



# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

Magyar Telekom Nyrt.  
Általános Szerződési Feltételei  
Elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére  
vonatkozóan  
Üzleti Előfizetők részére

(rövidített neve: ÜÁSZF)

Törzsrész

Hatálya: 2015. február 01.



## Tartalomjegyzék

1.	Általános adatok, elérhetőség.....	6
1.1.	A szolgáltató neve és címe .....	6
1.2.	Az ügyfélszolgálat elérhetősége .....	6
1.3.	A hibabejelentő elérhetősége .....	6
1.4.	Az internetes honlap címe .....	6
1.5.	A felügyeleti szervek elérhetősége .....	6
1.6.	Az általános szerződési feltételek elérhetősége .....	7
1.7.	Az általános szerződési feltételek tárgyi és személyi hatálya .....	7
1.7.1.	Tárgyi hatály:.....	7
1.7.2.	Személyi hatály: .....	8
1.8.	Az ÜÁSZF-ben alkalmazott fogalmak .....	8
1.8.1.	Előfizetői szerződés .....	8
1.8.2.	Előfizető (továbbiakban, mint: Előfizető).....	8
1.8.3.	Kis és közép vállalkozás (KKV).....	8
1.8.4.	Nagyvállalt.....	8
2.	Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei .....	9
2.1.	Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az igénybejelentés, szerződéses ajánlat.....	9
2.1.1.	A megrendelés (ajánlat) vizsgálata .....	9
2.1.2.	A megrendelés (ajánlat) elfogadása .....	9
2.1.3.	Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének feltételei:.....	9
2.1.4.	Fizetőképesség vizsgálata.....	10
2.1.5.	Vagyoni biztosíték.....	10
2.1.6.	Az előfizetői szerződés megkötése, létrejötte .....	10
2.1.6.1.	Írásbeli szerződéskötés.....	10
2.1.6.2.	Elektronikus szerződéskötés .....	11
2.1.7.	Előszerződés megkötése.....	11
2.1.8.	A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....	11
2.1.9.	A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai.....	11
2.2.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	12
2.2.1.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez az alábbi adatok szükségesek:.....	12
2.3.	A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	12
2.3.1.	Előfizetői hozzáférési pont fogalma.....	12
2.3.2.	Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje .....	12
	Elállás esetén történő elszámolás .....	12
2.3.3.	Az előfizetői hozzáférési pont kialakítása .....	13
3.	Az előfizetői szolgáltatás tartalma .....	13
3.1.	A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma:.....	13
3.2.	A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi korlátai: .....	13
3.3.	Segélyhívó szolgáltatás:.....	13
3.4.	Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e: .....	13
3.5.	A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont .....	13
4.	Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága .....	14
4.1.	Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere.....	14
4.2.	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet .....	14



# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

4.3.	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	14
5.	Szünetelések, korlátozások.....	15
5.1.	Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke .....	15
5.1.1.	A szolgáltatás szünetelésének feltételei.....	15
5.1.2.	A hálózat átalakítása, cseréje, karbantartása miatti szüneteltetés .....	15
5.1.3.	Rendszeres karbantartás .....	15
5.1.4.	Szünetelés előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior).....	15
5.1.5.	Szolgáltatás szünetelése az Előfizető kérésére .....	15
5.1.6.	A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból.....	16
5.1.7.	Előfizetői jogviszony szünetelése .....	16
5.2.	Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei.....	16
5.2.1.	A szolgáltatás felfüggesztése.....	17
6.	Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	17
6.1.	A vállalt hibaelhárítási értékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás	17
6.1.1.	A hibabejelentések elintézési rendje .....	17
6.1.2.	A Szolgáltató hibás teljesítése .....	18
6.1.3.	Hibaelhárítási célérték, hibaelhárítási idő.....	18
6.1.4.	Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban: .....	19
6.2.	Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	19
6.2.1.	Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése .....	19
6.2.2.	Díjreklamáció.....	20
6.3.	Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	21
6.3.1.	Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér.....	21
6.3.2.	Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér .....	21
6.3.3.	Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér.....	21
6.3.4.	Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér .....	22
6.4.	Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	22
6.4.1.	Az ügyfélszolgálat működése .....	22
6.4.2.	Hangrögzítés szabályai .....	22
6.5.	Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése.....	22
7.	Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér.....	23
7.1.	Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj,.....	23
7.1.1.	Kedvezményes feltételekre vonatkozó rendelkezések.....	23
7.1.1.1.	Általános rendelkezések:.....	23
7.1.1.2.	Elektronikus számlaküldés.....	24
7.1.1.3.	Egyedi értékhatár, egyéb számlázási szabályok: .....	24
7.1.1.4.	Számlamelléklet, hívásrészletező.....	24
7.1.1.5.	A számlakiegyenlítés határideje, a késedelmi kamat, hibás számla.....	25
7.2.	Díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések .....	25
7.2.1.	Fizetési módok .....	25



# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

7.3.	Akciók és akciós díjak elérhetősége .....	26
7.4.	Kártérítési eljárás szabályai .....	26
7.4.1.	Felelősség, kártérítés, elévülés .....	26
7.4.2.	Elháríthatatlan külső ok .....	26
7.4.3.	A kártérítési eljárás szabályai .....	26
7.5.	Kötbér meghatározása, mértéke és módjai .....	26
8.	A számhordozás eljárási szabályai .....	27
8.1.	A számhordozás jogi kereteit meghatározó jogszabályok .....	27
9.	A szerződés időtartama .....	27
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 .....	27
9.2.	Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok .....	28
9.2.1.	Szerződésmódosítás közös megegyezéssel .....	28
9.2.2.	Egyoldalú szerződésmódosítás (ez nem vonatkozik a 9.2.3. pontban szabályozottakra) .....	28
9.2.3.	Egyoldalú Díjmódosítás .....	29
9.2.4.	Az előfizetők értesítése .....	29
9.2.5.	Előfizetői hívószám változása .....	30
9.3.	Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje .....	30
9.3.1.	Átírás általános szabályai .....	30
9.3.2.	Áthelyezés .....	31
10.	Adatkezelés, adatbiztonság, titoktartás .....	32
10.1.	A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama .....	32
10.1.1.	A személyes adatok kezelésének jogi háttere .....	32
10.1.2.	A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük .....	32
10.1.3.	Titoktartás .....	33
10.2.	Közös adattállomány .....	33
10.3.	Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási, vagy piackutatási célra .....	34
10.4.	A Szolgáltató adatvédelmi felelőse .....	34
11.	Az előfizetői nyilatkozatok .....	35
11.1.	Az előfizető által a jelen ÁSZF hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatok .....	35
11.2.	Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat .....	35
11.3.	A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat .....	35
11.4.	Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről .....	35
11.5.	Nyilatkozat az egyedi értékhatárról és értéknövelt szolgáltatásokról .....	35
11.6.	Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési célra, piackutatás .....	35
12.	Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei .....	36
12.1.	Az előfizetői szerződés megszűnése .....	36
12.1.1.	Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő felmondásának szabályai .....	36
12.1.1.1.	Előfizető rendes felmondása .....	36
12.1.1.2.	Előfizető rendkívüli felmondása .....	37
12.1.2.	Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő felmondásának szabályai .....	37
12.1.2.1.	Szolgáltató rendes felmondása .....	37
12.1.2.2.	Szolgáltató rendkívüli felmondása .....	37
12.1.3.	Előfizetői szerződés megszűnése bármelyik fél jogutód nélküli megszűnése esetén .....	38
12.1.4.	A régi szolgáltató Eht. 133.§-ában foglaltak szerinti változása .....	38
12.1.5.	Előfizetői szerződés megszűnése a határozott idő elteltével vagy új határozott tartamú szerződés megkötésével .....	38



# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

12.1.6.	A szolgáltató rendkívüli felmondása az előfizető ellen indult csőd és felszámolási eljárás, valamint végelszámolási eljárás esetén	39
<b>12.2.</b>	<b>Eljárás a szerződés megszűnése esetén.....</b>	<b>39</b>
12.2.1.	A szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén .....	39
12.2.2.	Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése .....	39
<b>13.</b>	<b>A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai .....</b>	<b>39</b>
<b>14.</b>	<b>Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei.</b>	<b>39</b>
14.1.	Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség .....	39
14.2.	A szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	40
14.3.	A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek .....	40
14.4.	Adatváltás bejelentése, adatszolgáltatás .....	40
14.5.	Egyéb kötelezettségek, felelősség.....	40
15.	Anti-korrupciós klauzula.....	41
16.	Eltérés az ÜÁSZF-től.....	41
17.	Az ÜÁSZF egyező akarattal történő elfogadása .....	41
18.	Irányadó Jog.....	41



# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

## 1. Általános adatok, elérhetőség

### 1.1. A szolgáltató neve és címe

A Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság (továbbiakban: Szolgáltató) határozatlan időre alakult részvénytársaság.  
Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.  
Cégjegyzékszám: 01-10-041928

### 1.2. Az ügyfélszolgálat elérhetősége

Üzleti ügyfelek részére					
Ügyfélszolgálat megnevezése	Telefonszám	Postacím	Faxszám	E-mail, internet	Telefonos, internetes ügyfélfogadási idő
<b>Kis- és középvállalkozások részére</b>					
Telekom Üzleti ügyfélszolgálat	1435 +36/1447-4475	1519 Budapest, Pf. 434 Telekom Üzleti ügyfélszolgálat Magyar Telekom Nyrt. 1117 Budapest Kaposvár u. 5-7.	06 80 430 043	<a href="mailto:uzleti_ugyfelszolgalat@telekom.hu">uzleti_ugyfelszolgalat@telekom.hu</a>	Telefon: Minden nap 6.00-22.00  E-mail: H-V 0-24
<b>Nagyvállalatok részére</b>					
Vállalati Ügyféltámogatási Központ	1400	1276 Budapest Pf. 1400.	06 1 265-8544	<a href="mailto:TS_ugyfelkapcsolat@t-systems.hu">TS_ugyfelkapcsolat@t-systems.hu</a>	H-V: 0-24

A személyes ügyfélszolgálati pontok elérhetőségét a Szolgáltató internetes honlapja tartalmazza, amely naprakész adatokat tartalmaz az ügyfélkapcsolati helyek felsorolására, elérhetőségére és nyitva tartására.

### 1.3. A hibabejelentő elérhetősége

Az Előfizető az észlelt meghibásodás bejelentését a Szolgáltató által működtetett, az 1.2. pont szerint felsorolt címeken, telefonszámokon és e-mail címen biztosítja. A Szolgáltató hálózatából az ügyfélszolgálati szám (hibabejelentő) elérése díjmentes. Amennyiben a melléklet is megjelöli a hibabejelentés helyét, akkor a mellékletben meghatározott helyen és címen kell bejelenteni a hibát.

### 1.4. Az internetes honlap címe

Internetes honlap címe: [www.telekom.hu](http://www.telekom.hu)

### 1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető a panaszával Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz illetve a Média- és Hírközlési Biztosshoz fordulhat.

A felügyeleti szervek elérhetőségét az alábbi:

	Cím	Levelezési cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitva tartási idő	Telefonszám elérhetősége
<b>Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság</b>	1133 Budapest Visegrádi u.106.	1376 Budapest Pf.997.	468 0673	468 0680	H:8.00-12.00 Sz:13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00



# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda	1133 Budapest Visegrádi u. 106.	1376 Budapest 62. Pf.997.	468 0500	468 0500	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Pécsi Iroda	7624 Pécs Alkotmány u. 53.	7602 Pécs PFÜ Pf.459.	06 72 508 800	06 72 508 808	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Debreceni Iroda	4025 Debrecen Hatvan u. 43.	4001 Debrecen Pf.230.	06 52 522 122	06 52 417 857	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Miskolci Iroda	3529 Miskolc Csabai kapu 17.	3501 Miskolc Pf.391.	06 46 555 500	06 46 411 475	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Szegedi Iroda	6721 Szeged Csongrádi sgt. 15.	6701 Szeged Pf.689.	06 62 568 300	06 62 568 368	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Soproni Iroda	9400 Sopron Kossuth L. u. 26.	9401 Sopron Pf.123.	06 99 518 500	06 99 518 518	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
	<b>Levélcím</b>	<b>Telefonszám</b>	<b>Faxszám</b>			
<b>Média- és Hírközlési Biztos</b>	1525 Budapest Pf. 75.	(06 1) 457 7141	(06 1) 457 7105			

## 1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A szolgáltatások igénybevételére vonatkozó Általános Szerződési Feltételek megtalálhatók a Magyar Telekom Nyrt. honlapján ([www.telekom.hu](http://www.telekom.hu)) és valamennyi ügyfélszolgálaton, továbbá az előfizetők az ÁSZF-ről a Magyar Telekom hálózatából ingyenesen hívható 1400/1435 ügyfélszolgálati telefonszámon is tájékozódhatnak. A szolgáltató az ÁSZF-et nyomtatható módon teszi közzé.

## 1.7. Az általános szerződési feltételek tárgyi és személyi hatálya

### 1.7.1. Tárgyi hatály:

Az általános szerződési feltételek a Magyar Telekom Nyrt. által nyújtott, az alábbiakban megnevezett szolgáltatásokra terjednek ki:

1. vezetékes telefonszolgáltatás,
2. mobil rádiótelefon szolgáltatás,
3. mobilinternet szolgáltatás
4. vezetékes internet szolgáltatás,
5. adathálózati szolgáltatások (vezetékes, mobil)
6. bérelt vonali szolgáltatások (vezetékes, mobil)
7. IP szolgáltatások

Az általános szerződési feltétel a fentiekben nevesített szolgáltatások vonatkozásában az ezen szolgáltatások igénybevétele során a szerződő felek között keletkező jogokat és kötelezettségeket szabályozza. Az általános szerződési feltétel (továbbiakban: ÜÁSZF) két részből áll:

A törzsrészből, amely az általános jellegű szabályozást tartalmazza, és a mellékletekből, amelyek az ÜÁSZF tárgyát képező szolgáltatások nyújtására vonatkozó részletes és speciális feltételeket tartalmaznak. A mellékletek a jelen ÜÁSZF szerves és elválaszthatatlan részét képezik, ezért az ÜÁSZF és a mellékletek csak együttesen alkalmazandók. A mellékletben nem szabályozottak vonatkozásában az ÜÁSZF törzsrészeiben foglaltak az irányadóak és alkalmazandók.

Amennyiben a melléklet és az ÜÁSZF törzsrésze között ellentmondás állna fent, úgy ebben az esetben a mellékletben rögzítettek az irányadóak és alkalmazandók.

A jelen ÜÁSZF mellékletei az alábbiak:

1. sz. melléklet: vezetékes telefonszolgáltatás,
2. sz. melléklet: mobil rádiótelefon szolgáltatás, mobilinternet szolgáltatás, mobil adat
- 3.sz. melléklet: vezetékes internet szolgáltatás,



# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

4.sz. melléklet:	vezetékes adathálózati szolgáltatások,
5.sz. melléklet:	bérelt vonali szolgáltatások,
6.sz. melléklet:	IP szolgáltatások

## 1.7.2. Személyi hatály:

Az ÜÁSZF alapján a Magyar Telekom Nyrt. mint elektronikus hírközlési szolgáltató az ÜÁSZF 3. pontjában meghatározott és a jelen ÜÁSZF mellékleteiben részletesen meghatározott szolgáltatásokat nyújt üzleti előfizetői részére. Az ÜÁSZF hatálya kiterjed a Magyar Telekom Nyrt-re, valamint a szolgáltatóval a szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan jogviszonyba kerülő üzleti előfizetőre (a továbbiakban, mint: előfizető.)

Üzleti előfizető az a vállalkozás (ideértve az egyéni vállalkozót), szervezet, amely gazdasági, üzleti vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást. (6/2011.(X.6.) NMHH rendelet 2.§ d. pont)

Amennyiben a kis és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását kéri, úgy ebben az esetben a jelen ÜÁSZF hatálya nem vonatkozik rájuk. Ebben az esetben a kis és középvállalkozásokra az egyéni előfizetőkre irányadó az igényelt szolgáltatásnak megfelelő általános szerződési feltétel vonatkozik.

A jelen ÜÁSZF hatálya abban az esetben terjed ki a kis-és középvállalkozásokra, ha a kis-és középvállalkozások vonatkozásukban az előfizetői szerződés megkötésekor nem kéri az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását. (A kis-és középvállalkozás fogalmát az 1.8.3. pont tartalmazza.).

## 1.8. Az ÜÁSZF-ben alkalmazott fogalmak

### 1.8.1. Előfizetői szerződés

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.

### 1.8.2. Előfizető (továbbiakban, mint: Előfizető)

Előfizető az a vállalkozás (ideértve az egyéni vállalkozót), szervezet, amely gazdasági, üzleti vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe a jelen ÜÁSZF tárgyát képező a mellékletekben részletesen meghatározott elektronikus hírközlési szolgáltatást.

### 1.8.3. Kis és középvállalkozás (KKV)

A kis és középvállalkozások támogatásáról szóló törvényben ekként meghatározott vállalkozások, amelyek a jelen ÜÁSZF hatálybalépésekor az alábbiak:

KKV-nak minősül az a vállalkozás, amelynek

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

A KKV kategórián belül kisvállalkozásnak minősül az a vállalkozás, amelynek

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

### 1.8.4. Nagyvállalt

Ami nem minősül az 1.8.3. pontban meghatározott kis-és középvállalkozásnak

### 1.8.5. Beérkezési határidő:

Jelen ÜÁSZF-ben ( törzsrész és mellékletei ) a fizetési, befizetési, díjfizetési stb. határidő az adott termékre, szolgáltatásra vonatkozó számlán feltüntetett beérkezési határidőt jelenti. Az Üzleti ÁSZF jelen módosítását megelőzően megkötött egyedi előfizetői szerződésekben is a fizetési határidő alatt beérkezési határidőt kell érteni.



## 2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

### 2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az igénybejelentés, szerződéses ajánlat

A jelen ÜSZF-ben meghatározott szolgáltatást/ szolgáltatásokat igénybe venni kívánó igénylő valamint a szolgáltató közötti előfizetői jogviszony az egyedi előfizetői szerződés megkötésével jön létre, mely szerződés meghatározza mindkét fél jogait és kötelezettségeit. Az egyedi előfizetői szerződés alapján a szolgáltató a hálózathoz kapcsolódó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatást a szerződés időtartama alatt, a szerződés feltételei szerint igénybe veheti, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztathat.

Szerződő felek az egyedi előfizetői szerződést fő szabályként írásban köthetik meg, de szóban, ráutaló magatartással is létrejöhet az előfizetői jogviszony. Ráutaló magatartással létrejön az egyedi előfizetői szerződés, amennyiben az igénylő igénybejelentése alapján a szolgáltató a kért előfizetői szolgáltatást írásos szerződés létrejöttének elmaradása esetén is teljesítette, az igénylő az előfizetői szolgáltatást bizonyítható módon igénybe vette.

Az előfizetői szolgáltatás tárgyában létrejött előfizetői szerződés egyedi előfizetői szerződésből és a szolgáltató általános szerződési feltételeiből áll. A szolgáltató az egyedi előfizetői szerződések mintáját a honlapján az Általános Szerződési Feltételek mellett közzéteszi

A Megrendelő/ igénylő az ÜSZF tárgyát képező szolgáltatás igénybevételére vonatkozó megrendelést (ajánlat) nyújthat be szóban, írásban, elektronikus úton vagy távbeszélőn a szolgáltatóhoz

A megrendelésnek (ajánlatnak) az alábbiakat kell tartalmaznia:

- Megrendelő (igénylő) cégszerű megnevezését;
- az előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét;
- igényelt előfizetői szolgáltatás(ok) felsorolása, a választott csomag(ok), kiegészítő szolgáltatási csomag(ok), opció(k) megjelölését;
- Amennyiben a megrendelő (igénylő) kis-és középvállalkozás, akkor az előfizetői kategóriára (egyéni, vagy üzleti) vonatkozó nyilatkozatot
- kapcsolattartásra alkalmas olyan elérhetőség, amely, szerződéskötéssel kapcsolatban az igénylő/előfizető tájékoztatására, értesítésére szolgál.
- az igényelt szerződéses időtartamát (határozott, határozatlan)

A szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a szerződést kötő ügyfél rendelkezzen a szolgáltatáshoz való kapcsolódáshoz szükséges eszközökkel. A szolgáltatás igénybevétele érdekében az előfizetőnek biztosítania kell a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök üzemképes állapotát, ezen eszközök alkalmassá tételét a szolgáltatás igénybevételéhez a szerződés időtartama alatt.

#### 2.1.1. A megrendelés (ajánlat) vizsgálata

Az Előfizető részéről szükséges 30 napnál nem régebbi állapotra vonatkozó, hiteles cégkivonat vagy cégbizonyítvány, vagy a képviseletre jogosult által kinyomtatott, ellenjegyzett, cégkivonat, létesítő okirat, egyéb bejegyző okirat, vagy a cégbírószági bejegyző végzés eredeti példányának hiteles másolata, és a szervezet képviseletére jogosult közjegyző által hitelesített személy aláírási címpéldányának vagy az azzal egyenértékű, ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-mintájának bemutatása. Egyéni vállalkozó esetén vállalkozói igazolvány, illetve őstermelői igazolvány bemutatása szükséges. Társasház nevében történő szerződéskötési igény esetén a Társasház Alapító okirata, és/vagy a Szervezeti és Működési Szabályzat bemutatása szükséges a képviseleti jogosultság igazolására, amennyiben ezen okiratok a képviseleti jogosultságra vonatkozó információkat nem tartalmaznak, abban az esetben a szerződéskötésre feljogosító közgyűlési határozatot kell bemutatni.

Abban az esetben, ha nem a képviseletre jogosult jár el, a cég képviseletét igazoló felsorolt okiratokon kívül a képviseletre jogosult által adott érvényes és hatályos meghatalmazás is szükséges, amely igazolja, hogy a szerződéskötő a cég nevében aláírhat.

A fenti okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltató a szerződéskötésre vonatkozó igényt elutasíthatja.

#### 2.1.2. A megrendelés (ajánlat) elfogadása

A Szolgáltató a megrendelés hozzá való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően haladéktalanul elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait. Az ajánlat elfogadása esetén a szolgáltató az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, vagy megküldi az előfizető részére. Amennyiben távollévők között szóban jön létre az előfizetői szerződés, úgy a szolgáltató az általa írásba foglalt szerződést e-mailben vagy elektronikus úton az elérés megjelölésével hozzáférhetővé teszi az előfizető részére, vagy az ajánlatot elutasítja.

#### 2.1.3. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének feltételei:

A Szolgáltató az alábbi esetekben megtagadhatja az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó megrendelést (ajánlatot) vagy a szerződésmódosításra vonatkozó megrendelést (ajánlatot):

- ha az Előfizetőnek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása van, vagy



# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

- b) ha a korábbi előfizetői szerződés megszűnését az Előfizető érdekkörében felmerülő okból eredő, 1 éven belüli felmondás okozta, vagy
- c) ha az igénylő a Szolgáltatót megtévesztette, vagy a megtévesztésre törekedett (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen), vagy
- d) amennyiben olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyre nézve a Szolgáltató az Előfizető szerződést egy éven belül legalább két alkalommal díjtartozás miatt felmondta Szolgáltató jogosult szolgáltatási kockázatelemzést végezni, valamint az igénybejelentőtől az ingatlan használatára vonatkozó jogcím igazolását kéri. Szolgáltató az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság hitelt érdemlő igazolásáig, illetve ha a Szolgáltató a kockázati elemzés eredménye alapján a szerződéskötést kockázatosnak minősíti, a szerződés megkötését vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték fizetéséhez kötheti. A kockázati elemzéshez, illetve az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság igazolásához szükséges dokumentumok: személyi igazolvány; lakcímkártya vagy egyéb bérleti, albérleti, adás-vételi szerződés ide vonatkozó része, az igénylő nevére szóló közüzemi szolgáltatások (gáz, távfűtés, elektromos áram, víz-, csatorna) számlalevelei és a befizetéseket igazoló dokumentumok, jövedelemigazolás.
- e) amennyiben az igénylő az szolgáltatás létesítését nem a Szolgáltató kiépített hálózatára kéri vagy
- f) ha Szolgáltató a kedvezményes ajánlatok megrendelési feltételül szabja az igénylő fizetőképességének vizsgálatát, és az igénylő a megadott feltételeknek nem felel meg.

Ha az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló korábbi tartozását csak jelentős késsedelemmel egyenlített ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség elmulasztása miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető által korábban felhalmozott tartozás legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez, vagy határozott tartamú előfizetői szerződés vállalásához kösse.

## 2.1.4. Fizetőképesség vizsgálata

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése vagy annak módosítása előtt, ha azt a nyújtott kedvezmények jellege, vagy a szolgáltatás igénybevételéhez a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke indokolja, jogosult az Előfizető fizetőképességét vizsgálni és az ehhez szükséges információkat illetve az ezeket igazoló okmányokat kéri. Ezt az Előfizető fizetőképességi nyilatkozata alapján akár automatizált adatfeldolgozással vagy harmadik személy útján is vizsgálhatja a Szolgáltató. A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték (pl: bankgarancia, kezesség, előleg stb.) adásához kötni.

Az Előfizető által visszautasított fizetőképességi vizsgálat esetén a Szolgáltató a szerződés kötését megtagadhatja (kivéve a szerződéskötési kötelezettség esetét).

## 2.1.5. Vagyonbi biztosíték

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételéhez illetve az előfizetői szerződés felmondása helyett, megfelelő vagyoni biztosítékot kéri, amelyből az Előfizető díjtartozása esetén közvetlenül kielégítheti díjigényét. Díjtartozás esetén a vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlített tartozás összege, az igénybe vett szolgáltatás típusa, a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke, az előfizetői jogviszony tartama alatt az Előfizető által tanúsított díjfizetési hajlandóság, és az eset összes körülményei alapján a Szolgáltató egyedileg állapítja meg.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a biztosíték felhasználásáig a Szerződést nem mondja fel, azt követően a díjtartozás esetére a fent leírt rendelkezések az irányadók.

## 2.1.6. Az előfizetői szerződés megkötése, létrejötte

A felek az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg.

Az előfizetői szerződés

- a) **jelenlévők között** - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - **az egyedi előfizetői szerződés aláírásával**, illetve jelenlévők között **szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással**,
- b) **írásban** a Szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldésével, illetve a szerződés hozzáférhetővé tételének időpontjában,
- c) **d) távollévők között szóban** (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett **elfogadással**,
- d) ráutaló magatartás esetében a **ráutaló magatartás tanúsításával** jön létre.

### 2.1.6.1. Írásbeli szerződéskötés

A Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve hozzáférhetővé tétel időpontjában jön létre.

Az előfizetői szerződés aláírására a képviselet szabályai szerint a cégjegyzési jogosultsággal rendelkező jogosult.

**Írásban kötött szerződésnek minősül**

- ha az Előfizető **személyesen** (T-Pont, partner üzlet) rendeli meg a szolgáltatást vagy nyújtja be az igényét a Szolgáltatónak - a megrendelés feltételeinek a fennállására irányuló vizsgálatot követően, amennyiben a megrendelés rögzíthető, illetve valószínűleg teljesíthető - s a megrendelés Szolgáltató általi helyszíni elfogadásával a szerződés létrejön. ha a Szolgáltató helyszíni képviselője útján, üzleten kívül történik a szerződéskötés, s amennyiben a megrendelés rögzítéséhez szükséges



# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

adatok rendelkezésre állnak, és a megrendelés valószínűleg teljesíthető, az írásbeli szerződéses feltételeket tartalmazó megrendelőlap előfizető általi aláírását követően a Szolgáltató szerződéskötést megerősítő visszaigazolásának kiküldésével a szerződés létrejön. A szerződéskötést követően a megrendelés, szerződés adatainak rögzítése során a Szolgáltató munkatársai adategyeztetés, illetve a szerződéskötésre vonatkozó nyilatkozat megerősítése céljából az Előfizető által e célból rendelkezésre bocsátott telefonszámon megerősítő hívással megkereshetik az előfizetőt. Amennyiben a megerősítő hívás alkalmával az Előfizető a szerződéses nyilatkozatát nem tartja fenn, úgy a szerződést a Szolgáltató nem tekinti létrejöttnek. Szóbeli és ráutaló magatartással történő szerződéskötés

A felek az előfizetői szerződést szóban vagy ráutaló magatartással, megkötethetik, illetve módosíthatják.

A Szolgáltató a szerződni kívánó megrendelő szerződéskötési, képviseleti jogosultságára vonatkozóan jogosult ellenőrzést végezni, illetve dokumentumokat kérni, illetőleg az Előfizető köteles az adatokat megadni.

A távbeszélőn történő megrendelés esetén a szerződés a felek erre irányuló nyilatkozatával a szerződéses feltételek megismerését követően azoknak az Előfizető általi szóbeli elfogadásával létrejön. A Szolgáltató legkésőbb a teljesítés időpontjában az Előfizető rendelkezésére bocsátja a szerződéses feltételeket úgy, hogy az általa írásba foglalt szerződést e-mailben vagy elektronikus úton az elérés megjelölésével hozzáférhetővé teszi, vagy írásban esetleg tartós adathordozón megküldi. Amennyiben a szükséges adatok a telefonos megrendelés alkalmával nem rögzíthetők, illetve a megrendelés azonnal valószínűleg nem teljesíthető, úgy a szerződéskötésre az írásban történő szerződéskötés szabályai vonatkoznak.

Ráutaló magatartással létrejön a szerződés, amennyiben az igénylő igénybejelentése alapján a Szolgáltató a kért előfizetői szolgáltatást írásos szerződés létrejöttének elmaradása (vagy létrejöttének elhúzódnása) esetén is teljesítette, az igénylő az előfizetői szolgáltatást bizonyítható módon igénybe vette.

Ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén a szerződés létrejöttének a szolgáltatás átadás/átvételének, vagy a szolgáltatás ellenértékét tartalmazó számla megfizetésének napja tekintendő.

Amennyiben az előfizetői hozzáférési pont üzembe helyezésére valamely okból a szerződés a Szolgáltatóhoz történő visszaérkezése előtt kerül sor, a szerződés ráutaló magatartással jön létre a szolgáltatás igénybevételével, illetőleg a számla befizetésével.

Nem tekinthető ráutaló magatartásnak a szolgáltatás jogosulatlan igénybevétele.

## 2.1.6.2. Elektronikus szerződéskötés

Az **elektronikus úton** (webshop-on keresztül történő) megrendelés esetén amennyiben a megrendelés pontban írt adatok rendelkezésre állnak, és azok a rendszerekben rögzíthetők, és a megrendelés valószínűleg teljesíthető, a szerződés a felek erre irányuló nyilatkozatával a szerződéses feltételek megismerését követően azoknak az Előfizető általi szóbeli, illetve elektronikus úton (webshopon keresztül történő) elfogadásával létrejön. 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 visszaigazolni és 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.

Amennyiben a szükséges adatok a telefonos vagy online megrendelés alkalmával nem rögzíthetők, illetve a megrendelés azonnal valószínűleg nem teljesíthető, úgy a szerződéskötésre és létrejöttére az írásban történő szerződéskötés szabályai vonatkoznak.

## 2.1.7. Előszerződés megkötése

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásra jogosult előszerződés is kötni. Ez esetben az Előfizető a Szolgáltató számlája alapján telepítési díjelőleget fizetésére kötelezhető. A díjelőleg mértéke a telepítési díj minimum 50 %-a, amelynek befizetését a Szolgáltató a létesítés feltételeként írhat elő. Amennyiben az Előfizető a díjelőleget a számlán feltüntetett határidőt követő 8 napon belül sem fizeti be, az előszerződés megszűnik.

Amennyiben az Előfizető az előszerződés megkötését követően a szerződést neki felróható okból nem köti meg, úgy az Előfizető köteles a Szolgáltató költségeit, legfeljebb a befizetett díjelőleg erejéig megtéríteni. Amennyiben a Szolgáltató a szerződést neki felróható okból nem köti meg, a befizetett díjelőleget visszafizeti az előfizetőnek.

## 2.1.8. A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson, helyhez kötötten helyezi el, figyelembe véve az Előfizető által igényelt létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot. Amennyiben az Előfizető által igényelt szolgáltatás sajátosságai okán az igény csak bizonyos hozzáférés típuson teljesíthető, akkor a Szolgáltató ennek, és a műszaki teljesíthetőségeinek figyelembevételével határozza meg, hogy a szolgáltatást mely hozzáférés típuson létesíti. Az egyes szolgáltatások földrajzi korlátait és a szolgáltatási területet az egyes szolgáltatásra vonatkozó melléklet tartalmazza.

## 2.1.9. A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai

A Szolgáltató az Európai Unió területén be nem jegyzett jogi személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt előfizetői szerződést.



# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

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

2.2.1. Az előfizetői szerződés megkötéséhez az alábbi adatok szükségesek:

- a) Az Előfizető cégneve, székhelye, levelezési címe, cégbejegyzési - ha nincs, más nyilvántartási - száma, adószáma, bankszámlaszáma, a képviselő(k) vagy meghatalmazott(ak) neve, valamint egyéb elérhetősége (telefonszám, e-mail cím), és az igazoló dokumentumok sorszáma. A szerződéskötéskor be kell mutatni képviselő(k) vagy meghatalmazott(ak) személyi igazolványát vagy útlevélét illetve a személyazonosságát igazoló egyéb dokumentumát (pl.: ideiglenes személyi igazolvány, stb.), a cégbírósági végzést (ha nincs, más nyilvántartásba vételt igazoló dokumentumot), az adóbejelentkezési lapot, bankszámla szerződést, a képviselő(k) aláírási címpéldányát és meghatalmazott személy(ek) eljárása esetén a meghatalmazott(ak) meghatalmazását, mely tartalmazza mind az Előfizetőre, mind a meghatalmazott(ak)ra vonatkozó fenti adatokat.
- b) az előfizetői hozzáférés pont helye,
- c) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- d) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek, amely az igénybejelentéssel, szerződéssel, szerződéskötéssel kapcsolatban az igénylő/előfizető tájékoztatására, értesítésére szolgál.

2.2.2. Az előfizetői szerződés létrejöttékör illetve módosításakor az Előfizető az általa közölt adatok hitelességét okmányokkal köteles igazolni, szóbeli szerződéskötés esetén az adatok valódisága tekintetében büntetőjogi felelősség terheli. A Szolgáltató jogosult az igénybejelentéssel egyidejűleg az ügyfél, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok alapján, illetőleg a meghatalmazás jogszerűségét ellenőrizni, illetve szóbeli szerződéskötéskor megadott adatokat a Szerződés létrejötte előtt az Országos Személyi adat és lakcímnnyilvántartó Hivatal adatbázisában ellenőrizze.

2.2.3. Az Előfizető felelőssége tudatában kijelenti, hogy az Előfizetői Szerződés saját nevében való megkötésére jogosult, szerződéskötési képessége korlátozva nincs, illetve az általa közölt adatok és a bemutatott okmányok a valóságnak megfelelnek.

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

2.3.1. Előfizetői hozzáférési pont fogalma

Az előfizetési hozzáférési pont fogalmát az egyes szolgáltatásra vonatkozó melléklek külön-külön tartalmazzák.

2.3.2. Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje

A szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtásához szükséges előfizetői hozzáférési pont kiépítését a Szolgáltató – amennyiben a 2.1. pontban meghatározott szükséges feltételek teljesülnek, s nincs műszaki akadálya a létesítésnek- s a szerződés a felek között létrejön –a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb a szerződés létrejöttétől számított 30 napon belül vállalja.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítési ideje minőségi mutató definíciója, annak számszerű követelménye és a számítási módja az egyes szolgáltatásokra vonatkozó mellékletben kerül meghatározásra.

Az előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltató által vállalt teljesítési határidőben a szolgáltató szerződésszerű teljesítése esetén a szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét nem tagadja meg.

A szolgáltatót megilleti az elállás joga abban az esetben, ha az előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatást objektív, a szerződés megkötésekor a szolgáltató által bármely okból nem ismert műszaki ok miatt nem képes teljesíteni illetőleg ha az előfizetői szerződés teljesítésének megkezdése előtt bebizonyosodik, hogy a szerződés annak ellenére jött létre, hogy az az előfizetői szerződés megkötésére az Általános Szerződési Feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben irányadó szabályoknak nem felelt meg, így különösen ha a Szolgáltató jogosult volt a szerződés megkötésének megtagadására.

Elállás esetén történő elszámolás

Az elállás a szerződést felbontja, és az a megkötésének időpontjára visszamenőleges hatállyal szűnik meg. A szerződés megszűnésére tekintettel az esetleg már teljesített szolgáltatások, vagy nem teljesített szolgáltatásokért megfizetett díjak visszajárnak, illetve a szolgáltatások ellenértékét meg kell fizetni, a szolgáltatás kiépítése érdekében elhelyezett eszközöket vissza kell szolgáltatni. Amennyiben a szolgáltatás reményében áru átadása történt, úgy az árut köteles az előfizető visszaszolgáltatni, az ezzel kapcsolatos költségek az előfizetőt terhelik. A szolgáltató követelheti az áru nem rendeltetészerű használatából eredő káranak megtérítését.

A felek az elállást tartalmazó nyilatkozat címzett általi kézhezvételét követő 30 napon belül kötelesek egymással e pontban foglalt, valamint a Ptk. vonatkozó rendelkezései alapján egymással kölcsönösen elszámolni.

Amennyiben a szolgáltatás teljesítésének elkerülhetetlen feltétele, hogy a rendszerhez csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai a vezetékek (kábelek) és szerelvények átvezetéséhez, illetve a létesítéshez szükséges berendezések telepítéséhez hozzájáruljanak, a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek, e hozzájárulások beszerzése az igénylő Előfizető kötelezettsége, tekintettel arra, hogy együttműködési



# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

kötelezettsége alapján mint jogosultnak, elő kell segítenie a kötelezett szolgáltató teljesítését. Amennyiben az Előfizető a telepítéshez szükséges e kötelezettségének nem tesz eleget, elmulasztja azokat az intézkedéseket vagy nyilatkozatok rendelkezésre bocsátását, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a kötelezett szolgáltató megfelelően teljesíteni tudjon, ez jogosulti késedelemnek minősül, amely a szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja. A jogosulti késedelemre tekintettel a szolgáltató nem tartozik felelősséggel a jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nyújtásért, és kötelezettségek teljesítésért, mentesül késedelmes teljesítés jogkövetkezményei alól.

Ha az Előfizető vagy az ingatlan tulajdonosa nem engedélyezi a szolgáltató számára a lakáshálózat, a házhálózat, illetve a szolgáltatás igénybevételehez szükséges előfizetői rendszer egyéb elemeinek kialakítását, telepítését, a létesítési munkák elvégzéséhez szükséges bejutást az ingatlanba, a szolgáltató megtagadhatja az előfizetői szerződés megkötését, illetve ha az előfizetői szerződés már létrejött, ebben az esetben ezt a körülményt olyan műszaki akadálnak tekintik a felek, amely miatt a létesítési határidő teljesítésre a szolgáltató nem képes, ezért a szerződést a szolgáltató a fenti bekezdésben foglaltakra hivatkozással rendes felmondással megszüntetheti. Ez esetben a jogosulti késedelem okán az előfizetőt nem illeti meg a meghíúsulás esetére előírt kötbér.

### 2.3.3. Az előfizetői hozzáférési pont kialakítása

Az egyes szolgáltatásokra vonatkozó mellékletben kerül meghatározásra.

#### **Közreműködők:**

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez közreműködőt igénybe vehet. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés, telefonvonal, valamint egyéb hálózati eszközök (pl. Ethernet kártya, adapter, router stb.) telepítéséhez az adatait a Szolgáltató közreműködőinek a feladat elvégzése céljából átadja.

## 3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

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

A z ÜÁ SZF tárgyát képező szolgáltatásra (1.7.1.1 pont) vonatkozó előfizetői szolgáltatások tartalmát az adott szolgáltatásra vonatkozó melléklet tartalmazza.

### 3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi korlátai:

Az ÜÁSZF tárgyát képező szolgáltatásokat (1.7.1.pont) a szolgáltató Magyarország területén nyújtja a mellékletekben meghatározottak szerint.

### 3.3. Segélyhívó szolgáltatás:

Amennyiben az ÜÁSZF tárgyát képező szolgáltatásra vonatkozik, úgy az ezen szolgáltatásra vonatkozó mellékletben kerül szabályozásra.

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

Az ÜÁSZF tárgyát képező szolgáltatások nem egyetemes szolgáltatások.

### 3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont

Az ÜÁSZF tárgyát képező szolgáltatásokra vonatkozóan a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pontokat a szolgáltatásokra vonatkozó mellékletek tartalmazzák.

## 4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

A Szolgáltató az iparági szabványokban, ajánlásokban, a Koncessziós Szerződésben, továbbá mindenkor a hatályos jogszabályokban előírt követelményeknek megfelelő minőségű Szolgáltatást nyújt a tőle elvárható módon, a rendelkezésre álló és biztosítható műszaki-technikai feltételek mellett.

A Szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás-minőségi minimál- és célértékeit (a továbbiakban célértékek) a jelen ÜÁSZF mellékletei tartalmazzák a jelen ÜÁSZF tárgyát képező szolgáltatások vonatkozásában. Ezen minőségi célértékek a Szolgáltató teljes szolgáltatási területére vonatkoznak, így azok biztosítását, illetőleg teljesülését a teljes szolgáltatási terület tekintetében kell vizsgálni. A célértékek teljesítésének vizsgálati időszaka egy adott naptári év.

A Szolgáltató köteles a megfelelő szolgáltatásminőség biztosítása érdekében rendszeres (negyedéves, éves) - minőség megállapítással összefüggő - méréseket és ellenőrzéseket végezni.

Szolgáltató vállalja, hogy az előfizetői hozzáférési pontot az előfizetői szerződés megkötését követően a Szolgáltató által vállaltak szerint teljesíti.

A Szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás-minőségi célértékek teljesülésének mérési módszerét a jelen ÜÁSZF mellékletei tartalmazzák. Abban az esetben, amikor az adott szolgáltatás minőségi mutatójára a Szolgáltató egyetlen érték szerepeltet, azt úgy kell tekinteni, hogy az adott szolgáltatás minőségi követelménye tekintetében a minimál érték és a célérték egybeesik.

A Szolgáltató átfogó minőségirányítási rendszert működtet és rendelkezik az ISO 9001 minőségirányítási rendszer tanúsítvánnyal. A rendszer szabályozott folyamatokon keresztül biztosítja a minőségi jellemzők rendszeres mérését, dokumentálását és archiválását. A minőségirányítási rendszer folyamatos fenntartását és megfelelőségét az SGS UK Ltd System & Services Certification akkreditált független szervezet meghatározott rendszerességgel ellenőrzi és tanúsítja.

A Szolgáltató tanúsított minőségirányítási rendszerével biztosítja a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnak a Szolgáltatás piacfelügyeletének ellátásához szükséges adatokat.

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

Abban az esetben, ha az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelés tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat vagy az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja a Szolgáltató jogosult az 5.2. pontban foglaltak szerint a szolgáltatást korlátozni, illetve a 12.1.2.2. pontban foglaltak szerint az előfizetői szerződést felmondani.

4.3. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az Előfizető választása szerint a Szolgáltató hálózatához saját tulajdonú készüléket csatlakoztathat, amennyiben az rendelkezik megfelelési jelöléssel. Az előfizetői tulajdonú végberendezés fenntartásáról az Előfizető gondoskodik úgy, hogy a készülék ne veszélyeztesse a Szolgáltató hálózatát.

A hírközlő berendezések nem veszélyeztethetik a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények) és meg kell felelniük az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek, továbbá eleget kell tenniük az egészségvédelmi és környezetvédelmi jogszabályokban előírt követelményeknek. A készülék akkor helyezhető üzembe, ha teljesíti az alapvető követelményeket, el van látva a megfelelési jelöléssel, és teljesíti a 5/2004 (IV.13.) IHM rendelet előírásait.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot annak karbantartása és épségének megőrzése végett ellenőrizni, a hálózatra csatlakoztatott berendezésekkel együtt. Amennyiben az ellenőrzése során hiányosságokat, a hálózat működését veszélyeztető, megfelelési jelzéssel el nem látott végberendezést, nem szabályos működtetést tapasztal, az Előfizetőt felszólítja a szerződésszegő magatartás 15 napon belüli megszüntetésére, a végberendezés üzemem kívül helyezésére.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.



# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

Egyes szolgáltatás csomagok esetén a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges beállításokat/végberendezések üzembe helyezését az Előfizető maga is elvégezheti. Ebben az esetben a Szolgáltató mentesül a végberendezés nem megfelelő üzembe helyezéséből adódó hibák miatt felmerülő felelősség alól.

Az Előfizető számítógépében a hardverek okozta károkért a szolgáltató nem vállal felelősséget.

A Szolgáltató nem köteles az Előfizető berendezéseinek a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére.

## 5. Szünetelések, korlátozások

5.1. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke

5.1.1. A szolgáltatás szünetelésének feltételei

Az előfizetői szolgáltatás az alábbiak szerint szüneteltethető:

- 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;
- előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorrelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon;
- felszámolás, csőd eljárás 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 vagyoni biztosítékot;
- az Előfizető kérésére, amennyiben azt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.

5.1.2. A hálózat átalakítása, cseréje, karbantartása miatti szüneteltetés

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat a szolgáltatást biztosító műszaki rendszer átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más gazdaságos műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A Szolgáltató a szünetelésről az érintett előfizetőket jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározottak szerint értesíti.

5.1.3. Rendszeres karbantartás

Rendszeres karbantartásnak nevezzük a Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenységeit, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. Rendszeres karbantartásba tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében karbantartási munkákat igényelnek.

A szolgáltatás szünetelésével járó rendszeres karbantartást a Szolgáltató az Előfizető- a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett végezheti

5.1.4. Szünetelés előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior)

Szüneteltethető a szolgáltatás előre nem látható és el nem hárítható külső ok esetén, valamint a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt esetekben és módon. A szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére nem köteles.

5.1.5. Szolgáltatás szünetelése az Előfizető kérésére

A Szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére - amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - szüneteltetni. A szolgáltatás szüneteltetése határozatlan és határozott időre egyaránt kérhető.

A szünetelésre vonatkozó igény telefonon történő bejelentése esetén az üzemszünet kezdő napja a kért időpont, ennek hiányában a bejelentést követő munkanap. Az Előfizető előzetes írásbeli bejelentése esetén az üzemszünet kezdő napja az igénybejelentésben megjelölt időpont, ellenkező esetben az igénybejelentés kézhezvételét követő 30 nap. A szüneteltetés kért kezdeti időpontja nem eshet távolabbi időpontra, mint az aktuális dátum+30 nap. A szüneteltetés időtartama minimum egy hónap és maximum 6 hónap lehet. Amennyiben az Előfizető kérésére a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, a szüneteltetés időtartama nem számít bele az esetleges határozott tartamú



# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

előfizetői szerződés határozott időtartamába. Amennyiben az Előfizető szüneteltetést igényel, az adott hozzáféréshez közvetlenül kapcsolódó egyéb kiegészítő szolgáltatások is szüneteltetésre kerülnek.

A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés – kivéve az előfizetői jogviszony szünetelését - az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető szüneteltetési díj fizetésére köteles, amelynek mértéke a mellékletekben kerül meghatározásra. Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel.

Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, visszakapcsolási díjként a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel. Helyszíni intézkedéssel járó, szüneteltetésből visszakapcsolás esetén, az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles, amelynek mértékét az ÜÁSZF tárgyát képező szolgáltatásokra vonatkozóan a mellékletek tartalmazzák.

## 5.1.6. A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból

Ha az előfizetői szerződés teljesítése átmeneti jelleggel akadályba ütközik, a szolgáltatás szünetel. Erre az időre az előfizetőt előfizetési díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ilyenkor a teljesítés lehetetlenné válásának szabályait kell alkalmazni. Az akadályról tudomást szerző fél haladéktalanul köteles a másik felet értesíteni.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendes karbantartások esetét illetve az a.) és b) pontban meghatározott esetekben, - vagy ha 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 az adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja / visszatéríti az egy hónapra eső előfizetési díjat.

Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett.

## 5.1.7. Előfizetői jogviszony szünetelése

Az előfizetői jogviszony szünetel, az előfizetői szerződést érintő olyan tartalmú módosítás esetén, amely érinti a szolgáltatás létesítési helyét, az Előfizető személyét, a szolgáltatás igénybevételének módját.

A szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe.

Szünetel az előfizetői jogviszony:

- ha az Előfizető áthelyezést kért,
- az előfizetői jogviszony rendezése céljából küldött levél vagy számla ismeretlen vagy elköltözött jelzéssel érkezett vissza.

Az áthelyezés teljesítésének (az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig) időtartama alatt az előfizetői jogviszony szünetel. Az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.

## 5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen telefon szolgáltatás esetén 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:

- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- 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;
- ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette;
- az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás, üzenet, illetve adatmennyiséget;"

A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, valamint –amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe a fenti c. pontban szabályozott díjtartozás esetét kivéve - a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői





# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki. Díjtarozásnak számít az előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés.

Díjtarozás esetén a vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlíthető tartozás összege, az igénybe vett szolgáltatás típusa, a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke, az előfizetői jogviszony tartama alatt az Előfizető által tanúsított díjfizetési hajlandóság, és az eset összes körülményei alapján a Szolgáltató egyedileg állapítja meg.

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 akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel, amely felszámítása esetén ennek mértékét az ÜÁSZF tárgyát képező szolgáltatásokra vonatkozóan a mellékletek tartalmazzák.

## 5.2.1. A szolgáltatás felfüggesztése

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 felfüggesztheti. 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.

## 6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

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

Az Előfizető az észlelt meghibásodást a Szolgáltató által a hét minden napján, az 1.2 pontban megjelölt ügyfélszolgálati helyeken, címeiken, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be. Amennyiben melléklet is megjelöli a hibabejelentés helyét, akkor a mellékletben meghatározott helyen és címen kell bejelenteni a hibát.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatóró eljárás eredményét és a hibaelhárítás során tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi. A hibabejelentéssel kapcsolatos értesítés telefonon bejelentett hiba esetén a bejelentett hiba visszaolvasásával megtörténtnek tekintendő. Írásban bejelentett hiba esetén a Szolgáltató az Előfizető által megadott telefonszámon értesíti az előfizetőt a hibafelvétel fogadásáról és a hibabehatóró eljárás eredményéről.

#### 6.1.1. A hibabejelentések elintézési rendje

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

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéséért az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A hibabejelentéshez kapcsolódó nyilvántartás a következőket tartalmazza:

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

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíteni arról, hogy

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



# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul 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.

## 6.1.2. A Szolgáltató hibás teljesítése

A Szolgáltató felelőssége az előfizetői-hozzáférési pontig terjed. Amennyiben az Előfizető hírközlési hálózaton keresztül más Szolgáltató információ-, vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe, Szolgáltató csak a hírközlési összeköttetés biztosításáért vállal felelősséget.

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül:

Szolgáltató érdekkörében, neki felróható okból felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező, az egyedi szolgáltatásminőségi célérték alulteljesítését eredményező minőségromlás.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének,

- ha a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
- ha a hiba elháríthatatlan külső ok miatt keletkezett.
- a hibát az Előfizető által használt, a Hírközlési Főfelügyelet egyedi- vagy típusengedélyével, illetve az 5/2004. (IV.13.) IHM rendelet szerinti megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta,
- a hiba az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú vezeték szakaszban, előfizetői tulajdonú hálózatban, vagy végberendezésben van,
- a hibát a Szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- a hibát nem jelentették be,
- a hibát a Szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételekben vállalt határidőben elhárította,
- az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az előfizetői hozzáférési pontnak helyt adó ingatlanon, vagy ingatlanrészen, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ingatlanrészre, ahol az Előfizető által használt előfizetői hozzáférési pont található.

A Szolgáltató hibás teljesítése esetén az Előfizető kötbérre jogosult.

## 6.1.3. Hibaelhárítási célérték, hibaelhárítási idő

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsített hibát – ha az a 6.1.2. pont szerinti hibás teljesítésnek minősül - annak bejelentésének nyilvántartásba vételétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani. Nem számít valós hibának, ha az Előfizető korlátozás alatt áll és erről a Szolgáltató szabályszerűen, és a hiba bejelentésekor is értesítette.

A fenti határidő meghosszabbodik, ha

- a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibaelhárítási határidőn belül meg kell kérnie;
- ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató általi értesítésben az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe;
- ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy
- a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal.

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

Amennyiben a Szolgáltató a hibát nem tudja elhárítani, az előfizetői szerződés a teljesítés lehetetlensége miatt megszűnik:

- ha a teljesítés lehetetlenségéért egyik fél sem felelős, a lehetetlenségre vonatkozó szolgáltatói értesítés kézhezvételének napján;
- ha a teljesítés lehetetlensége a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó okból következik be, a Szolgáltató 60 napos felfüggetlésével a felfüggetlési idő lejáratának napján;
- ha a teljesítés lehetetlensége az Előfizető felelősségi körébe tartozó okból következik be, ez a Szolgáltató hibás teljesítést való felelősségét kizárja, a Szolgáltató 60 napos felfüggetlésével a felfüggetlési idő lejáratának napján.

A teljesítés lehetetlenné válásával kapcsolatos egyéb jogkövetkezmény:

- a b) pontban szabályozott esetben a Szolgáltató a hibás teljesítés tartamára (a szerződés megszűnéséig) a 6.3.3. pont szerinti kötbért köteles fizetni;
- az a) és c) pont szerinti esetekben, tekintettel arra, hogy a teljesítés lehetetlenné válásáért a Szolgáltató nem felelős, így kötbér fizetésére sem kötelezhető.

A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje minőségi mutató definíciója, annak számszerű követelménye és a számítási módja a Szolgáltató internetes honlapján, valamint jelen ÜÁSZF tárgyát képező szolgáltatásra vonatkozó melléklet tartalmazza.



# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

## 6.1.4. Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban:

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani, hogy hibaelhárítás céljából a hálózathoz, a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezésekhez hozzáférjen a felek által előzetesen egyeztetett időpontban, illetőleg, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések megfelelő módon kerüljenek elhelyezésre és üzembe állításra.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére.

Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató kiszámlázhatja az Előfizető részére.

Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetészerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helyt állni az ÜSZF tárgyát képező szolgáltatásra vonatkozó mellékletben meghatározottak szerint.

Amennyiben a Szolgáltató hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az előfizetőnek az ÁSZF-ek vonatkozó részeiben meghatározott valamely magatartása a szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÁSZF-ekben részletezett szabályok mellett felmondja. Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az Előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

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

### 6.2.1. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Ha az előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van (a számlareklamáció kivételével), személyesen, telefonon, e-mail-ben és írásban fordulhat az ügyfélszolgálathoz.

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

**Előfizetői bejelentés:** az előfizetői panasz és a hibabejelentés.

**Szóbeli panasz:** a személyesen és telefonon közölt panasz.

Az ügyfélszolgálaton tett szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a szóbeli panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az előfizetőnek átadni, egyebekben az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni.

Telefonon közölt panasz esetén, ha a beszélgetésről készült hangfelvétel tartalmazza az előírt tartalmi elemeket a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető.

Szolgáltató köteles az elbíráláshoz szükséges adatokat és információt tartalmazó írásbeli előfizetői panaszt kivizsgálni és az előfizetőt 30 napon belül a vizsgálat eredményéről írásban értesíteni. Szolgáltató köteles a reklamációt a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgálni, és az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről írásban értesíteni. Ha a szükséges műszaki vizsgálatokat a Szolgáltató nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni, a Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbodásáról az Előfizető részére külön értesítést küld.

A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

Díjreklamáció esetén a Szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl számlareklamációt nem fogad el. A díjreklamációval kapcsolatos további rendelkezések 6.2.2. pontban kerülnek szabályozásra.

Telefonon érkező panaszt, reklamációt a Szolgáltató megfelelő ügyfél-azonosítást követően fogadja. Az ügyfél-azonosítás az ÁSZF 6.4. pontja alapján történik. A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésről a Szolgáltató hangfelvételt készít. A hangfelvétel őrzésére, visszahallgatására, másolat készítésére vonatkozó rendelkezéseket a jelen ÁSZF 6.4.1. pontja tartalmazza.

### Egyéb kötelezettségek

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybevett Szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól.



# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

## 6.2.2. Díjreklamáció

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató az erről szóló ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és a vizsgálat eredményéről a Szolgáltató az előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja. (minőségi célérték) A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt felmondani.

Ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetés határideje a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Amennyiben a Szolgáltató számlázási rendszerének zártágát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsította, akkor is jogosult a szerződést díjtartozás miatt felmondani, ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával abban az esetben sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el.

A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott reklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl számlareklamációt nem fogad el.

Előfizető köteles a számlareklamáció alkalmával az ingyenesen a rendelkezésére bocsátott hívásrészletezőn – amennyiben a hívásrészletező igénylését a szolgáltatás jellege indokolja- megjelölni, hogy mely hívásokat vitatja.

Ha a Szolgáltató az Előfizető bejelentésében foglalt reklamációt helytállónak tartja, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával - egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc 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 megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha a Szolgáltató a reklamációnak csak részben ad helyt, Szolgáltató a vitatott összegnek arra a részére vonatkozóan, amellyel kapcsolatban a reklamációt elutasította, új számlát küld előfizetőnek, amelyet Előfizető a számlán megjelölt határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fennmaradó összeg vonatkozásában a számlareklamáció elfogadására vonatkozó fenti rendelkezések az irányadóak.

Ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen beszedett összeget, a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján. A késedelmi kamat mértéke a 7.1.4.5. pontban került meghatározásra.

Amennyiben az Előfizető számlareklamációja nem volt megalapozott, úgy az Előfizető köteles a számla összegét, valamint a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot a Szolgáltató számlájára befizetni.

Amennyiben a jóváírásra nem kerülhet sor, illetve a jóváírandó összeg az Előfizető átlagos havi forgalmának többszöröse, Szolgáltató azt az Előfizető részére egy összegben megfizeti. A kamatfizetés kezdő napja a téves számla Előfizető által történő befizetésének napja.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összezszerűségét vitatja, és a vizsgálat során megállapítást nyert az, hogy a reklamációval érintett szolgáltatási időszakban a számlázás helyességét érintő műszaki hiba nem állt fenn, illetve a Szolgáltató felelősségi körébe eső hálózati szakasz és a végberendezés megfelelnek a hálózat védelmére vonatkozó előírásoknak, a Szolgáltatónak csak azt kell bizonyítania, hogy hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártágának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a Szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártágát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

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

Amennyiben a számlareklamációval kapcsolatos vizsgálat során az állapítható meg, hogy az Előfizető által használt végberendezés nem rendelkezik a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnak a korábban hatályos rendelkezések szerint kiadott egyedi-, vagy típusengedéllyel, illetve az erre vonatkozórendelet szerinti megfelelési jelzéssel, és a további vizsgálati eredmények a túlszámlázás egyéb lehetőségét kizárták, a Szolgáltató a reklamációt az Előfizető kérésének elutasításával lezárja. A nem szabványos (vagy nem megfelelő) végberendezés működéséből/használatából eredő esetleges kárért a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

Az Előfizető bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság vizsgálatát kérni.

Abban az esetben, ha az Előfizető nem fogadja el Szolgáltatónak a számla helyességére vonatkozó bizonyítékait, a peres eljárás elkerülése érdekében a szerződő felek megkísérlik a megegyezést.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető reklamációját elutasítja, de az Előfizető az elutasítást és ennek bizonyítékait nem fogadja el, és a megegyezés sem jár sikerrel szerződő felek között, jogorvoslatért fordulhat a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, továbbá a bírósághoz, vagy az előfizető igényét békéltető testület előtt is érvényesítheti.



# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

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

### Általános szabályok

Az előfizetői szerződés hibás teljesítése esetén a szolgáltató kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít

Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes. Az elévülést a fizetésre történő írásbeli felszólítás megszakítja.

A Szolgáltató az Előfizető kötbérfizetésre vonatkozó, a teljesítéshez szükséges adatokat tartalmazó igénybejelentése alapján, az igény jogszerűségének vizsgálatát követően intézkedik a jogos kötbér megfizetése iránt.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

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

A kötbér postai úton vagy banki átutalással történő kifizetése esetén a Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnökének 6/2011. (X.6.) NMHH rendeletével összhangban, az alábbi esetekben köteles a Szolgáltató kötbért fizetni az Előfizető részére.

### 6.3.1. Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) az 6.1.1.pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténteig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

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

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

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

### 6.3.2. Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Ha az Előfizető az 5.2. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltatót írt módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

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

### 6.3.3. Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A Szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni vagy az átírás elutasításáról az előfizetőt értesíteni.



# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

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

## 6.3.4. Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A Szolgáltató az áthelyezés teljesítése a előírt határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

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

### 6.4.1. Az ügyfélszolgálat működése

A szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kezelése, illetve az előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a Szolgáltató ügyfélszolgálatokat és értékesítési pontokat működtet, amelyek felsorolását, elérhetőségét és nyitva tartását a Szolgáltató [www.telekom.hu](http://www.telekom.hu) honlapja tartalmazza.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles az esetek 70 %-ában az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, a hívás megkezdésétől számított legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani.

Az ügyfélszolgálat folyamatos elérhetősége és a lehető legrövidebb várakozási idő érdekében, telefonos ügyfélszolgálat esetén egy híváson, ügyfélszolgálati irodák és értékesítési pontok esetén egy bejelentésen belül, egyidejűleg kettőnél több – személyében nem azonos, külön-külön MT azonosítón nyilvántartott – ügyfél igényének telefonon történő egyszerre, egy alkalommal történő fogadását, illetve az igény végrehajtását a Szolgáltató visszaszűrheti, kivéve ha a megrendelés jellegéből adódóan, a többes igény kezelése feltétlenül szükséges, úgy mint pl. Telekom Kapcsolat Program regisztráció esetében.

A telefonos ügyfélszolgálaton nem kezelhető igények ügyfélszolgálati irodákban és értékesítési pontokon nyújthatók be.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készít, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy, megrendelés stb. csak ügyfélszolgálati irodákban és értékesítési pontokon keresztül intézhető.

### 6.4.2. Hangrögzítés szabályai

A Szolgáltató a beszélgetésről rögzített hanganyagot - amennyiben a beszélgetés rögzítésre került - szükség esetén az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése során a hibabehatároló eljárás részeként a tárolási időn belül felhasználhatja. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a nyilvánosan meghirdetett ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról az adatvédelmi előírások betartásával (Avtv. 12. § (1)-(3)) hangfelvételt készítsen. A hívó felet ezen tényről a Szolgáltató minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. A szolgáltató a hangfelvételeket egyedi azonosítóval látja el, amely azonosító számról a hangfelvétel rögzítését megelőzően tájékoztatja az előfizetőt. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem kíván hozzájárulni, akkor a hívást meg kell szakítania, mellyel egyben tudomásul veszi, hogy az adott ügyet esetlegesen csak személyesen áll módjában intézni. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítést követő 1 évig tárolja. (Eht 141. § (1))

A Szolgáltató a beszélgetésről rögzített hanganyagot - amennyiben a beszélgetés rögzítésre került - szükség esetén az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése során a hibabehatároló eljárás részeként a tárolási időn belül felhasználhatja. A hibabejelentő hívások kivételével a Szolgáltató köteles a rögzített beszélgetéseket Fogyasztóvédelmi törvényben foglaltaknak megfelelő ideig visszakereshető módon megőrizni. Az Avtv. szerinti tájékoztatási kötelezettsége keretében a Szolgáltató köteles az ilyen felvételeknek az érintett Előfizető általi visszahallgatását – kérésére – a Szolgáltató által biztosított helyiségben lehetővé tenni. A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani. (6/2011. (X.6.) NMHH elnöki rendelet 10. §). Amennyiben az ügyfél ugyanabban a tárgyban tesz több alkalommal bejelentést, kizárólag az első bejelentéséről készült hangfelvétel másolatára vonatkozik a jelen bekezdése szerinti ingyenesség.

## 6.5. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető a panaszával, Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, a Média- és Hírközlési Biztosághoz, bírósághoz, békéltető testülethez fordulhat.

Az Előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságtól minőség-felügyeleti eljárás megindítását kérheti, ha vitája a Szolgáltatónak a szolgáltatások minőségére, a Szolgáltató által végzett hibaelhárításra (a továbbiakban együtt: a hírközlési szolgáltatás minősége) vonatkozó állásfoglalását. Az Előfizető vagy a hírközlési Szolgáltató kérelmére a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság a Szolgáltató közreműködésével a



# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

szolgáltatás minőségére, a számlázási rendszer helyességére vonatkozó, kijelölt tanúsító szervezet által kiadott tanúsító iratokat és tanúsítási jeleket (tanúsítványt) figyelembe véve, tisztázza a tényállást.

Az Előfizető jogosult panaszával a Média- és Hírközlési Biztosshoz is fordulni.

Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes, hatáskörrel rendelkező békéltető testülethez fordulhatnak.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése.

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független testület.

Abban az esetben, ha felek békés úton, peren kívül nem tudják a vitáikat rendezni, s a megegyezés nem lehetséges, a felek az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező bírósághoz fordulhatnak.

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.

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

A hatóságok elérhetőségét az 1.5. pont tartalmazza.

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

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

A szolgáltatások igénybevételéért az Előfizető díj fizetésére köteles, amelynek mértékét a jelen ÜÁSZF tárgyat képező szolgáltatások vonatkozásában a mellékletek tartalmazzák.

Az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott ellenszolgáltatás ( díj ) nem foglalja magában teljeskörűen a szerződés teljesítésével együtt járó díjat, költséget, mert ezek a díjak, költségek az Üzleti Általános Szerződési Feltételben az érintett szolgáltatásra vonatkozóan a mellékletben kerülnek meghatározásra. A szolgáltatás nyújtásáért járó ellenszolgáltatás ( díj ) az egyedi előfizetői szerződésben és az Üzleti Általános Szerződési feltételben együttesen kerül meghatározásra, ezért ellenszolgáltatás ( díj ) alatt az egyedi előfizetői szerződésben és a mindenkor hatályos Üzleti Általános Szerződési Feltétel mellékletében meghatározott díjak értendők.

7.1.1. Kedvezményes feltételekre vonatkozó rendelkezések

7.1.1.1. Általános rendelkezések:

Határozott tartamú szerződéskötés esetén az Előfizető a Szolgáltató által biztosított kedvezményes feltételekre tekintettel vállalja, hogy a szerződés határozott tartamán belül a szerződését nem szünteti meg. Amennyiben az Előfizető a szerződést a határozott tartam lejáratá előtt érdekkörébe tartozó okból szünteti meg, illetőleg díjtartozás vagy az Általános szerződési feltételekben meghatározott egyéb ok miatt a Szolgáltató az előfizetői jogviszony felmondására kényszerül, úgy az Előfizető kötbér fizetésére köteles. A Szolgáltató kizárólag az Előfizető



# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

által igénybe vett kedvezményeket követelheti kötbéreként, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

## 7.1.1.2. Elektronikus számlaküldés

Az Előfizetőnek lehetősége van a papíralapú számlaküldés helyett elektronikus számlaküldési módot választani.

Az elektronikus számlaküldési módra történő váltáshoz az Előfizetőnek a <http://www.tavszamla.hu> internetes oldalon kell – regisztrációt követően – a Szolgáltatót, mint számlakibocsátót kiválasztania és regisztrálnia. A számlakibocsátói regisztráció során az Előfizető nyilatkozik, hogy az általa megadott fogyasztó azonosítóra vonatkozóan a Távszámla rendszer keretében kíván a Szolgáltatótól (Számlakibocsátó) az azonosítóhoz tartozó előfizetői szerződés keretében a nyújtott szolgáltatásokról hiteles elektronikus számlát kapni.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a hozzájáruló nyilatkozata alapján a Szolgáltató (Számlakibocsátó) a belépés visszaigazolása után a nyújtott szolgáltatásról kiállított számlát - a számlakibocsátói regisztrációkor megadott fogyasztói azonosítóra, és az ahhoz tartozó előfizetői szerződésre vonatkozóan –már nem papír alapon, hanem elektronikus formában és elektronikus úton teszi elérhetővé az Előfizető részére.

Az elektronikus számlaküldési mód választása esetén az Előfizető hozzájárul, hogy azon általa igénybe vett szolgáltatásokról kiállított számlákat, amelyeket a fogyasztói azonosítók megadásával regisztrált, a Szolgáltató (Számlakibocsátó) az elektronikus úton megjelenítő Távszámla rendszer üzemeltetője (a továbbiakban: „Távszámla szolgáltató”) részére továbbítsa, a személyes adatait a szükséges mértékben megismerhesse és kezelhesse. Hozzájárul továbbá az Előfizető, hogy - amennyiben a Távszámla szolgáltató és a Szolgáltató (Számlakibocsátó) eltérő jogi személyek -, a Szolgáltató (Számlakibocsátó) a Távszámla szolgáltatás igénybevételéhez szükséges személyes adatait a Távszámla szolgáltatójának továbbítsa felhasználás céljából.

Az Előfizető a hiteles elektronikus számla megtekintési lehetőségének megnyílásáról a Távszámla szolgáltatótól az általa közölt e-mail címre kap értesítést. A kiállított számla hozzáférhetővé tételével és az erre vonatkozó értesítéssel a Szolgáltató (Számlakibocsátó) a számla megküldésére vonatkozó kötelezettségének eleget tesz, a számlaküldés jogkövetkezményei ezzel az értesítéssel beállnak. Az értesítést követően a számla megtekintése és a számlában feltüntetett fizetési határidőben történő teljesítése az Előfizető felelőssége. Az Előfizető köteles jelezni a Távszámla szolgáltató felé az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételekben a számlaküldés hiányának jelzésére szereplő határidőben, hogy a számla megküldéséről ugyanezen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott számlázási határidő elteltéig nem kapott értesítést a Távszámla szolgáltatótól.

A Szolgáltató (Számlakibocsátó) az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. számú törvényben, illetve az előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH elnöki rendeletben foglalt tájékoztatási illetőleg értesítési kötelezettségének az elektronikus számlában, illetve az ahhoz csatolt tájékoztatóban, vagy az értesítő e-mailben is eleget tehet, illetve az Előfizető adatkezelési nyilatkozatában foglaltaknak megfelelően a további információkat is eljuttathat az Előfizetőnek.

Az elektronikus formában kiállított számla kiegyenlítésére készpénz átutalási megbízást (sárga postai csekk) a Szolgáltató (Számlakibocsátó) nem küld. Az Előfizető az elektronikus számlázásra vonatkozó nyilatkozatának visszavonásáig az esedékes számlát az általa választott egyéb módon (pl.: banki átutalás, csoportos beszedési megbízás) köteles kiegyenlíteni.

A Szolgáltató (Számlakibocsátó) elektronikus hívásrészletezőt- amennyiben ez az érintett szolgáltatás vonatkozásában igényelhető -abban az esetben biztosít, amennyiben azt az Előfizető a hívásrészletezőre vonatkozó szabályozás szerint igényelte.

Amennyiben a Távszámla szolgáltató a Szolgáltatót (Számlakibocsátót) arról értesíti, hogy az előfizetővel fennálló jogviszonyát megszüntette, a Szolgáltató (Számlakibocsátó) köteles a Távszámla szolgáltatóval fennálló jogviszony megszűnését követően ismét papíralapú számlát küldeni az Előfizetőnek.

Az Előfizető az adataiban bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót (Számlakibocsátót) a változás bekövetkeztétől számított legfeljebb 8 napon belül köteles tájékoztatni. Haladéktalanul köteles tájékoztatni továbbá a Számlakibocsátót az ellene indult felszámolási-, végelszámolási-, illetve csődeljárásról. A Szolgáltató (Számlakibocsátó) az adatok megváltozására vonatkozó Előfizető bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését az Előfizetőtől követelheti.

Amennyiben az Előfizető az elektronikus számlaküldésre vonatkozó nyilatkozatát visszavonja, ez a Szolgáltató (Számlakibocsátó) részéről történő visszaigazolástól hatályos, a Szolgáltató (Számlakibocsátó) a visszaigazolással egyidejűleg jogosult meghatározni azt a számlázási időszakot, melytől kezdődően elektronikus számla helyett ismét papír alapú számlát tud az Előfizető részére küldeni.

Amennyiben az Előfizetőt jogszabály alapján az elektronikus formában kiállított számla vonatkozásában megőrzési kötelezettség terheli, az Előfizetőnek kell eleget tennie a jogszabályban meghatározott archiválási (megőrzési) előírások betartásával.

### 7.1.1.3. Egyedi értékhatár, egyéb számlázási szabályok:

Üzleti előfizetők esetén a Szolgáltató egyedi értékhatárt nem alkalmaz.

### 7.1.1.4. Számlamelléklet, hívásrészletező

**Számlamelléklet:** A Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat a következőkben meghatározott bontásban köteles feltüntetni.: a számlamellékletben a szolgáltató az Előfizető által fizetendő díjakat valamennyi eltérő díjú hívásirány, hívásirányok alkalmazásának hiányában végződött Szolgáltató, emelt díjas hívások, távszavazás, SMS, MMS, fogadott hívások után fizetendő díjak szerinti bontásban köteles feltüntetni, továbbá köteles feltüntetni a telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások díját is.





# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

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.

**Hívásrészletező** (Amennyiben az érintett szolgáltatás jellege lehetővé teszi): A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles a számlamellékletre meghatározottaknál részletesebb számlamellékletet csatolni (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást. A hívásrészletezőnek szolgáltatásonként és szolgáltatásonként a következőket kell tartalmaznia:

- a) a hívott szám;
- b) a hívás kezdő időpontja;
- c) a hívás időtartama;
- d) a hívásegység díja;
- e) a hívás díja.

A számlamellékletben külön fel kell tüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, valamint a díjazási időszakokat.

Átalány díjas szolgáltatás esetében a d)–e) pontok helyett a Szolgáltató utalhat az átalányra vagy a szolgáltatás átalánydíjas jellegére is.

A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető.

7.1.1.5. A számlakiegyenlítés határideje, a késedelmi kamat, hibás számla

## A számlakiegyenlítés határideje:

A számlák kiküldése postai úton, a számlában feltüntetett fizetési határidőt legalább 10 nappal megelőzően történik. A befizetés határideje a számlán fel van tüntetve. A számla naptári napban meghatározott fizetési határidőt tartalmaz. A fizetési határidő a számla kiküldésétől számított legalább 10 nap.

Amennyiben a számlázási időszakon kívül számla kibocsátása válik szükségessé (pl. egyedi értékhatár elérése esetén) ilyen esetben a fizetési határidő a számla kiküldésétől számított 8 nap.

Amennyiben az Előfizető a számlát a hónap 25. napjáig nem kapja kézhez, ezt haladéktalanul köteles jelezni az ügyfélszolgálatnál. Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlázási címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát, annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti. A Szolgáltató az előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen a fizetési határidő elteltéig nem nyújt be reklamációt.

Az előfizető, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be, a Szolgáltató jogosult késedelmi kamatot felszámítani, valamint a késedelemmel összefüggő költséget (fizetési felszólítási eljárás díja) kötbéreként megfizettetni.

Amennyiben az Előfizető a fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult díjköteles fizetési felszólításokat küldeni az Előfizető részére követelésének érvényesíthetősége érdekében.

A szerződés megszűnésekor az előfizetőnek a 100 Ft-nál kisebb tartozást nem kell megfizetnie.

Az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés, azaz a számla megfizetésének napja az a naptári nap, amikor a számla ellenértéke a Szolgáltatóhoz megérkezik Banki átutalás esetén a teljesítés időpontja az a nap, amikor a pénzüsszeget a Szolgáltató bankszámláján jóváírták.

A számlán fizetési határidő helyett beérkezési határidő kerül feltüntetésre.

## A késedelmi kamat számításának módja:

a ki nem egyenlített számla összege után késedelmi kamatként a Szolgáltató a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamat 8 százalékponttal növelt értékét számítja fel késedelmi kamatként a késedelemmel érintett teljes naptári félévre.

Az előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén is – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli a fentiekben rögzítettek szerint.

## A Szolgáltató hibás számlázása

A Szolgáltató a hibásan felszámított és beszedett díjat az előfizetőnek a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján, vagy külön kérésre visszautalja az előfizetőnek. A Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének kezdő napja a – szolgáltató hibás számlázása esetén – a hibás számla befizetésének napja. A késedelmi kamat mértéke a hibás számla befizetésének időpontja szerinti naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamat 8 százalékponttal növelt értéke.

A szerződés megszűnésekor a Szolgáltató 100 Ft-nál kisebb összeget nem térít vissza.

## 7.2. Díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

### 7.2.1. Fizetési módok

Az Előfizető számláját készpénzben vagy hitelintézeten keresztül rendezheti az alábbiak szerint:



# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

**Készpénzes fizetési mód** választásakor a Szolgáltató által kiküldött számla a befizetést szolgáló postai készpénz-átutalási megbízást is tartalmazza. Amennyiben az Előfizető a számláját nem a Szolgáltató által kiküldött postai készpénzátutalási megbízással rendezi, az esetlegesen felmerülő bankköltség és egyéb járulékos költségek az előfizetőt terhelik.

## Hitelintézetten keresztüli fizetés történhet:

- Előfizető részéről átutalással (ekkor gondoskodni kell a pénz azonosítására szóló közlemény rovat ügyfélazonosítóval és számlasorszámmal történő kitöltéséről, melyek elmaradásából eredő károkért az Előfizető felel),
- az Előfizető által adott megbízás alapján hitelintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízás)
- az Előfizető esetenként fizethet más korszerű (hitelkártya, Internet) fizetési módokkal, de ezen esetekben gondoskodnia kell a pénz azonosítására szóló közlemény számla sorszámmal történő feltöltéséről (ennek elmaradásából következő károkért az Előfizető viseli a felelősséget).

## 7.3. Akciók és akciós díjak elérhetősége

A mindenkor akciók és akciós díjazási feltételek elérhetők a [www.telekom.hu](http://www.telekom.hu) internetes oldalon és/vagy az ügyfélszolgálati (telefonos, személyes) pontokon.

## 7.4. Kártérítési eljárás szabályai

A Szolgáltató felelőssége az előfizetői-hozzáférési pontig terjed. Amennyiben az Előfizető távbeszélő hálózaton keresztül más szolgáltató információ-, vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe, Szolgáltató csak a távközlési összeköttetés biztosításáért vállal felelősséget.

### 7.4.1. Felelősség, kártérítés, elévülés

Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott igazolt kárigénye alapján a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Az előfizetői szerződésből származó polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani. Az elévülést a fizetésre történő írásbeli felszólítás megszakítja.

### 7.4.2. Elháríthatatlan külső ok

Az előfizetői szerződés szempontjából elháríthatatlan külső oknak, vis maiornak számít, és nem tartozik sem a Szolgáltató, sem az Előfizető felelősségi körébe:

- az erőhatalom (pl. földrengés, árvíz, háború, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet vagy más sürgősségi helyzet, elemi csapás, tűzvész, munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés)
- a károsult elháríthatatlan külső közrehatása
- harmadik személy elháríthatatlan külső cselekménye
- más külső erő erőhatalomnak nem minősülő, de elháríthatatlan hatása (pl. állat).

### 7.4.3. A kártérítési eljárás szabályai

Az Előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve, írásban nyújthatja be, s kárigény esetében az Előfizető hitelt érdemlően köteles igazolni és bizonyítani a vagyonában okozott kár mértékét.

A Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd a hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát. Abban az esetben, ha az Előfizető nem tudja hitelt érdemlően igazolni a vagyonában bekövetkezett értékcsökkenést a Szolgáltató a kérelmet elutasítja.

Amennyiben a Szolgáltató felelőssége fennáll, a Szolgáltató, az Előfizető igazolt kárát megtéríti a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül. Abban az esetben, ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, vagy nem állapítható meg károkozás, vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt elutasítja a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül.

## 7.5. Kötbér meghatározása, mértéke és módjai

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
- az előfizetői szerződés az Előfizető érdekkörében felmerülő okból szűnik meg, illetőleg

a Szolgáltató a 2003. évi C. sz. tv-ben és/vagy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott okból meghatározott okból az Előfizető szerződésszegő magatartása miatt az előfizetői szerződés felmondására kényszerül, úgy az előfizető kötbér fizetésére köteles a szolgáltató részére, A Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti kötbérként, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

- A határozott tartamú szerződés idő előtti megszüntetéséhez fűzött jogkövetkezményt a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől kell



számítani.

## 8. A számhordozás eljárási szabályai

### 8.1. A számhordozás jogi kereteit meghatározó jogszabályok

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv.

A számhordozás részletes szabályairól szóló 2/2012. (I. 24.) NMHH rendelet

Tekintettel arra, hogy nem valamennyi - jelen ÜÁSZF tárgyát képező - szolgáltatásra vonatkozik a számhordozás, ezért azon szolgáltatásokra vonatkozó mellékletek tartalmazzák ezeket a szabályokat, amelyekre a fenti jogszabályok alapján alkalmazni kell a számhordozást.

## 9. A 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

Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott. A szerződés határozott idő tartamát a felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg.

A határozott időtartamú szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató az Előfizetőt a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról nem köteles tájékoztatni. A határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén a felek megállapodnak, hogy amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követően az Előfizető továbbhasználja a Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatást, az új előfizetői szerződés határozatlan időtartamú lesz, amelynek feltételei megegyeznek az Előfizető által használt díjsomagnak határozatlan időtartamra vonatkozó változatának igénybevételi feltételeivel. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással közös megegyezés útján 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 szerződés az előfizető érdekkörébe tartozó okból szűnik meg a határozott időtartam lejárta előtt, úgy az előfizető kötbér fizetésére köteles a szolgáltató részére. A kötbér mértékét a mellékletek tartalmazzák. Az előfizető érdekkörébe tartozó oknak minősül az is, ha a szolgáltató rendkívüli felmondással szünteti meg az előfizetői szerződést.

Határozott időtartamú szerződés esetén a felek vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határozott időtartamon belül az igényelt szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést/szerződéseket rendes felmondással nem szüntetik meg. Az átirás, áthelyezés, előfizetői kategóriaváltás a kötbérfizetés szempontjából az előfizetői rendes felmondás körébe esik, erre tekintettel a határozott tartamú előfizetői szerződés lejárat előtti felmondásához fűzött jogkövetkezmények alkalmazhatóak, kivéve, ha a jelen ÜÁSZF, az egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezést nem tartalmaz. Ahol az előfizetői szerződés, vagy az ahhoz kapcsolódó bármely szerződés-kiegészítés, módosítás, nyilatkozat hűségidőt, elkötelezettségi időt tartalmaz, azt a felek határozott tartamú szerződésnek tekintik, s arra a határozott időtartamú szerződésre vonatkozó szabályozás vonatkozik.

A határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó néhány eltérő szabályt a következő:

#### Határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó speciális szabályok

- Előfizető kérésére a szolgáltatás határozott időtartamú szerződés esetén is szüneteltethető. Amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, vagy a szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegő magatartásával összefüggő ok miatt következik be, a **szüneteltetés, korlátozás** időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.
- Áthelyezés** esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartam sem számít bele a határozott időtartamba.
- Átirás:** A határozott tartamú szolgáltatást a Szolgáltató csak abban az esetben írja át, amennyiben az átvállaló Előfizető vállalja, ha a szerződést a határozott idő lejárta előtt szünteti meg, az átadó és az átvállaló Előfizető által a szerződés határozott tartama alatt igénybevett összes kedvezményt, kötbéreként megfizeti.
- Az Előfizető **rendkívüli felmondással** élhet a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:
  - a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentéseit követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani.
- Ez esetben a Szolgáltató nem követelhet kötbért az előfizetőtől
- A határozott idejű szerződés Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.



# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

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

### 9.2.1. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel

A szerződés a felek egyező akaratával bármikor módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató - amennyiben az Előfizető módosítási kérelmét elfogadja - a kérelmet annak az ügyfél-azonosítással kapcsolatban (beleértve az előírt dokumentumok ellenőrzését is) előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, legfeljebb 15 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. Ettől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.

Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosításának minősül az is, ha a Szolgáltató az ÁSZF-ben és a vonatkozó jogszabályokban az előfizetői szerződés módosítására irányadó rendelkezéseknek megfelelően az Előfizetőt az általa megadott adatok alapján nyilvántartott címen, vagy a vonatkozó jogszabályok szerint az Előfizető elérhetőségén közös megegyezéses ajánlattal megkeresi, és az Előfizető az abban megjelölt határidőn belül annak elfogadásáról megfelelően nyilatkozik.

Az előfizetői szerződés módosítása során a nyilatkozattétel elmulasztása, mint ráutaló magatartás, az előfizetői szerződés módosítás elfogadásának minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató az Eht. 144. § (3) bekezdésének vagy (4) bekezdésének megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.

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.

Az Előfizető a megfelelő ügyfélazonosítást követően (ÁSZF 6.4. pontja szerint) jogosult az előfizetői szerződésének módosítására távbeszélő útján is. Ez esetben a szóbeli szerződéskötés szabályai lesznek az irányadók a szerződésmódosításra.

### 9.2.2. Egyoldalú szerződésmódosítás (ez nem vonatkozik a 9.2.3. pontban szabályozottakra.)

A Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- 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, ideértve a következő esetekben
  - ha a módosítás műszaki okból válik szükségessé,
  - a Szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változás esetén, ha a Szolgáltató helyébe Eht. 133.§-ának megfelelően a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más szolgáltató lép.
  - az igénybevett szolgáltatás ügyfélkörének jelentős csökkenése
  - az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

A Szolgáltatót az Általános Szerződési Feltételek és az egyedi előfizetői szerződés egyoldalú – lényegesnek nem minősülő – módosításra feljogosító esetek különösen:

- a) a gazdasági és/vagy műszaki körülmények olyan jellegű változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőnek nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest csak megváltozott feltételekkel tudja nyújtani
- b) a szolgáltatások megfelelő minőségben történő nyújtása ezt indokolja
- c) egyes díjsomagok és szolgáltatások megszüntetése a jövőre nézve

Ha a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 15 nappal – kivéve új szolgáltatás bevezetése esetén, és ha a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken - az előfizetőket a 9.2.4. pontban meghatározottak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül, illetve a módosításra vonatkozó részletes tájékoztatás honlapon való megjelenésétől számított 15 napon belül élhet felmondási jogával. Ha a fenti határidőben az előfizető nem él felmondási jogával, úgy az, mint ráutaló magatartás az Üzleti ÁSZF, valamint a megváltozott feltételek egyező akarral történő elfogadásának minősül.

Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést azonban akkor, ha az előfizető kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a 7.5. pont szerinti a mellékletben meghatározott kötbért.



# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet.

A Szolgáltató nem köteles az értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti.

## 9.2.3. Egyoldalú Díjmódosítás

Amennyiben az egyedi előfizetői szerződés eltérően nem rendelkezik a szolgáltató jogosult

a)

a díjakat évente egy alkalommal a KSH által közzétett fogyasztói árindex mértékével egyoldalúan megemelni, továbbá

b) a szolgáltató jogosult a díjak egyoldalú módosítására beleértve új díj vagy díjelem bevezetését is, ha a szolgáltató gazdálkodása miatt, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények miatt ez indokolt. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- hálózat műszaki korszerűsítése,
- jogszabály módosulása.
- Adókban, közterhekben, szabályozókban történő változások
- Technológia változás okozta költségnövekedés

Amennyiben az egyedi előfizetői szerződés a kedvezmény százalékos mértékét meghatározza, a kedvezmény alapját képező díjak jelen pont szerinti módosítása eseténdíjak a kedvezmény mértékének megtartása mellett automatikusan módosulnak.

A Szolgáltató a jelen pontban meghatározott díjmódosításról annak hatálybalépését megelőző 15 nappal korábban értesíti az előfizetőt a 9.2. 4. pontban írtak szerint.

Az Előfizető a jelen pontban meghatározott díjmódosítás miatt nem mondhatja fel az előfizetői szerződést, kivéve ha az egyedi előfizetői szerződés ettől eltérően rendelkezik.

## 9.2.4. Az előfizetők értesítése

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

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 az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével, postai úton az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon (például telefonon, szóban, SMS-ben)
- 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.

Az a)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy
- az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.

A d) pontban meghatározott értesítési módot a Szolgáltató kizárólag a rendszeres karbantartás, hálózat felújítása stb. miatti szünetelés előtti előzetes tájékoztatásra és az általános szerződési feltételek módosítása esetén szükséges értesítések tekintetében alkalmazhatja.

Nem alkalmazhatja a d) pontban 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.

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

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

Az előfizetőt

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

## Az értesítéssel kapcsolatos további előírások



# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

Az 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.

Amennyiben elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörtént az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközlel meg tett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

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.

Amennyiben az ÜÁSZF melléklete módosul, illetve a mellékletben meghatározott szolgáltatás, díjcsomag módosul úgy a szolgáltató a módosítással érintett előfizetői kört értesíti a változásról.

Amennyiben az ÜÁSZF törzsrésze módosul, úgy a szolgáltató az ÜÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatást igénybevevő valamennyi előfizetőt értesíti a törzsrész módosulásáról.

Ha a Szolgáltató a fentiekben meghatározott esetekben az Előfizetőt a köteles értesíteni, az értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- 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 díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt (különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált médiaszolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot), amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;

## 9.2.5. Előfizetői hívószám változása

Az előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

- a) ha az Előfizető kéri;
- b) ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Hatóság igazolta;
- c) ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi.

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 a kért előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, köteles az elutasítást részletesen megindokolni.

A Szolgáltató köteles az előfizetőt a hívószám más előfizetőhöz történő rendelésére és a számváltozásról szóló tájékoztatásra vonatkozó feltételekről felvilágosítani az előfizetőt, és a b)–c) pontban 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 szövegvázlatból az Előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon.

A hívószám megváltozására vonatkozó tájékoztatás szolgáltatás, amennyiben a változásra a b)–c) pontban 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 rendel más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig.

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

### 9.3.1. Átírás általános szabályai

Az Előfizető írásbeli vagy telefonon tett kérése alapján belépési díj vagy díjelőleg az átírási díj megfizetése ellenében az előfizetői szerződést a Szolgáltató átírja. Az átírás díját a mellékletek tartalmazzák.

Szolgáltató köteles az átírást a kéréstől /a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíteni. E határidő elmulasztása esetén Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek mértékét a 6.3.5. pont tartalmazza.

Nem minősül e pont szerinti átírási esetnek, ha az Előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell regisztrálni.

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményező feleknek kell nyilatkozniuk. Amennyiben az átírásról szóló nyilatkozatot a felek nem a Szolgáltató formanyomtatványán teszik, az átírást Szolgáltató csak akkor köteles teljesíteni, ha az legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat tartalmazza:



# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

- a szolgáltatás adatai (szolgáltatás neve, létesítési cím, hívószám);
- az átadó és az átvállaló Előfizető adatai az átvállaló Előfizető előfizetői kategóriája (egyéni, vagy üzleti/közületi intézményi);
- az átadó és az átvevő Előfizető aláírása.

Az előfizetői szerződés átírása esetén a szerződés módosul, az átadó Előfizető előfizetői jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő Előfizető a helyébe lép. Az előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg a szerződés átírását és a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezését kérni.

Az átírást a Szolgáltató abban az esetben végzi el, ha az alábbi feltételek maradéktalanul teljesülnek:

- Az átadó előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, illetve az átadó Előfizető vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett állomásra vonatkozó összes kiegyenlített tartozását a Szolgáltató felé a számlán/ számlákon szereplő határidőben teljesíti.
- Abban az esetben, ha a jogi személy átadó Előfizető ellen csőd-felszámolási eljárás van folyamatban, illetve az eljárás során a jogi személy jogutód nélkül szűnt meg, a Szolgáltató az átírást akkor teljesíti, ha az átvállaló Előfizető az átadó előfizetőnek az átírással érintett állomásra vonatkozóan az átírás időpontjáig felmerült összes kiegyenlített tartozását a Szolgáltató felé a számlán/ számlákon feltüntetett fizetési határidőben teljesíti.
- Jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet (üzleti Előfizető) esetén, a következő dokumentumok becsatolása szükséges: cégbírósági végzés, aláírási címpéldány, bankszámlaszám, adószám, meghatalmazás.
- Az átvállaló Előfizető a határozott időtartam alatt nem kérhet áthelyezést, átírást és számváltozást.
- Amennyiben az átírással kapcsolatos igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül a jelen pontban felsorolt, hiányzó okmányok becsatolása nem történik meg, úgy az átírással kapcsolatos igényt a fent szabályozott kivételekkel az előfizető értesítése mellett elutasítja.

Az átírással kapcsolatos szerződésmódosítás abban az esetben lép hatályba, ha a fentiek szerinti, valamennyi feltétel teljesül.

A határozott tartamú szerződés esetén az átírással kapcsolatos speciális szabályozást a 9.1. pont tartalmazza.

Amennyiben jelen pont szerinti átírást a Magyar Telekom elfogadta, és az átadó Előfizető a harmadik fél szolgáltatóval helyi (al)hurok részleges átengedésén vagy helyi bitfolyam hozzáféréseken alapuló szolgáltatási szerződéssel rendelkezik, úgy az átvevő Előfizető köteles az átírás elfogadásától számított 15 napon belül a harmadik fél szolgáltatót tájékoztatni az átírás tényéről.

Az Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az igénybejelentés során tett előfizetői kategóriára vonatkozó nyilatkozatát a jelen pont szerint bármikor módosíthatja (visszavonhatja). Ebben az esetben az Előfizető személye változik, ezért a jelen pont szerinti rendelkezések alkalmazandók.

Az Előfizető kérése alapján lehetőség van nem azonos kategóriába tartozó előfizetők közötti átírással is. Ha egyéni előfizetőről kéri üzleti/intézményi előfizetőre az állomás átírását, nem kell megfizetni a két előfizetői kategória közötti egyszeri (telepítési) díjkülönbözetet.

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

Az előfizetői szerződés átírása esetén a szerződés módosul, az átadó Előfizető előfizetői jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő Előfizető a helyébe lép. Az előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg a szerződés átírását és a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezését kérni.

Az i Előfizető köteles tájékoztatást adni a bekövetkezett változásokról helyi (al)hurok részleges átengedésén vagy helyi bitfolyam hozzáféréseken alapuló harmadik fél szerződéses szolgáltatójának.

## Átírás üzleti előfizetőről üzleti előfizetőre

Amennyiben az üzleti/intézményi előfizetőnek átalakulása miatt van változás az Előfizető személyében, a jogutódlást az ezt igazoló iratok alapján a Szolgáltató átírásként hajja végre. Az Előfizető az átírás díját köteles megfizetni.

Az Előfizető kérése alapján lehetőség van nem azonos kategóriába tartozó előfizetők közötti átírással is. Ha egyéni előfizetőről kéri üzleti/intézményi előfizetőre a szolgáltatás átírását, nem kell megfizetni a két előfizetői kategória közötti egyszeri (telepítési) díjkülönbözetet.

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

### 9.3.2. Áthelyezés

Az Előfizető kérheti, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül az Előfizető által kért más helyen biztosítsa (áthelyezési igény). Az Előfizető az áthelyezési igényét telefonon, és a Szolgáltató által rendszeresített megrendelőlapra nyújthatja be a Szolgáltatóhoz.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatás hozzáférési pontot az Előfizető kérésére akkor, ha az előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha a szolgáltatást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

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



# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

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

A b) és a c) pont esetén az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti előfizetői jogviszonyát. Ezekben az esetekben a Szolgáltató a határozott tartamú előfizetői szerződés idő előtti megszűnése okán az előfizetővel szemben kötbért nem érvényesít.

A Szolgáltató a fent meghatározott határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, amelynek mértéke a 6.3.4. pontban került szabályozásra.

Az áthelyezési kérelem beadásakor az Előfizető köteles megadni, hogy a szolgáltatási hozzáférési pontot mely címre kéri.

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel, amely időszak alatt az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató az áthelyezésért áthelyezési díjat számíthat fel, amelynek mértékét az 1.sz.melléklet, illetve a mellékletek tartalmazzák.

Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha egyidejűleg az előfizetői szerződés átírását is kérték. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartam sem számít bele a határozott időtartamba.

Ha az Előfizető a jogviszonyát megszünteti, és ezt követően a volt előfizetőtől újabb igénybejelentés érkezik, azt a Szolgáltató új igénynek tekinti, és az előfizetői jogviszony létrejöttére vonatkozó szabályok szerint jár el.

Az áthelyezés mobilszolgáltatásokra nem értelmezhető.

## 10. Adatkezelés, adatbiztonság, titoktartás

### 10.1. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama

A Szolgáltató az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. Törvény valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

#### 10.1.1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

Az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályi előírásokat a Szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. A Szolgáltató által végzett adatkezelésre az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadóak:

- a) A Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- b) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény személyes adatok kezelésére vonatkozó része.
- c) Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény. (a továbbiakban: Eker törvény);
- d) Az NMHH elnökének 6/2011. (X.6.) rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól
- e) f.) **4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet** 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 azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról

#### 10.1.2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

**Személyes adat:** az érintettel kapcsolatba hozható adat - különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés;

**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





# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése is;

**Adatfeldolgozás:** Az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől feltéve hogy a technikai feladatot az adatokon végzik;

**Adattovábbítás:** Ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik.

**Nyilvánosságra hozatal:** Ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik.

**Adatkezelő:** Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtja;

**Adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki/amely az adatkezelő megbízásából - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő megbízást is - személyes adatok feldolgozását végzi;

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

**Közvetlen üzletszerzés:** Azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.

## Ügyfél-azonosítási lehetőségek:

- Az ügyfél-azonosító (MT ügyfél-azonosító) a Szolgáltató által meghatározott, 9 számjegyből álló azonosító, amelyről a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésekor tájékoztatja az Előfizetőt.
- Az **ügyfélszintű jelszó** az Előfizető által választott 5 számjegyből álló, titkos, numerikus előfizetői jelszó, amely az Előfizetők azonosítását szolgálja. Amennyiben az Előfizető még nem rendelkezik ilyen egyedi jelszóval, akkor a Magyar Telekom (MT) azonosító utolsó 5 számjegye az alapjelszava. Az alapjelszó módosítása a díjmentesen hívható 06-80/639-200 zöld számon is kezdeményezhető.
- Az előfizetői szerződés létrejöttével egyidőben ügyfélszintű jelszó az Előfizető személyazonosságának az ellenőrzését követően állítható be.
- Az ügyfél szintű jelszó ismerője az adott előfizetés felett rendelkezhet minden ügyfélszolgálati csatornán.
- Az ügyfél szintű előfizetői jelszót a Szolgáltató személyes adatként és üzleti titokként, az adatvédelemre vonatkozó szabályok figyelembe vételével kezeli.

Amennyiben az Előfizető által választott jelszó az Előfizetőnek felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut, vagy az Előfizető által választott jelszót az Előfizető egy könnyen kitalálható számsorozatban határozza meg, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy előfizetői jelszónak nem választhat speciális (azonos vagy egymást követő számokból álló) számsorozatot (nem választható – pl.: 11111, 111111 12345, 123456, 98765, stb. – álló sorozatok), valamint a Magyar Telekom ügyfél-azonosító (MT ügyfél-azonosító) utolsó 5 számjegyet. Az Előfizető által választott jelszót az Előfizető köteles bizalmasan kezelni. Ezen kötelezettség megszegéséből eredő kárért kizárólag az Előfizető felel.

A szolgáltatás nyújtásának a keretében kezelt adatok körét, az adatok átadására vonatkozó rendelkezéseket, valamint az adatkezelésnek a szolgáltatás jellegére tekintettel megállapított speciális körülményeit a jelen ÚÁSZF mellékletei tartalmazzák.

### 10.1.3. Titoktartás

Szolgáltató, Előfizető vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződéssel annak teljesítésével kapcsolatban tudomásukra jutott minden információt, mint üzleti titkot szigorúan bizalmasan kezelnek. Üzleti titok a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó minden olyan tény, információ, megoldás vagy adat, amelynek nyilvánosságra hozatala, illetéktelenek által történő megszerzése vagy felhasználása a jogosult jogszerű pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekeit sértené, vagy veszélyeztetné.

Az így megszerzett információt külső harmadik személyek részére csak a másik Fél erre vonatkozó kifejezett és előzetes írásbeli engedélye alapján teheti bármilyen módon hozzáférhetővé.

A Szolgáltató titoktartási kötelezettsége szempontjából nem minősül illetéktelen harmadik személynek a Deutsche Telekom AG. (DTAG),

A Magyar Telekom tagvállalatai tekintetében:

T-Systems Magyarország Zrt.

A fenti társaság általános jogutóda

A szerződésszegő fél a titoktartási kötelezettség megsértése esetén a jogosult felmerült igazolt teljes kárát köteles megtéríteni.

## 10.2. Közös adatállomány

10.2.1. A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése céljából jogosult jelen 10. pont szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az 10.4.3. pont szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik Szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni. (Eht 158. § (1))

10.2.2. A Szolgáltató az 10.4.1. pontban meghatározott célból csak az alábbi Előfizetői adatokat adhatja tovább:



# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje;
- c) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám;
- d) a szerződés tartama. (Eht 158. § (2)), (Eht. 129. § (6) b) – f)).

10.2.3. A Szolgáltató az Előfizető adatait abban az esetben adhatja át, illetve az adatok akkor kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- a) számlatartozás miatt a Szolgáltató az Előfizetői 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). (Eht 158. § (3))

10.2.4. A Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az adatátadás tényéről. (Eht 158. § (4))

10.2.5. A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében az 5.1.12. a)-d) pontjaiban foglaltak alkalmazandók. Az adatok kizárólag a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetőleg a közös adatállomány létrehozatala céljára használhatók fel. (Eht 158. § (5))

10.2.6. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató haladéktalanul intézkedik az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küld a korábban értesített Szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről. (Eht 158. § (6))

10.2.7. Az adatállományból adatot igényelhet

- a) a Szolgáltató, kizárólag az 10.3.1. pont szerinti célra,
- b) az 5.1.9. a), c)-e) pontokban foglalt szerv, illetve hatóság,
- c) bármely fogyasztó (Eht 188. § 28.) annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz. (Eht 158. § (7))

## 10.3. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási, vagy piackutatási célra

10.3.1. 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. (Eht. 162. (1))

10.3.2. 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. (Eht. 162.§ (2))

10.3.3. 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. (Eht. 162. § (3))

10.3.4. Szolgáltató értéknövelt szolgáltatás nyújtása, vagy saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A megfelelő hozzájárulást az Előfizető a Szolgáltató "Adatkezelési hozzájárulás" c. formanyomtatványán adhatja meg a szerződéskötéskor. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Az e-mail cím kezelése ettől független, arra csak az Előfizető vonatkozó hozzájárulása esetén van lehetőség. Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy később a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve írásban / [www.t-home.hu](http://www.t-home.hu) web oldalon az előfizetéshez tartozó bejelentkezési azonosító és jelszó megadása után, vagy szóban, azonosítást követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja vagy visszavonhatja.

10.3.5. Az e-mail a Szolgáltató hivatalos és elfogadott elektronikus kommunikációs csatornája. A Szolgáltató az e-mailen történő kommunikáció során az adatvédelmi szempontok figyelembevételével jár el. Az elektronikus úton történő kommunikációt a Szolgáltató csak abban az esetben alkalmazza, ha az Előfizető szándéka azzal megegyezik, és az erre rendszeresített nyomtatványokon, illetve rögzített, archivált, visszakereshető telefonbeszélgetés útján ennek megfelelően nyilatkozott. Az is ügyfélkapcsolati levelezéshez történő hozzájárulásnak minősül az Előfizető részéről, ha a kapcsolatfelvételt az Előfizető a Szolgáltatónál elektronikus levélben kezdeményezte.

## 10.4. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse

dr. Locsmándi Balázs  
jogtanácsos  
1013 Budapest, Krisztina krt. 55.  
tel.: 1/458-7817  
fax: 1/458-7325  
e-mail: [locsmandi.balazs.dr@telekom.hu](mailto:locsmandi.balazs.dr@telekom.hu)

## 11. Az előfizetői nyilatkozatok

### 11.1. Az előfizető által a jelen ÁSZF hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatok

Az előfizető jelen ÁSZF hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht. a 6/2011. (X. 6.) NMHH elnöki rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy az Előfizető az így vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa/módosíthassa.

Előfizető a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását, illetve az alábbiakban szabályozott előfizetői nyilatkozatokat az írásban kötött előfizetői szerződés keretében vagy az ahhoz kapcsolódó nyilatkozatban, illetve a Magyar Telekom vezetékes hálózatán belül ingyenesen hívható ingyenesen hívható 1435,1400 telefonszámon - a megfelelő azonosítást követően - bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja.

Az Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt a 11.1. pontban meghatározott nyilatkozatát nem vonhatja vissza, illetve nem módosíthatja.

A Szolgáltató az előfizetői adatokat az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon az Előfizető által megjelölt adatkezelési típusnak megfelelően köteles kezelni.

### 11.2. Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

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 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.

### 11.3. A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat

Az előfizetői szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben az igénybejelentés és a szerződéskötés keretében az igénybejelentés a szerződéskötés során, az Előfizető nyilatkozatot tehet arról, hogy a Szolgáltató az Eht. 144.§ (4) b. és c. pontjai alapján, elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa.

A nyilatkozattal az Előfizető elfogadja, hogy a kapcsolattartásra megjelölt címen, e-mail címen, telefonszámon a Szolgáltató értesíthesse az előfizetői szerződéssel kapcsolatos összes kérdésben.

Az előfizetői szerződés megkötésével – amennyiben az ügyfél kapcsolattartásra telefonszámot illetve e-mail címet ad meg - hozzájárul, hogy a szolgáltató az Eht. 144.§ (4) b. és c. pontjai alapján, elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa, a kapcsolattartásra megjelölt e-mail címen,

Amennyiben a kapcsolattartásra megjelölt címekben, telefonszámokban változás történik, azt az Előfizető az ÁSZF 14.4. pontjában foglalt rendelkezéseknek megfelelően, köteles jelezni a Szolgáltató részére.

### 11.4. Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről

Az Előfizető az igénybejelentéskor vagy a szerződéskötéskor nyilatkozatot tesz arról, hogy a vezetékes telefonszolgáltatáson kívül, a Szolgáltató más, új vagy a már meglévő helyhez kötött szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések adatait (telefon, internet) egy ügyfél azonosítón (MT ügyfél-azonosítón) tartsa nyilván, azaz együttesen kezelje. A Szolgáltató a szolgáltatások együttes kezeléséhez kedvezményeket fűzhet, azaz egyes kedvezmények igénybevételét a szolgáltatások együttes kezeléséhez kötheti.

### 11.5. Nyilatkozat az egyedi értékhatárról és értéknövelt szolgáltatásokról

A Szolgáltatónak lehetősége van az általa nyújtott szolgáltatáshoz kapcsolódó szolgáltatások tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatár maximum meghatározására, amelyre vonatkozó rendelkezéseket az egyedi előfizetői szerződésben kell megjeleníteni és azt az előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása céljából - az Előfizető vagy a felhasználó kifejezett Előzetes hozzájárulásával az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig feldolgozhatja az Eht. 157. § (2) bekezdés szerinti adatokat. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető a hozzájárulását bármikor visszavonhassa.(Eht. 157. § (4))

### 11.6. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési célra, piackutatás

11.6.1. Szolgáltató biztosítja, hogy az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult.

11.6.2. Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A megfelelő hozzájárulást az Előfizető a Szolgáltató "Adatkezelési hozzájárulás" c. formanyomtatványán adhatja meg a szerződéskötéskor. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői



# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Az e-mail cím kezelése ettől független, arra csak az Előfizető vonatkozó hozzájárulása esetén van lehetőség.

11.6.3. Az e-mail a Szolgáltató hivatalos és elfogadott elektronikus kommunikációs csatornája. A Szolgáltató az e-mailen történő kommunikáció során az adatvédelmi szempontok figyelembevételével jár el. Az elektronikus úton történő kommunikációt a Szolgáltató csak abban az esetben alkalmazza, ha az Előfizető szándéka azzal megegyezik, és az erre rendszeresített nyomtatványokon, illetve rögzített, archivált, visszakereshető telefonbeszélgetés útján ennek megfelelően nyilatkozott. Az is ügyfélkapcsolati levelezéshez történő hozzájárulásnak minősül az Előfizető részéről, ha a kapcsolatfelvételt az Előfizető a Szolgáltatónál elektronikus levélben kezdeményezte.

11.6.4. Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybevevőt megillető jogokat.

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

11.6.6. Az Előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a Szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa, az 1995. évi CXIX. törvény szerint.

11.6.7. Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy később a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve írásban / [www.t-home.hu](http://www.t-home.hu) web oldalon az előfizetéshez tartozó bejelentkezési azonosító és jelszó megadása után, vagy szóban, az 6. pontban részletezett azonosítást követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja vagy visszavonhatja. Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybevevőt megillető jogokat.

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

## 12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei

### 12.1. Az előfizetői szerződés megszűnése

Az előfizetői szerződés megszűnik:

- az Előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- a Szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- azon szolgáltatóval, amely szolgáltató az Eht. 133.§-ában foglalt módon átalakul, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más szolgáltató lép;
- a határozott tartamú szerződés esetén a határozott idő elteltével, amennyiben nem kerül meghosszabbításra a szerződés időtartama vagy új határozott tartamú szerződés megkötésével
- a felek közös megegyezésével.

Megszűnik az előfizetővel kötött előfizetői szerződése az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött - a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg.

12.1.1. Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő felmondásának szabályai

12.1.1.1. Előfizető rendes felmondása

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést 30 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Határozott időtartamú szerződés esetén az Előfizető, a határozott időtartam alatt rendes felmondással kötbér visszafizetése mellett szüntetheti meg az előfizetői jogviszonyt.

A felmondást a Szolgáltató formanyomtatványán, vagy legalább az alábbi adattartalommal kell benyújtani az ügyfélszolgálat részére.



# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

## Felmondás tartalmi elemei:

- 2.2. 1.) pont szerinti előfizetői adatok
- az ügyfél azonosításhoz használt azonosítók
- megszüntetni kívánt szolgáltatás(ok) megnevezése
- szolgáltatás leszerelésének megrendelt időpontja (amennyiben a megszüntetést az Előfizető meghatározott időpontra kéri)
- az Előfizető aláírása. ( írásbeli felmondás esetén )

A Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondás jogszerűsége érdekében a nyilatkozatot az ügyfél-azonosítást követően fogadja el. Ha a felmondást követően az Előfizető címe/értesítési címe megváltozik, új értesítési címéről a Szolgáltatót tájékoztatnia kell.

Az előfizetői általi rendes felmondás esetén az előfizetői jogviszony a felmondási idő lejártát követő napon szűnik meg.

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.

A szerződés megszűnése nem mentesíti az előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A 100 Ft-nál kisebb tartozást az előfizetőnek nem kell megfizetnie.

A határozatlan idejű szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól, amelynek esedékessége a felmondás időpontja.

Az Előfizető köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni és a Szolgáltatóval együttműködni.

Ha az előfizetői jogviszony megszűnését követően az Előfizető a szolgáltatást továbbhasználja, nem mentesül a tényleges használat díjának megfizetése alól.

Az Előfizető a szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 14. pontja szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval.

### 12.1.1.2. Előfizető rendkívüli felmondása

Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:

- a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentéseit követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani.
- Az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott esetekben

Az Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

### 12.1.2. Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő felmondásának szabályai

#### 12.1.2.1. Szolgáltató rendes felmondása

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb, mint 30 nap. A Szolgáltató a felmondást minden esetben indokolni köteles. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását

- a) írásban, tértivevényes levélben,
- b) amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható,
- c) ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja a b) pontban meghatározott módon értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal, ez esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról az ÁSZF 9.2.3. pontjában meghatározott egyéb módon is értesítheti.

Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást akkor is, ha az a kézbesítést követően nem kereste, ismeretlen, vagy elköltözött, vagy az átvettelt megtagadta jelzéssel érkezik vissza. A további értesítésekre vonatkozó kézbesítési vélelmet az ÁSZF 9.2.3. pontja szabályozza.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

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

Az előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az előfizetőt a Szolgáltató szerződésből eredő követeléseinek megtérítése alól.

#### 12.1.2.2. Szolgáltató rendkívüli felmondása

##### 12.1.2.2.1. Az előfizetői szerződés 15 napra történő felmondásának esetei

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, különösen ha



# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

- 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. Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat, vagy ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen illetve hozzáférési-ponton működteti.
- 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) a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja;
- e) 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 megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

## 12.1.2.2.2. Az előfizetői szerződés 30 napra történő felmondása

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 megszerzését 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.

Amennyiben az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezzi, a Szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató költségét, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni. A díj mértékét a mellékletek tartalmazzák.

A Szolgáltató a figyelmeztető értesítés kiküldését követő 30. naptól jogosult a szolgáltatás korlátozására.

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.

## Vagyoni biztosíték

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett megfelelő vagyoni biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét az Előfizető díjtartozása esetén. Díjtartozás esetén a vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlített tartozás összege, az igénybe vett szolgáltatás típusa, a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke, az előfizetői jogviszony tartama alatt az Előfizető által tanúsított díjfizetési hajlandóság, és az eset összes körülményei alapján a Szolgáltató egyedileg állapítja meg.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a biztosíték felhasználásáig a Szerződést nem mondja fel, azt követően a díjtartozás esetére a fent leírt rendelkezések az irányadók.

## 12.1.3. Előfizetői szerződés megszűnése bármelyik fél jogutód nélküli megszűnése esetén

- a) Megszűnik az előfizetői szerződés bármelyik fél jogutód nélküli megszűnésével, a megszűnés tényének tudomásul vételével, kivéve, ha a 9.3.1.1. pontban foglaltak szerinti átírára kerül sor.
- b) a jogutód nélküli megszűnésről a vonatkozó hiteles cégbíróági végzés vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése esetén.

## 12.1.4. A régi szolgáltató Eht. 133.§-ában foglaltak szerinti változása

Amennyiben a 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, a régi szolgáltató vonatkozásában megszűnik az előfizetői szerződés.

## 12.1.5. Előfizetői szerződés megszűnése a határozott idő elteltével vagy új határozott tartamú szerződés megkötésével

A határozott időtartamú előfizetői szerződés a meghatározott időtartam elteltével megszűnik. A határozott időtartam leteltét megelőzően a Szolgáltató a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a határozott idejű szerződés megszűnésének időpontjáról. Előfizetőt tájékoztatni nem köteles. Amennyiben a felek a határozott időtartam leteltét megelőzően új, határozott időre szóló előfizetői szerződés megkötéséről állapodnak meg, az eredeti határozott időtartamú szerződés a felek közös megegyezésével megszűnik.



# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

12.1.6. A szolgáltató rendkívüli felmondása az előfizető ellen indult csőd és felszámolási eljárás, valamint végelszámolási eljárás esetén

Ha az Előfizető ellen csőd, felszámolási, végelszámolási eljárás indul. Ezekben az esetekben a SZOLGÁLTATÓ rendkívüli (azonnali hatályú) felmondásának joga a csőd, felszámolási, végelszámolási eljárás kihirdetése napján nyílik meg

12.1.7. Antikorrupciós szabályok megsértése esetén a szolgáltató azonnali hatályú felmondási joga:

A 15. pontban írt antikorrupciós szabályok előfizető általi megsértése esetén a szolgáltató jogosult azonnali hatállyal megszüntetni az előfizetői jogviszonyt.

## 12.2. Eljárás a szerződés megszűnése esetén

12.2.1. A szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig teljesíti a visszatérítést. Ha a túlfizetés összege eléri, vagy meghaladja az 50.000 Ft -ot, abban az esetben a Szolgáltató kérheti a bankszámlaszám, illetőleg a postai cím írásbeli megerősítését az Előfizetőtől.

A szerződés megszűnésekor a Szolgáltató a 100 Ft-nál kisebb összeget nem téríti vissza, és nem érvényesíti az előfizetővel szemben.

Amennyiben az előfizetőn kívülálló okból a rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett telepítési díjat, az Előfizető részére kamataival együtt visszafizeti.

Amennyiben az előfizetői szerződés a bekapcsolást követően nem a Szolgáltatónak felróható okból szűnik meg, az Előfizető a telepítési díj visszafizetésére nem tarthat igényt.

12.2.2. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az átadott, Szolgáltató tulajdonában álló technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor és a szerződés teljes időtartama alatt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen visszaszolgáltatja, amennyiben az a Szolgáltató által nem kerül leszerelésre, elszállításra.

Amennyiben az Előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének

- az előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása esetén a felmondás közlésétől számított 30 napon belül, de legkésőbb a szerződés megszűnésének időpontjáig; vagy
- az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig; vagy
- az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a felek által meghatározott időpontig

nem tesz eleget, úgy az előfizető köteles a szolgáltató tulajdonát képező eszköz könyv szerinti értékét megtéríteni.

A szerződésnek a Szolgáltató általi rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató felszámíthatja a kiszállási, begyűjtési díjat, amelyek mértékét a mellékletek tartalmazzák.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követően az Előfizető hívószámát 90 nap elteltével a Szolgáltató automatikusan újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

## 13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Tekintettel arra, hogy nem valamennyi - jelen ÜÁSZF tárgyát képező - szolgáltatásra vonatkozik a közvetítőválasztás, ezért azon szolgáltatásra vonatkozó melléklet tartalmazza ezeket a szabályokat, amelyekre a közvetítőválasztást alkalmazni kell.

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

### 14.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés teljes tartama alatt is köteles együttműködni a szolgáltatóval, tájékoztatnia kell a Szolgáltatót a szerződést érintő minden lényeges körülményről.. A Előfizető és/vagy jogutódja haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltatót, ha személyét vagy jogállását, gazdálkodását érintő bármilyen jellegű változás következik be. E kötelezettség elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.



# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik, továbbá ha a Szolgáltató számlázása eltér a szerződésben foglaltaktól. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, amelyek azzal összefüggésben merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

## 14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, s a használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért felelősséggel tartozik.

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

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a hálózathoz szükséges eszközökhöz és a kábelekhez a hibaelhárítás céljából a hálózathoz történő hozzáférést.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére.

Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató kiszámlázhatja az Előfizető részére.

Amennyiben a Szolgáltató hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az előfizetőnek valamely magatartása a szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÚÁSZF-ben részletezett szabályok mellett felmondja. Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az Előfizető berendezése a szolgáltatásból azonnal kizárható.

## 14.4. Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől.

A Szolgáltató az említett előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

Az Előfizető az előző bekezdésben foglaltakon túlmenően nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át.

A szolgáltató jogosult megtagadni az előfizető címfelvitelre, cím módosítására vonatkozó igényét, ha az a szolgáltató nyilvántartásában lévő adatokkal nem egyezik meg.

## 14.5. Egyéb kötelezettségek, felelősség

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybevett Szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól.

Az Előfizető felel az előfizetői tulajdonú vezetékzszakasz vagy hálózat és elektronikus hírközlési végberendezés meghibásodásából, a nem szabványos, vagy minősített berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából, a berendezés hívhatóságának akadályozásából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak átengedheti. Az Előfizető felelőssége a berendezés használatjának magatartására is kiterjed.





# Üzleti Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

## 15. Anti-korrupciós klauzula

Az Előfizető tudatában van a Magyar Telekom Csoport etikus üzleti magatartási szabályoknak és az anti-korrupciós jogszabályokkal való megfelelési kötelezettségének, és felek fontosnak tartják annak figyelembe vételét a szerződés megkötése során.

Felek kijelentik, hogy az etikus üzleti magatartásnak megfelelően a szerződésben foglalt üzleti döntés, valamint a szerződés tartalmára vonatkozó feltételek kialakítása objektív szempontok alapján történt. Mindkét fél fontosnak tartja, hogy szerződéskötés tisztán üzleti alapon szülessen.

Szerződő felek elfogadják, hogy a szerződés vonatkozásában az anti-korrupciós jogszabályoknak való meg nem felelés a szerződés azonnali hatályú felmondását, valamint a megfelelő korrekciós lépések megtételét vonhatja maga után.

## 16. Eltérés az ÜÁSZF-től

A szerződő felek egyező akarattal eltérhetnek a jelen ÜÁSZF-től.

## 17. Az ÜÁSZF egyező akarattal történő elfogadása

Az Előfizető és a Szolgáltató az ÜÁSZF rendelkezéseinek egyező akarattal történő elfogadását az egyedi előfizetői szerződés aláírásával ismeri el.

## 18. Irányadó Jog

Az előfizetői szerződésben nem szabályozott kérdésekben a szolgáltató és az előfizető a 2013. évi V. törvény rendelkezéseit alkalmazza a 2014. március 15. napját megelőzően keletkezett jogviszonyokra is.