110. *Vállalkozás:* Az a természetes és a jogi személy, valamint a jogi személyiség nélküli gazdasági társaság - ideértve a külföldi székhelyű vállalkozás magyarországi fióktelepét is - amelynek a Magyar Köztársaság területén tanúsított, vagy hatásaiban itt érvényesülő piaci magatartása részben vagy egészben a Magyar Köztársaság területén nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódik. 110/a. *Végfelhasználó:* olyan felhasználó, aki az adott hálózati hozzáférési pontot saját érdekkörében használja, és azon nem nyújt nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást. 110/b. *Végfelhasználói hozzáférés felett rendelkező vállalkozás:* azon vállalkozás, amely a végfelhasználó valamely elektronikus hírközlő hálózathoz vagy annak részéhez történő fizikai vagy logikai csatlakoztatása felett rendelkezési jogot gyakorol.

### ***A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól***

a) *előfizetői panasz:* előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek;

b) *hibabejelentés:* az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos;

c) *üzleti előfizető:* az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást;

d) *tartós adathordozó:* olyan eszköz, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze.

## 7.sz.melléklet (Számhordozás szabályai)

A számhordozás olyan előfizetői szám hordozását jelenti, amelynek során az előfizető megtarthatja

- a) földrajzi előfizetői számlát,
- b) nem földrajzi számmal elérhető szolgáltatás esetén nem földrajzi előfizetői számát, amennyiben az előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül változtat előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót.

### Fogalmak:

1. *átadó szolgáltató*: az a szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve egyes számok esetében módosítását követően a számot egy másik szolgáltatóhoz viszi át;
2. *átvevő szolgáltató*: az a szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében számát egy másik szolgáltatótól hozza át;
3. *berendezés kód*: a szolgáltató által adott háromjegyű számból álló kód, amely földrajzi szám esetében megjelöli azt a kapcsolási eszközt, amelyhez a hordozott szám előfizetője csatlakozik, illetve azt az összekapcsolási pontot, amelyen keresztül a hordozott szám előfizetője közvetlenül elérhető;
4. *együtműködési teszt*: a felhasználó elméleti és műszaki alkalmasságának ellenőrzése a KRA használatához;
5. *hely szerinti számhordozás*: helyhez kötött telefonszolgáltatásnál az előfizetői szám megtartása a számozási körzeten belül, az igénybevétel helyének illetve technológiájának - az irányítási információ változásával járó - megváltoztatása esetén;
6. *hívásirányítás*: az a hálózati funkció, amely a hordozott számra kezdeményezett hívás esetén meghatározza és beilleszti a valós végződésre utaló irányítási információt és a hívást a hívott fél valós végződött hálózata felé továbbítja;
7. *hordozott szám*: az előfizetői szerződésben szereplő azon szám, amelyet az előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének illetve technológiájának - hívásirányítási információ változásával járó - megváltoztatásakor megtart;
8. *irányítási információ*: a hordozott számot, a hozzá tartozó irányítási számot és az érvényesség időtartamát tartalmazó információ;
9. *irányítási szám*: szolgáltató kódból és berendezés kódból álló információ, amely a hordozott számokra irányuló hívások és jelzések megfelelő irányítását teszi lehetővé;
10. *irányítást végző szolgáltató*: az a szolgáltató, amely a hívások, illetve jelzések hordozott számokra való irányításához a szükséges irányítási számot - általában adatbázis lekérdezésével - a hívásba, illetve jelzésbe beiktatja;
11. *jelzésirányítás*: az a hálózati funkció, amely a hívásirányításon kívüli, a számhordozás során is biztosítandó szolgáltatások megvalósításához szükséges jelzéseket elemzi és hordozott számok esetén beilleszti a valós végződésre utaló jelzésirányítási információt, és a jelzést a valós végződött hálózat felé irányítja;
12. *jelzés relé funkció (SignallingRelayFunction)*: olyan jelzeshálózati funkció, amely mind a hívásfelépítéssel kapcsolatos, mind a hívásfelépítéstől független jelzésüzenetek esetében képes a hordozott számok felismerésére és szükség esetén azok irányítási információval való ellátására;
13. *kapcsolattartó*: az a személy, aki jogosult a szolgáltató, nagykereskedelmi szolgáltató nevében a központi referencia adatbázissal kapcsolatos adminisztratív kérdésekben eljárni;
14. *központi referencia adatbázis, vagy KRA*: az a számhordozás érdekében létrehozott rendszer, amely tartalmazza és kezeli az összes hordozott számmal kapcsolatos irányítási információt, valamint a szolgáltatók és felhasználók jelen rendeletben meghatározott adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az irányítási adatok összegyűjtését és a szolgáltatók, valamint más jogszabály alapján erre jogosultak részére való szétosztását;
15. *lekérdezés bontásnál (QueryonRelease)*: olyan eljárás, amelyben az irányítási információt tartalmazó adatbázis lekérdezése abban az esetben történik, ha a hívott szám eredeti szolgáltatójától érkező bontás hordozott számot jelez;

## Általános Szerződési Feltételek (Hatályos: 2016.08.01.)

16. *lekérdezés minden hívásnál (Alt CallQuery)*: olyan eljárás, amelyben az irányítási információt tartalmazó adatbázis lekérdezését minden hívás során végrehajtják;

17. *nomadikus beszédcélú szolgáltatás*: az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervében meghatározott olyan beszédcélú elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely a hívások kezdeményezése és fogadása céljából a szolgáltatást nyújtó hálózatok tetszőleges hozzáférési pontján elérhető, azaz a szolgáltatáshoz való hozzáférés nincs egy adott hozzáférési ponthoz rendelve, azonban a szolgáltatás igénybevétele közben a hozzáférési pont nem változtatható;

18. *számátadási időablak*: minden munkanap 20 óra 00 perctől kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számhordozás és számmező átadás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számátadással érintett számokon a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;

19. *számhordozási megállapodás*: az előfizető számhordozásra vonatkozó igénybejelentése alapján az előfizető és az átvevő szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely az előfizető által hordozandó összes számot és a hordozások számátadási időablakát is tartalmazza;

20. *szolgáltatói felhasználó*: a KRA-hoz való hozzáférésre jogosult személy, illetve számítógépes rendszer, amely a szolgáltató nevében számhordozási tranzakciókat végez;

21. *szolgáltató kód*: a hatóság által adott háromjegyű számból álló kód, amely a KRA-ban a szolgáltatót, vagy szolgáltató üzletágát vagy részegységét jelöli;

22. *tranzakció*: egy adott szám vagy számtartomány átadására, egy hordozott szám vagy számtartomány hordozottságának vagy számhasználatának megszüntetésére, illetve a KRA adatainak letöltésére vonatkozó, a KRA-ban rögzített, tranzakció azonosítóval ellátott bejelentési, jóváhagyási, módosítási, törlési vagy letöltési művelet;

23. *tranzakció azonosító*: a szolgáltatói felhasználó, illetve a hatóság által adott egyedi azonosító;

24. *tranzakció zárás*: a számhordozási időablak kezdetét 8 órával megelőző időpont, amely után a KRA az adott számátadási időablakra vonatkozó tranzakciót - letöltési művelet kivételével - nem fogad el;

25. *üzenet*: a KRA-ból a szolgáltató, nagykereskedelmi szolgáltató által letöltendő, a KRA által elektronikus formában tárolt, a szolgáltatót érintő, számhordozással kapcsolatos információ.

### **1. A számhordozás feltételei**

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

*a) természetes személy esetében:*

- magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,
- nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímét igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;

*b) gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetében:*

- (1) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány,
- (2) a cégjegyzésre jogosult aláírási címpéldánya,
- (3) az eljáró képviselő személyi igazolványa, és
- (4) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;

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

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

## Általános Szerződési Feltételek (Hatályos: 2016.08.01.)

- a szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétele kötelező,

- (6) az eljáró képviselő személyi igazolványa,
- (7) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

Az azonosításhoz használt okiratokról, okmányokról az előfizető írásbeli engedélye nélkül másolat nem készíthető a szolgáltató által.

A szolgáltató köteles előfizető részére a számhordozást biztosítani, előfizetői igény esetén, amennyiben a technikai feltételek adottak és átadó szolgáltató a számot rendelkezésre bocsátja, megteszi az ehhez szükséges lépéseket.

2. Az előfizető az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány - alközponti beválasztás alkalmazása esetén - csak egybefüggően kerülhet hordozásra. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány a rendelet 3. § (8) bekezdés szerint részlegesen is hordozásra kerülhet.

A díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlát mentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása esetében az előfizető köteles a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében az átadó szolgáltatóval előzetesen egyeztetni.

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

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

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

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

a) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható a (1) bekezdésnek megfelelően közölt adatok alapján, vagy

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

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

c) az átadó szolgáltató a 3. § (8) bekezdés szerinti esetekben egyeztetést igényel.

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

8. Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére a (7) bekezdés szerint átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

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

## **2. A számhordozás kezdeményezése**

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

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

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

Az előfizetőt az átvevő szolgáltató azonosítja és új előfizetői szerződést köt. A szerződéskötéskor az átvevő szolgáltató és az előfizető megállapodnak a számhordozás időpontjáról (számátadási időablak), amely legkorábban a szerződéskötést követő második munkanapon lehetséges, amennyiben az igény munkanapokon 16 óráig bejelentésre került. Az előfizető az átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.

2. A számhordozási megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba.

3. Az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés az 1. pont (2) és (3) bekezdés szerint a számhordozás megvalósulásával megszűnik, illetve módosul.

4. Az átvevő szolgáltató írásban köteles tájékoztatni az előfizetőt arról, hogy

- a) a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet,
- b) a hangposta üzenetek nem vihetők át,
- c) az előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvész, kivéve, ha az átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik,
- d) az átadó szolgáltató által kedvezményesen értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat az 1. pont (9) bekezdése szerint feloldotta.
- e) az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában az 5. §§ (7) bekezdése szerint lejárt számlatartozása keletkezik, melyet az előfizető az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni, vagy az 5. §§ (8) bekezdése szerint az átvevő szolgáltatónál az általa megadott feltételekkel,
- f) a 3. §§ (8) bekezdés szerinti esetekben az átadó szolgáltató kérésére az átvevő szolgáltató köteles számhordozást az átadó szolgáltatóval egyeztetni, amely az előfizető közreműködését is igényelheti.

5. Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az előfizető képviselőjében eljárni. Az előfizető számhordozási igényét és a képviselőjére vonatkozó meghatalmazást, a szolgáltatók eltérő megállapodása hiányában, az átvevő szolgáltató a dokumentum eredeti képi formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton köteles az átadó szolgáltatónak átadni.

### 3. Számhordozási eljárás

#### 1. Az átvevő szolgáltató köteles

a) a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíteni. Az átvevő szolgáltató köteles ezen értesítést követő második munkanap számátadási időablakára a hordozást a 13. § (1) bekezdés szerinti határidővel, legkésőbb a számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig a KRA-nak bejelenteni, kivéve (2) bekezdésben foglalt esetet.

E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

2. az a) pont szerinti értesítést követő munkanapon a számhordozást KRA-nak a 13. § (1) bekezdés szerinti határidővel a következő munkanap számátadási időablakára bejelenteni, kivéve a (3) bekezdésben foglalt eseteket.

Az (1) bekezdés a) és b) pontjában foglalt kötelezettségek elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

#### 3. Amennyiben

a) az előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy

b) a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy előfizető hozzáférési pont kiépítése szükséges, vagy

c) tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozását igénylik, akkor az átvevő szolgáltató a 13. § (1) bekezdés szerint, legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig köteles a KRA-nak a számhordozást bejelenteni.

a 3. § (8) bekezdés szerinti egyeztetés során nem a legkorábbi számátadási időablakot választották, az átvevő szolgáltató köteles a 13. § (1) bekezdés szerint, legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig a KRA-nak a számhordozást bejelenteni.

E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

#### 4. Az átadó szolgáltató

a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót. Az átadó szolgáltató legkésőbb a számhordozás KRA-ba való bejelentésének időpontja után 23 órán belül a KRA-ban jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

a) a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót, valamint

b) a KRA-ban a tranzakciózárásig a 13. § (2) bekezdés szerint jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően egy munkanapon belül értesíteni, és amennyiben szükséges újra azonosítja az 5. § szerint. A határidők az azonosítást követően, vagy az 5. § (6) bekezdés b) pontja szerint lejárt követelések kiegyenlítésének előfizető általi bejelentését követően újrakezdődnek.

5. A számhordozás kizárólag az 1. pont (6) bekezdésében meghatározott okból utasítható el. Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozási igényt

a) indoklás nélkül,

b) az 1. pont-nak megfelelő azonosítás ellenére,

c) nem az 1. pont (6) bekezdés b) pontja szerint lejárt és értesített tartozás miatt, vagy  
d) a (3) bekezdés szerinti elfogadást követően a KRA-ban utasítja el, számhordozási megállapodásonként és jogellenes elutasításonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

6. Az előfizető a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 3. munkanapon 16 óráig törölheti. Az átvevő szolgáltató az igény törléséről az átadó szolgáltatót a következő munkanap 20 óra 00 percig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást az előfizető visszalépett indoklással törli.

A számhordozás kizárólag az 5. § (6) bekezdésében meghatározott okból utasítható el. Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozási igényt

- a) indoklás nélkül,
- b) az 5. § (1) bekezdésnek megfelelő azonosítás ellenére,
- c) nem az 5. § (6) bekezdés b) pontja szerint lejárt és értesített tartozás miatt,
- d) nem a 3. § (8) bekezdés szerinti, indokolt esetben igényelt egyeztetés miatt, vagy
- e) a (4) bekezdés a) pontja szerinti elfogadást követően a KRA-ban utasítja el, számhordozási megállapodásonként és jogellenes elutasításonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

6. A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően egy munkanapon belül értesíteni.

7. Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozást az 5. § (6) bekezdés c) pontja alapján utasította el, az átadó és átvevő szolgáltató köteles a 3. § (8) bekezdés szerinti egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 munkanapon belül lefolytatni.

8. A (7) bekezdés szerinti egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételten benyújtott számhordozási igényt az átadó szolgáltató nem utasíthatja el.

9. A határidők az előfizető újabb azonosítását, vagy az 5. § (6) bekezdés b) pontja szerint lejárt követelések kiegyenlítésének előfizető általi bejelentését, vagy a (7) bekezdés szerinti egyeztetést követően a hordozási igény átadó szolgáltató részére történő ismételt átadásának napján újratekintődnek.

10. Az előfizető a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző

2. munkanapon 16 óráig visszavonhatja, amely alapján az átvevő szolgáltató az igény törléséről az átadó szolgáltatót 20 óra 00 percig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást az előfizető visszalépett indoklással törli."

#### **4. A számhordozás szolgáltatókra vonatkozó szabályai**

1. Amennyiben számhordozás esetén a hívott szám hívásának díjazása megváltozhat amiatt, hogy a hívó fél szolgáltatója különböző díjazást alkalmaz

- a) a különböző helyhez kötött telefonszolgáltatást nyújtó szolgáltatókhoz irányuló, azonos számozási körzetben lévő földrajzi számok hívásánál, illetve
  - b) a különböző mobil rádiótelefon-szolgáltatást nyújtó szolgáltatókhoz irányuló hívásoknál,
- a hívó fél szolgáltatója köteles a hívó számára, a hívás előtt közvetlenül, saját hálózatából előfizetői készülékről díjmentes tájékoztatói lehetőséget biztosítani a következő sorrendben arról, hogy a hívás melyik szolgáltató hálózatában végződik, és annak mennyi a tarifája. Ezen adatokat a hívásrésztelezőn is fel kell tüntetni.

2. Az (1) bekezdésben említett tájékoztatói kötelezettségének a szolgáltató

a) saját hálózatában díjmentesen hívható ügyfélszolgálati, illetve egyéb díjmentesen hívható számán keresztül, vagy

b) előre beállított, megszakítható automatikus jelzés és azt követő - legalább a hívást végződtető szolgáltatót és a hívás tarifájának részletes elérhetőségét tartalmazó - a hívó fél által manuálisan bármikor megszakítható automatikus tájékoztatás útján tehet eleget.

3. A szolgáltatónak biztosítani kell a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlát mentes szolgáltatás, valamint a nomadikus beszédcélú szolgáltatás előfizetői számainak hordozhatóságát, e rendeletnek megfelelően.

4. A helyhez kötött telefonszolgáltatást nyújtó szolgáltató lehetővé teheti az előfizetői szám megtartását előfizetője kérésére a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének megváltoztatása illetve a szolgáltatás nyújtás technológiájának megváltozása esetén.

5. A mobil rádiótelefon-szolgáltatónak a hordozott mobil rádiótelefon számokra biztosítani kell az előfizetői szám alapján irányított adatátvitel - ide értve a rövid, szöveges üzenetszolgáltatás (a továbbiakban: SMS) és a multimédiás üzenetküldés szolgáltatás (a továbbiakban: MMS) - helyes irányítását.

6. A szolgáltatók kötelesek a számhordozhatóság megvalósítása érdekében együttműködni. A szolgáltatók az együttműködés feltételeit és az ezzel kapcsolatos feladataikat és kötelezettségeiket hálózati szerződéseikben kötelesek rögzíteni, továbbá az összekapcsolásról, illetve az előfizetői hurok átengedésről rendelkező referenciaajánlat készítésére kötelezett szolgáltató a referenciaajánlatában is köteles a számhordozhatóságról, illetve a számhordozással összefüggő, szolgáltatók közötti, szükséges együttműködésről rendelkezni. Az előfizető hurok átengedéssel megvalósuló számhordozás teljesítési határidejébe a hurokátengedés referenciaajánlatában rögzített határideje nem számít bele.

7. A számhordozás megvalósítása során biztosítani kell a hordozott számokra mindazokat a szolgáltatásokat, ideértve a jelzésirányítással megvalósuló elektronikus hírközlési szolgáltatásokat (a továbbiakban: szolgáltatások) is, amelyek mind az átdó, mind az átvevő szolgáltató hálózatában egyenértékű alkalmazásként rendelkezésre állnak, továbbá amelyeket mind az átdó, mind az átvevő szolgáltató nyújt előfizetői számára, és amelyek fenntartásához az átdó és az átvevő szolgáltató együttműködése szükséges.

8. A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatás csomagok egyidejű átadásával, vagy az előfizetői hurok átengedésével vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében - az átdó szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén - az átvevő szolgáltató köteles az átdó szolgáltatóval egyeztetni."

9. A szolgáltatók a számhordozási eljárással kapcsolatos valamennyi adatcserét, ideértve a számhordozás kezdeményezését is, elektronikus formában kötelesek biztosítani. A szolgáltatók az elektronikus formán kívül más, kiegészítő adatcsere formában is megállapodhatnak.

10. A számhordozási eljárás zavartalansága és a szolgáltatók közötti együttműködés érdekében a szolgáltatók kötelesek egymás felé folyamatosan elérhető kapcsolattartókat megadni. A kapcsolattartó személyeknek vagy szervezeti egységeknek legalább a következő, a számhordozási eljárások lebonyolítására fenntartott elérhetőségekkel kell rendelkezniük:

a) elektronikus levelezési cím;



- b) telefonszám;
- c) postai cím.

11. A szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését köteles lehetővé tenni saját ügyfélszolgálatán, ideértve a telefonos és on-line ügyfélszolgálatokat is, amennyiben a jognyilatkozatot tevő előfizető megfelelően azonosítható, és valamennyi olyan kereskedelmi képviselőjénél, aki ügyfélszolgálati feladatokat is ellát.

12. Az átadó szolgáltató a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig köteles biztosítani.

13. Az átvevő szolgáltató a számhordozás kezdeményezésekor az előfizető részére ideiglenes számot biztosíthat.

#### **4.1 A hívás- és jelzésirányítás**

1. A hordozott számokra irányuló hívások megfelelő irányításáért az a szolgáltató a felelős,

- a) amelynek a hálózatában a hívást belföldön - közvetítőválasztás igénybevétele nélkül - kezdeményezik, vagy
- b) amelyet az adott híváshoz kiválasztanak, amennyiben a hívást belföldön, közvetítőválasztás alkalmazásával kezdeményezik, vagy
- c) amely a hívást a nemzetközi hálózathoz fogadja.

2. A hordozott mobil rádiótelefon-számokra irányuló SMS és MMS üzenetek jelzésirányításáért az a szolgáltató a felelős,

- a) amelynek a hálózatából a szolgáltatás igénybevétele kezdeményezték, vagy
- b) amely a szolgáltatás kezdeményezését a nemzetközi hálózathoz fogadja, valamint az a mobil rádiótelefon-szolgáltató, amelyhez a nemzetközi hálózattal rendelkező szolgáltató azt továbbította.

3. A hívásirányításra a lekérdezés bontásnál vagy lekérdezés minden hívásnál módszer egyaránt alkalmazható. A hívásirányításra és az SMS és MMS jelzésirányításra a mobil rádiótelefon hálózatokban a jelzés relé funkció és más egyéb erre alkalmas szabványos eljárás is alkalmazható.

4. A hordozott számról kezdeményezett segélyhívás irányítását az átvevő szolgáltató biztosítja a területileg illetékes segélyhívást fogadó szolgálatokkal kötött megállapodásnak megfelelően.

5. A hívás irányításáért és az SMS és MMS jelzésirányításáért felelős szolgáltató az irányítás elvégzésével más szolgáltatót is megbízhat.

6. A hívás- és jelzésirányításért felelős szolgáltató, illetve az általa megbízott szolgáltató az irányítás, hordozott számoknak megfelelő módosítását kötelesek a számátadási időablakban végrehajtani.

7. A hordozott számot tartalmazó számmező használatára jogosult szolgáltató (számmező szolgáltató) a hordozott számokra köteles a hordozott szám beállítását a számhordozás illetve a számmező átadás számátadási időablakában elvégezni.

(8) Egybefüggő számtartomány számainak részleges hordozása esetén az egybefüggő számmező feloldását, hordozott és nem hordozott számok beállítását az átadó szolgáltató köteles a számhordozás illetve a számtartomány átadás számátadási időablakában elvégezni

#### **2/2012. (I. 24.) NMHH rendelet**

8. Központi referencia adatbázis és az adatszolgáltatás általános szabályai

## Általános Szerződési Feltételek (Hatályos: 2016.08.01.)

8. § (1) A hatóság működteti a KRA-t és kezeli a szolgáltatói felhasználókkal kapcsolatos adatokat.
- (2) A KRA működésével kapcsolatos költségeket a hatóság az azonosítók lekötésének és használatának díjából származó bevételéből fedezi.
- (3) A KRA a következő szolgáltatói és felhasználói adatokat tárolja:
- a) a szolgáltató neve, KRA kapcsolatban használt IP-címei, a kapcsolattartó, illetve kapcsolattartók neve, címe, telefonszáma, faxszáma, e-mail címe;
  - b) természetes személy szolgáltatói felhasználó esetében a neve, címe, telefonszáma, faxszáma, e-mail címe;
  - c) a 3. § (10) bekezdés szerinti kapcsolattartási adatok.
- (4) A szolgáltató köteles a hatóság számára a (3) bekezdés szerinti adatokat szolgáltatni, továbbá az adatokban történt változást 15 napon belül a hatóság KRA ügyfélszolgálatának bejelenteni.
- (5) A hatóság - mint a KRA működtetője - biztosítja, hogy a KRA folyamatosan fogadja a szolgáltatói felhasználóktól érkező irányítási információkat és folyamatosan hozzáférhetővé tegye a szolgáltatói felhasználók, valamint a jogszabály alapján erre jogosultak számára a kapott jogosultságuknak megfelelő adatokat.
- (6) A hatóság biztosítja az adatbázisban tárolt adatok és a szolgáltatók által megadott adatok egyezőségét.
- (7) A vitatható esetek kezelhetősége, valamint a hatósági nyilvántartás vezetése és az azonosítók használati díjával kapcsolatos számlázási adatok hitelessége érdekében a KRA naplóban rögzít minden tranzakciót. A naplóhoz a szolgáltatói felhasználók nem jogosultak hozzáférni. A szolgáltató indokolt kérése esetén a hatóság köteles a naplóból a kért adatokat átadni.
- (8) A hatóság indokolt esetben, a szolgáltató írásbeli kérelmére jogosult számhordozási tranzakciókat végezni, amennyiben a KRA üzemszerű elérésében a szolgáltató ideiglenesen akadályoztatva van.
9. § (1) A KRA és a szolgáltatók közötti adatcsere elektronikus formában, hitelesített adatkapcsolat útján történik. Mind a KRA, mind a szolgáltatók által küldött üzeneteket legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással kell ellátni.
- (2) A hordozott számokra vonatkozó irányítási információkat a szolgáltatói felhasználók számhordozási tranzakciók keretében jelentik be a KRA számára.
- (3) A KRA számhordozási tranzakciókat a számátadási időablak kezdő időpontjaira fogad el.
- (4) A KRA a nem megfelelő formátumú, hiányos vagy nem megfelelő időben küldött tranzakciót elutasítja és erről a bejelentő szolgáltatót értesíti.
- (5) A KRA által a szolgáltató számára tárolt üzenetek letöltését a szolgáltatói felhasználóknak kell kezdeményezni. A szolgáltató kérésére a KRA, a szolgáltatót a számára készített új üzenetekről e-mailben értesíti.
- (6) Az átvevő szolgáltató köteles a KRA részére a hordozott számokat és az azokhoz tartozó hívásirányítási információkat - a 13. § (1) bekezdésében meghatározott határidő figyelembevételével - megküldeni.
- (7) A szolgáltatók jogosultsága és kötelezettsége, hogy a KRA tárolt hívásirányítási információkhoz megfelelő időben és módon hozzájussanak és a hívások irányításánál ezeket alkalmazzák. A KRA-ban tárolt információ kizárólag irányításhoz, illetve a számhordozáshoz kapcsolódó tájékoztatási kötelezettségek teljesítéséhez használható fel.
- (8) A hívások és jelzések irányításáért felelős, illetve a felelős szolgáltató megbízásából irányítást végző szolgáltató köteles üzemi adatbázisában a hordozott számokra vonatkozó irányítási információk érvényesítését a megadott számátadási időablakban elvégezni.
10. § (1) A szolgáltatók és a KRA közötti kommunikációs interfészre, az adatszolgáltatás és a tranzakciók módjára vonatkozó részletes műszaki leírásokat, valamint azok esetleges változásait a hatóság a szolgáltatókkal egyezteteti, és ezekről a szolgáltató kóddal rendelkező szolgáltatókat értesíti. A műszaki leírások tartalmazzák a 17. § (1) bekezdés szerinti rendelkezésre állás számítási módját is.
- (2) A hatóság a szolgáltatók részére köteles, honlapján elérhetővé tenni a műszaki leírásokat.
- (3) A KRA ügyfélszolgálat és KRA hibabejelentő elérhetőségét a hatóság honlapján közzéteszi.

9. Adatletöltési eljárások

11. § (1) Az irányítási információk letöltését a szolgáltatói felhasználók tetszőleges időpontban kezdeményezhetik.

(2) A KRA a letöltésekre az alábbi irányítási listákat biztosítja:

a) *delta-irányítási lista*: a szolgáltató kérésére létrehozott lista, amely a szolgáltató által megadott időponttól a lekérdezés időpontjáig elfogadott, érvényessé vált és törölt tranzakciók irányítási információit tartalmazza;

b) *következő időablakra vonatkozó irányítási lista*: időablakonként egyszer létrehozott lista, amely a lekérdezés időpontját követő időablakban érvényessé váló tranzakciók irányítási információit tartalmazza;

c) *teljes irányítási lista*: időablakonként egyszer létrehozott lista, amely a létrehozás időpontjában érvényes és elfogadott tranzakciók irányítási információit tartalmazza.

(3) A (2) bekezdés b)-c) pontja szerinti listákat a KRA a számhordozási időablakra vonatkozó tranzakciózárás után hozzalétre. A (2) bekezdés b) pontja szerinti lista, létrehozását követően és az előző időablak kezdete után a következő időablak kezdetéig érhető el. A (2) bekezdés c) pontja szerinti aktuális lista folyamatosan elérhető. (4) A szolgáltatói felhasználók az adott szolgáltató részére készített általános és jóváhagyást kérő üzeneteket tetszőleges időpontban letölthetik.

10. Adatbeviteli eljárások

12. § (1) Az irányítási információk alapvető adatbeviteli eljárásai a következők:

a) számhordozás bejelentése, módosítása és jóváhagyása;

b) számhasználat megszűnésének bejelentése;

c) hely szerinti számhordozás bejelentése;

d) hely szerinti számhordozás megszüntetés bejelentése.

(2) A bejelentéseknek a 10. § (1) bekezdése szerinti részletes műszaki leírásokban szereplő adatokat kell tartalmazniuk.

(3) Az (1) bekezdés szerinti adatbeviteli eljárások egyedi számokra vagy összefüggő számtartományokra alkalmazhatók. Összefüggő számtartomány hordozása esetében az egész számtartomány hordozása együtt utasítható el, illetve hagyható jóvá.

13. § (1) A számhordozást az átvevő szolgáltató legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző nap 12 óra 00 percig köteles bejelenteni a KRA számára.

(2) A számhordozás bejelentéséről a KRA az átadó szolgáltató részére jóváhagyást kérő üzenetet készít. A bejelentést az átadó szolgáltató a bejelentést követő 23 órán belül, kizárólag az 1.pont (6) bekezdésében meghatározott indok alapján utasíthatja el. Elutasítás esetén a számhordozás végrehajtására rendelkezésre álló határidő a 3.pont-ban meghatározottak szerint újrakezdődik. Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozást 3.pont (3) bekezdése szerint elfogadta, a számhordozás a KRA-ban műszaki okból nem utasítható el.

(3) A számhordozás bejelentéséről a KRA az átadó szolgáltató részére jóváhagyást kérő üzenetet készít. A bejelentést az átadó szolgáltató a tranzakció-zárásig, kizárólag az 5. § (6) bekezdésében meghatározott indok alapján utasíthatja el.

(4) Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozás - a (2) bekezdésben meghatározott - jóváhagyási határidején belül nem válaszol, úgy kell tekinteni, hogy a bejelentés adatait jóváhagyta és ennek alapján a számhordozást a KRA elfogadottá teszi.

(5) A KRA a számhordozás bejelentés adatainak elfogadásáról, illetve elutasításáról az átvevő szolgáltató részére üzenetet készít.

(6) Az átvevő szolgáltató a számhordozás bejelentésében megadott berendezés kódot a tranzakciózárásig módosíthatja. A KRA a módosításról az átadó szolgáltató részére üzenetet készít.

(7) Az átvevő szolgáltató bejelentésben kezdeményezheti a számhordozás időpontjának módosítását. A módosítás bejelentéséről a KRA az átadó szolgáltató részére jóváhagyást kérő üzenetet készít. Az átadó szolgáltatónak lehetősége van a tranzakció lezárása előtt a módosítást jóváhagyni vagy indok megadásával elutasítani. Amennyiben határidőn belül nem válaszol, a módosítás kérését a KRA

elutasítja. Az időpont módosítás jóváhagyásáról, illetve elutasításáról a KRA az átvevő szolgáltató részére üzenetet készít.

(8)Az átvevő szolgáltató a számhordozás bejelentést a tranzakció-zárásig indok megadásával törölheti. Szabályos törlési kérelem esetén a KRA a számhordozás bejelentését törli, a törlésről az átvevő és átadó szolgáltató részére üzenetet készít.

14.§ (1) Az átvevő szolgáltató köteles a hordozott számra vonatkozó számhasználati joga megszűnését a 19. §-ban meghatározott határidők figyelembe vételével a KRA-nak bejelenteni.

(2)A szám hordozottsága a bejelentésben megadott számátadási időablaktól kezdődően a KRA-ban megszűnik.

(3)A KRA üzenetet készít a számra vonatkozó kijelölési engedély jogosultja részére a számhasználati jog visszakerüléséről, valamint az előfizetői hozzáférés szolgáltatást eddig ellátó szolgáltató részére a számhasználati jog elvesztéséről.

(4)A bejelentő szolgáltató a számhasználat megszűnésének bejelentését a tranzakció-zárásig törölheti. A törlésről a KRA a kijelölési engedély jogosultjának üzenetet készít.

15.§ (1) A szolgáltató a hely szerinti számhordozást a bejelentésben megadott számátadási időablak tranzakció zárásáig jelentheti be. A bejelentés a tranzakciózárásig törölhető.

(2) Ha a szám hordozottsága megszűnik, a hely szerinti számhordozás megszüntetését - a hely szerint hordozott, de szolgáltatók között nem hordozott számra - a szolgáltató köteles bejelenteni. A szolgáltató a hely szerinti számhordozás megszüntetés bejelentését a tranzakciózárásig törölheti.

#### 11. Szolgáltatók kezelése

16. (1) A KRA rendszerhez minden olyan szolgáltató köteles csatlakozni, amely földrajzi, mobil vagy nomadikus beszédcélú szolgáltatás szerinti szolgáltatáshoz tartozó számmező kijelölési engedélyével rendelkezik. Ezen számok kijelölési engedélyének visszavonása esetén a hatóság a szolgáltató KRA rendszerhez való hozzáférését megszünteti.

(2)A szolgáltatónak a KRA-hoz történő első csatlakozása előtt együttműködési tesztet kell végrehajtania. A csatlakozás csak sikeres teszt után hajtható végre. Amennyiben a szolgáltató a tesztet a hatóság felszólításában kitűzött határidőre sem hajtja végre, az (1) bekezdés szerinti kijelölési engedélyeket a hatóság visszavonja. A határidő nem lehet rövidebb 15 napnál, figyelembe véve a csatlakozáshoz szükséges tanúsítványok beszerzéséhez szükséges időt.

(3)A szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén a hatóság a szolgáltató kódját visszavonja, és az irányítási információkat a változásnak megfelelően módosítja.

(4)A szolgáltató kódot a hatóság jelöli ki. Egy szolgáltató részére - indokolt esetben - több szolgáltató kód is kijelölhető.

(5)A szolgáltató kóddal rendelkező szolgáltató jogutódlással való megszűnése esetén a jogelőd szolgáltatóhoz vagy szolgáltatókhoz rendelt szolgáltató kódot vagy kódokat - a jogutód szolgáltató által kiválasztott szolgáltató kód vagy kódok kivételével - a hatóság 120 napon belül visszavonja.

(6)A szolgáltató kódokban történő változásról a KRA a szolgáltatók számára üzenetet készít. A hatóság a változást köteles a honlapján megjeleníteni.

#### 12. KRA hibabejelentés és hibaelhárítás

17.§ (1) A KRA éves rendelkezésre állása legalább az éves üzemidő 99,5%-a.

(2)A KRA meghibásodását a szolgáltató a hét minden napján 0.00-24.00 óráig telefonon, és ezzel egyidejűleg telefaxon vagy e-mailben jelentheti be a hatóság KRA hibabejelentőjének.

(3)A hibabejelentésnek a következőket kell tartalmaznia:

a) a szolgáltató megnevezése;

b) a bejelentő neve, elérhetőségi adatai;

c) a szolgáltató részéről a hibaelhárításban közreműködő személy neve, elérhetőségi adatai;

d) a hiba pontos leírása;

e) a hiba észlelésének időpontja;

f) a bejelentés időpontja.

## Általános Szerződési Feltételek (Hatályos: 2016.08.01.)

(4)A hatóság a hiba bejelentését követően haladéktalanul megkezdi a hiba behatárolását. A hatóság a hibabehatárolás befejezése után telefonon és e-mailben tájékoztatja a szolgáltatót a hiba okáról és az elhárítás várható idejéről.

(5)A hatóság a hibát a lehető legrövidebb időn belül hárítja el.

(6)A teljes működést gátló hiba esetén a hibajavítást a hatóság 4 órán belül megkezdi és a hibát 12 órán belül elhárítja. A hibabejelentést követően 4 óránként tájékoztatást ad a szolgáltatóknak a hiba elhárításának előrehaladásáról.

(7)A (6) bekezdésben foglaltak kivételével a hatóság a hibát 5 munkanapon belül elhárítja.

(8)Amennyiben a hibaelhárításhoz szükséges a szolgáltató közreműködése, a hatóság felveszi a kapcsolatot a szolgáltató által megadott közreműködéssel. Ha ez a személy nem érhető el vagy a szolgáltató a szükséges közreműködést nem tudja biztosítani, a közreműködés kérésétől a közreműködés biztosításáig eltelt idő az e jogszabályban meghatározott hibaelhárítási időbe nem számít bele.

(9)A hatóság a hiba bejelentéséről hibajegyet készít, továbbá a hibaelhárítási folyamat lezárásakor telefonon, illetve e-mailben tájékoztatást ad az érintett szolgáltatóknak a hiba megszüntetéséről.

(10)A szolgáltató mentesül a számhordozás hibás teljesítésének felelőssége alól, ha azt a KRA meghibásodása okozta. Ennek igazolására a szolgáltató a hibajegyről másolatot kérhet.

(11)A hibajegynek tartalmaznia kell:

- a) a hibajegy sorszámát;
- b) a hibabejelentés (3) bekezdés szerinti adatait;
- c) a hiba megszüntetésének módját és időpontját;
- d) egyéb esetleges megjegyzést, kiegészítést.

### 13. Költségek

18.§ (1) A hívásirányítás és a hívások továbbításának járulékos többletköltségeit a szolgáltatók között hordozott számra irányuló hívás irányításáért, a 4. § (1) bekezdése szerinti, a jelzésirányítás költségeit a 4. § (2) bekezdése szerinti felelős szolgáltató viseli.

(2)Az előfizetői számok használatáért a szolgáltatók által a hatóság számára fizetendő azonosító használati díjat a hatóság a hordozásokat is figyelembe véve állapítja meg és számlázza a szolgáltatóknak.

(3)Összefüggő számtartomány hordozása esetében az átadó szolgáltató a számhordozás igénybevételeért az átvevő szolgáltató által fizetendő hordozásonkénti egyszeri díjat az összefüggő számtartomány, mint egy egység hordozásával összefüggésben felmerült indokolt költségek alapján köteles meghatározni.

(4) Összefüggő számtartomány hordozása esetében az átadó szolgáltató a számhordozás igénybevételeért az átvevő szolgáltató által fizetendő hordozásonkénti egyszeri díjat az összefüggő számtartomány, mint egy egység hordozásával összefüggésben felmerült indokolt költségek alapján köteles meghatározni. Összefüggő tartomány részleges hordozása esetén az átadó szolgáltató az elhordozott számokra az egyedi számok hordozására megállapított díját alkalmazhatja

### 14. A hordozott számok nyilvántartása

19.§ (1) Amennyiben az előfizető szolgáltatót változtat és számhordozást vesz igénybe, a hordozott előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek az átvevő szolgáltatóhoz kerülnek, egyidejűleg az átadó szolgáltatónál megszűnnek, de a kijelölési engedély jogosultja továbbra is az a szolgáltató marad, amely számára a hatóság a hordozott előfizetői számot tartalmazó számmezőt eredetileg kijelölte.

(2)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, amelyet az átvevő szolgáltató az általános szerződési feltételeiben határoz meg, legfeljebb hat hónap lehet.

(3)Az átvevő szolgáltató köteles az előfizetői szám újra előfizetőhöz való rendelkezésének időpontjáról legalább harminc nappal ezen időpontot megelőzően a központi referencia adatbázist

## Általános Szerződési Feltételek (Hatályos: 2016.08.01.)

értesíteni. A KRA köteles a hordozott számot tartalmazó számmező kijelölési engedélyének jogosultját az előfizetői szám újra előfizetőhöz való rendelkezéséről értesíteni.

(4) A megszűnt hordozott előfizetői szám használati joga visszakerül a számot tartalmazó számmező kijelölési engedélyének jogosultjához, ez esetben a szám újra előfizetőhöz rendelkezhetővé válik.

### Záró és átmeneti rendelkezések

A rendelet 2012. szeptember 30-án fogja teljesen felváltani *a számhordozhatóság szabályairól szóló 46/2004. (III.18.) Kormány rendeletet és a számhordozási központi referencia adatbázisról szóló 55/2007. (V.31.) GKM rendeletet*

20.§ (1) Ez a rendelet - a (2) bekezdésben foglaltak kivételével - a kihirdetést követő napon lép hatályba.

(2) E rendelet 1-15. §-a, 17-20. §-a 2012. szeptember 30-án lép hatályba,

(3) E rendelet (1) bekezdés szerinti rendelkezéseinek hatálybalépésével számhordozási központi referencia adatbázisról szóló 55/2007. (V. 31.) GKM rendelet 10. §-ában foglalt rendelkezései nem alkalmazandók.

(4) E rendelet 3. § (6) bekezdése szerinti referencia ajánlat készítésére kötelezett szolgáltató e rendelet (2) bekezdés szerinti rendelkezéseinek hatályba lépéséből eredő referenciaajánlat módosítása során mentesül a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság egyes eljárásainak igazgatási szolgáltatási díjairól és a díjfizetés módjáról szóló 5/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 15. § (1) bekezdésében előírt igazgatási szolgáltatási díj megfizetése alól. A kötelezett szolgáltató e rendelet alapján módosított referencia ajánlatát a rendelet (2) bekezdés szerinti rendelkezéseinek hatálybalépését megelőző legalább 60 nappal köteles jóváhagyásra benyújtani.

(4a) Amennyiben a referencia ajánlat készítésére köteles szolgáltató hatályos referencia ajánlata e rendelet szabályainak nem felel meg, legkésőbb 2012. november 30. napjáig köteles referenciaajánlatát e rendelet szerint

módosítani és a hatósághoz jóváhagyásra benyújtani. A referencia ajánlat készítésére kötelezett szolgáltató e rendelet hatályba

lépéséből eredő referencia ajánlat módosítása során mentesül a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság egyes eljárásainak

igazgatási szolgáltatási díjairól és a díjfizetés módjáról szóló 5/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 15. § (1) bekezdésében előírt

igazgatási szolgáltatási díj megfizetése alól."

(2) Az R. 20. §-a a következő (4b) bekezdéssel egészül ki:

„(4b) Az átadó és az átvevő szolgáltató e rendelet szabályait annak hatálybalépésétől alkalmazni köteles a referenciaajánlat tartalmától függetlenül.

**ELŐFIZETŐI NYILATKOZAT**  
**Számhordozás igénybevételéhez**

Alulírott....., mint a .....(telephely:.....) képviselője a Hírközlésről szóló 2003. évi C. Tv. 182. § (2) bekezdése és a 46/2004. számú Kormányrendelet alapján a számhordozhatóságra biztosított lehetőséggel élve az alábbi adataim megadásával úgy nyilatkozom, hogy vezetékes távbeszélő szolgáltatásra az .....Kft.-t mint **számhordozásikiegészítő szolgáltatót** és szerződéses partnerét, a részemre ezen kiegészítést meghaladó terjedelemben **telefon szolgáltatást** nyújtó.....Kft.-t választom, és e szolgáltatásra előfizetői szerződést kötök, melynek során az alább rögzített kapcsolási számokat meg kívánom tartani.

Az alább rögzített kapcsolási számokra vonatkozóan a .....-lel megkötött előfizetői szerződéssel rendelkezem és tudomásul veszem, hogy ez az előfizetői szerződésem ezen kapcsolási számok vonatkozásában megszűnik.

Kijelentem, hogy a ..... felé lejárt számlatartozásom nincs.  
Ügyfélszám:

Kérem, hogy a szolgáltatók a számhordozást úgy tervezzék meg, hogy legkésőbb 201...-től már üzemeljen a hordozott szám.

<b>Előfizető neve:</b>	
<b>Cégjegyzékszám:</b>	
<b>Székhely:</b>	
<b>Telephely:</b>	

**A telefonszám(ok), melyekre a számhordozás szolgáltatást beállítatni kívánja:**

Hozzájárulok ahhoz, hogy a(z).....a fentiek szerinti adataimat a.....Kft., számára a számhordozás beállítása érdekében átadja.

Kelt:....., 201.....

Előfizető aláírása