

**Magyar Telekom Nyrt.**  
1013 Budapest,  
Krisztina krt. 55.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI  
FELTÉTELEK  
INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA

Hatályos: 2011. november 1. napjától  
Készítés dátuma: 2004. április 1.  
Utolsó módosítás dátuma: 2011. szeptember 30.

## Tartalomjegyzék

1.	A Szolgáltató neve, címe	4
2.	Az ügyfélszolgálat elérhetősége	5
3.	A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása	11
4.	Az előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai.	11
5.	Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célértéke), szolgáltatások esetén végberendezés hálózati cégponthoz csatlakoztatásának ideje, az igénybejelentéstől számítva	16
6.	A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere	17
7.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak	18
8.	Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításainak eseteiben megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje	20
9.	Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke	25
10.	Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei	27
11.	Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet a nélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná	30
12.	A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hiba bejelentések nyilvántartásba vételének menete	35
13.	Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	38
14.	Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja	41
15.	Előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei	43
16.	Adatkezelés, adatbiztonság	44
17.	Előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeres díjak, rendszeres és forgalmi díjak, a díjazási időszakok, kezdemények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az Előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok	44
18.	A Szolgáltató választással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a Szolgáltató választást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban	44
19.	Felügyeleti szerv elérhetősége	44
20.	Az általános szerződési feltételek elérhetősége	48

Mellékletek:

1.a. Kapcsolt vonali szolgáltatás	50
1.b. Műsorelosztó hálózatokon nyújtott Internet szolgáltatás	53
1.c. DSL internet szolgáltatás	56
1.d. Bérelt vonali Internet szolgáltatás termékdefiníció	60
1.e. Vezeték nélküli Internet szolgáltatás (hotspot)	64
1.f. GPON / PPEthernet alapú internet szolgáltatás	74
2. A díjazás és a számlázás alapelvei	77
3.a. Az Előfizetők személyes adatainak kezelése, személyes adatok védelme	82
3.b. Adatbiztonsági tájékoztató	94
4. Az előfizetői szolgáltatás minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérési módszere	96

Függelék:

1. sz. Díjtáblázat
2. sz. Tájékoztató az internet szolgáltató váltással történő ADSL szolgáltatás lemondásáról illetve új előfizetésről
3. sz. A telefon nélküli ADSL szolgáltatás megrendelése csomagváltással vagy szolgáltatóváltással

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA

## **1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME**

### **1.1 A Szolgáltató megnevezése, telephelyei és fióktelepei**

A Szolgáltató neve, címe, szervezeti felépítése:  
Magyar Telekom Nyilvánosan működő Részvénytársaság  
Cégjegyzékszám: 01-10-041928  
Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

A továbbiakban: Szolgáltató.

## **Az Általános szerződési feltételek tárgya és hatálya**

### **1.2. Az általános szerződési feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya**

Az általános szerződési feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) a Magyar Telekom Nyrt. által nyújtott Internet szolgáltatás igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételeket, a szolgáltatás igénybevétele során a szerződő felek között keletkező jogokat és kötelezettségeket tartalmazza. Az ÁSZF az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény alapján, a Polgári törvénykönyvnek, a hírközlési szolgáltatási jogviszonyt érintő jogszabályoknak, így különösen az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet rendelkezéseinek a figyelembe vételével készültek és 2004. április 1-től határozatlan ideig hatályos.

Az ÁSZF alapján a Magyar Telekom Nyrt., mint elektronikus hírközlési szolgáltató a saját hírközlő hálózatának illetőleg az egyéb módon használatában lévő hírközlő hálózatnak a felhasználásával a Mellékletben részletezett nemzetközi előírásoknak megfelelő nyilvános Internet szolgáltatást nyújt előfizetői részére. Az ÁSZF hatálya kiterjed a Magyar Telekom Nyrt.-re, valamint a szolgáltatóval az Internet szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan jogviszonyba kerülő valamennyi szerződő félre (előfizetőre, felhasználóra).

A szolgáltató, az előfizető, illetőleg az igénylő az egyedi előfizetői szerződésben ezen általános szerződési feltételektől egyező akarattal, közös megegyezéssel eltérhetnek.

### **1.3. Az ÁSZF időbeli és területi hatálya**

Az ÁSZF alapján a szolgáltató Magyarország teljes területén nyújtja az Internet szolgáltatást. Amennyiben az ÁSZF rendelkező részében foglaltaktól a mellékletek rendelkezése eltér, a mellékletekben foglaltak az irányadók.

### **1.4. Tájékoztatás az ÁSZF-ről**

Az ÁSZF és annak kivonata a 2 pontban megjelölt valamennyi ügyfélszolgálaton és a szolgáltató [www.magyartelekom.hu](http://www.magyartelekom.hu) internetes honlapján megtekinthető, arról másolat kérhető. Az előfizetői szerződés megkötésekor valamennyi előfizető térítésmentesen kézhez kapja az ÁSZF kivonatát. A szolgáltató a hírközlési hatósághoz bejelentett, az előfizetői szerződést érintő fontosabb változásokról, módosításokról - így amelyek a szokásos szerződési gyakorlattól, a szerződésekre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen vagy

valamely korábban a felek között alkalmazott kikötéstől eltérnek -, a20. pontban meghatározottak szerint tájékoztatja előfizetőit.

## 2. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE

Telefonszám: 1412 (mobil hálózatokból a mobilszolgáltató által megadott díjért, a Szolgáltató vezetékes telefonhálózatából díjmentesen, más vezetékes hálózatokból pedig a helyi hívás díjáért hívható) (nyitvatartási idő: a hét minden napján, 0-24 óráig)

Üzleti ügyfélszolgálat telefonszáma: 1435 (munkanapokon, 6.00-22.00-ig)

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

A személyes ügyfélszolgálat elérhetősége:

### Lakossági ügyfelek részére

Ügyfélszolgálat megnevezése	Telefonszám	Internetes elérés	Postacím	Faxszám	E-mail	Telefonos, internetes ügyfélfogadási idő
Lakossági ügyfélszolgálat	1412 1414*	<a href="http://www.t-home.hu">www.t-home.hu</a>	1519 Budapest, Pf. 434	06 80 443 323	<a href="mailto:ugyfelszolgalat@t-home.hu">ugyfelszolgalat@t-home.hu</a>	H-V 0-24

\*Magyar Telekom hálózatából érhető el

### Kiskereskedelmi üzleti ügyfelek részére

Ügyfélszolgálat megnevezése	Telefonszám	Internetes elérés	Postacím	Faxszám	E-mail	Telefonos, internetes ügyfélfogadási idő
T-Home üzleti ügyfelek részére						
Üzleti ügyfélszolgálat	1435	<a href="http://www.t-home.hu">www.t-home.hu</a>	1519 Budapest Pf. 434	06 80 430 043	<a href="mailto:1435@telekom.hu">1435@telekom.hu</a>	Telefon: Munkanapokon 6.00-22.00  E-mail: H-V 0-24
Kis és középvállalatok részére						
Vállalati ügyfélkapcsolati központ	1400	<a href="http://www.t-systems.hu">www.t-systems.hu</a>	1541 Budapest	06 1 265- 8544	<a href="mailto:TS_ugyfelkapcsolat@telekom.hu">TS_ugyfelkapcsolat@telekom.hu</a>	H-V: 0-24

### T-Pont boltok

T-Pont üzletek	Cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitvatartási idő
T- Pont –Árkád (Árkád Bevásárlóközpont)	1106 Budapest, Árkád Üzletház, Őrs vezér tere 25. mélyföldszint	06 80 639 002	06 1 260 8930	H-Szo: 10.00- 21.00 V: 10.00-19.00
T-Pont MOM Park (MOM Park Bevásárlóközpont)	1123 Budapest, Alkotás u. 53.	06 80 639 023	06 1 487-5580	H-P: 10.00- 20.00 Szo-V: 10.00- 18.00
T- Pont Duna Plaza (Duna Plaza Bevásárlóközpont)	1138 Budapest, Váci út 178. II.em	06 80 693 009	06 1 330 1839	H-Szo: 10.00- 20.00 V: 10.00-19.00
T- Pont Mammut (Mammut Bevásárlóközpont)	1024 Budapest, Lövőház u.2–6. földszint	06 80 639 020	06 1 345 7455	H-Szo: 10.00- 21.00 V: 10.00-18.00
T- Pont Westend (Westend City Center Bevásárlóközpont)	1062 Budapest, Váci út 1–3.	06 80 639 045	06 1 238-7997	H-Szo: 10.00- 21.00 V: 10.00-18.00
T- Pont Pécs (Árkád Bevásárlóközpont Rákóczi úti bejárat)	7621 Pécs, Bajcsy- Zsilinszky út 11.	06 80 639 028	06 72 212 667	H-Szo: 9.00- 20.00 V: 10.00-18.00
T- Pont Kaposvár	7400 Kaposvár, Áchim András u.4.(Corso Üzletház)	06 80 639 016	06 82 527 326	H-P, 9.00 -19.00 Szo: 9.00-18.00
T- Pont Zalaegerszeg	8900 Zalaegerszeg, Kossuth u. 11.	06 80 639 047	06 92 310 188	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00
T- Pont Székesfehérvár (Alba Plaza)	8000 Székesfehérvár, Palotai út. 1.	06 80 639 037	06 22 310 450	H-Szo: 9.00- 20.00 V: 10.00-19.00
T- Pont Tatabánya (TESCO)	2800 Tatabánya, Bláthy Ottó út 1.	06 80 639 043	06 34 512 605	H-V: 9.00-20.00

T-Pont üzletek	Cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitvatartási idő
T- Pont Kecskemét	6000 Kecskemét, Csányi János krt. 14.	06 80 639 018	06 76 502 969	H,Sze, P: 8.30 - 16.30 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00
T-Pont Aréna (Aréna Bevásárlóközpont)	1087 Budapest, Kerepesi út 9.	06 80 639 000	06 1 215 8782	H-Szo:10:00- 21:00, V. 10:00-19:00
T-Pont Árkád (Árkád Bevásárlóközpont)	1106 Budapest, Örs vezér tere 25. I.em.	06 80 639 001	06 1 434-8089	H-Szo:10.00- 21.00; V:10- 19.00
T-Pont Békéscsaba (Csaba Center)	5600 Békéscsaba, Andrássy út. 37- 43	06 80 639 004	06 66 443-120	H-P:9.00-18.00; Szo:9.00-13.00; V: Zárva
T-Pont Budafoki út	1117 Budapest, Budafoki út 103 - 107.	06 80 639 005	06 1 265-9586	H-P:8.30-18.00; Sz-V: Zárva
T-Pont Campona (Campona Bevásárlóközpont )	1222 Budapest, Nagytétényi út 37-43	06 80 639 006	06 1 362-2424	H-Sz.:10.00- 20:00 V.:10.00-19.00
T-Pont Debrecen	4025 Debrecen, Piac u. 26.	06 80 639 007	06 52 414-881	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Dunaújváros	2400 Dunaújváros Dózsa György út 4/C.	06 80 639 010	06 25 420-680	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Eger	3300 Eger, Bajcsy Zs. u.3	06 80 639 011	06 36 413-900	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Europark	1195 Budapest, Üllői út 201.	06 80 639 012	06 1 347-1564	H-P:9.00-19.00; Szo-V:9.00- 17.00

T-Pont üzletek	Cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitvatartási idő
T-Pont Győr	9021 Győr, Baross G. u. 7.	06 80 639 013	06 96 326-797	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Győr (Árkád Bevásárlóközpont)	9021 Győr, Budai u. 1.	06 80 639 014	06 96 337-801	H-Szo: 9.00- 20.00 V: 10.00-18.00
T-Pont Kaposvár	7400 Kaposvár, Széchenyi tér 1.	06 80 639 015	06 082 420-900	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Kecskemét	6000 Kecskemét, Szabadság tér 2.	06 80 639 017	06 76 417-091	H,Sze, P: 9.00 - 17.00 Cs: 9.00- 18.00 Szo: 9.00-12.00 V: Zárva
T-Pont Mammút (Mammút Bevásárlóközpont)	1024 Budapest, Lövház u. 2-6. II.em.	06 80 639 019	06 1 345-8284	H-Szo: 10.00- 21.00 V: 10.00 – 18.00
T-Pont Miskolc	3525 Miskolc, Kossuth L. u. 2.	06 80 639 021	06 46 411-372	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Miskolc (Miskolc Plaza)	3525 Miskolc, Szentpáli u. 2-6.	06 80 639 022	06 46 416-900	H-Szo:9.00- 21.00; V:10.00- 19.00
T-Pont Nagykanizsa	8800 Nagykanizsa, Deák tér 12.	06 80 639 024	06 93 310-883	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Nyíregyháza	4400 Nyíregyháza, Országzászló tér 10.	06 80 639 026	06 42 314-948	H,K,Sze, P: 8.30 -17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva

T-Pont üzletek	Cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitvatartási idő
T-Pont Nyíregyháza (Korzó Bevásárlóközpont)	4400 Nyíregyháza, Nagy Imre tér 1.	06 80 639 025		H-Szo: 9:00-20:00; V:9:00-18:00
T-Pont Pécs	7621 Pécs, Rákóczi út 19.	06 80 639 027	06 72 315-216	H,K,Sze, P: 8.30-17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Pécs (Forrás Üzletház)	7622 Pécs, Bajcsy Zsilinszky út 9.)	06 80 639 029	06 72 213-301	H-P:9.00-18.00; Sz:9:00-14:00; V: Zárva
T-Pont Pécs	7633 Pécs, Esztergár Lajos u. 1/1	06 72 800 800	06 72 800 800	H-P.: 8.00-17.30 Sz.: 8.00-12.00 V.: zárva
T-Pont Petőfi S. u	1052 Budapest, Petőfi Sándor u. 12.	06 80 639 030	06 1 266-5719	H-P:9.00-19.00; Sz-V: Zárva
T-Pont Pólus Center (Pólus Center Bevásárlóközpont)	1152 Budapest, Szentmihályi út 131.	06 80 639 031	06 1 419-4250	H-P:10.00-20.00; Sz-V:10.00-19.00
T-Pont Siófok	8600 Siófok, Szabadság tér 10/A.	06 80 639 032	06 84 315-835	H,K,Sze, P: 8.30-17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Sopron	9400 Sopron, Major köz 1.	06 80 639 033	06 99 323-910	H,K,Sze, P: 8.30-17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Szeged	6720 Szeged, Feketesas u. 25.	06 80 639 034	06 62 484-650	H,K,Sze, P: 8.30-17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Szeged	6720 Szeged, Kárász u. 12.	06 80 639 035	06 62 426-810	H-P:9.30-18.00; Sz:9.30-13.00; V:Zárva

T-Pont üzletek	Cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitvatartási idő
Szeged Tisza Center	6723 Szeged, Etelka sor 1.	06 80 639 003		H-Sz,P: 8:30-17:00 Cs:8:30–18:00 Szo: 8:30-12:00 V: Zárva
T-Pont Székesfehérvár	8000 Székesfehérvár, Ady Endre u. 1.	06 80 639 036	06 22 328-715	H,K,Sze, P: 8.30-17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Szekszárd (Aranyház Üzletközpont)	7100 Szekszárd, Arany J. u. 31	06 80 639 038	06 74 319-846	H-P:8:30-19:00; Sz:8.30-15.00; V:Zárva
T-Pont Szolnok	5000 Szolnok, Baross út. 4.	06 80 639 039	06 56 421-662	H,K,Sze, P: 8.30-17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Szombathely	9700 Szombathely, Király u. 8.	06 80 639 040	06 94 324 422	H,K,Sze, P: 8.30-17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Tatabánya	2800 Tatabánya, Fő tér 20.	06 80 639 042	06 34 302 967	H,K,Sze, P: 8.30-17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Veszprém	8200 Veszprém, Kossuth u. 3.	06 80 639 044	06 88 406 384	H,K,Sze, P: 8.30-17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Zalaegerszeg	8900 Zalaegerszeg, Eötvös u. 1-3	06 80 639 046	06 92 324 882	H,K,Sze, P: 8.30-17.00 Cs: 8.30- 18.00 Szo: 8.30-12.00 V: Zárva
T-Pont Szeged Tisza Center (T-Kábel)	6723 Szeged, Etelka sor 1.			H-P: 9.00-18.00 Szo:9.00-12.00. V: Zárva
T-Pont Corvin	1082 Budapest, Futó u. 35.-45. ( Corvin sétány )	08 80 639 048	06 1 265 8266	H-Sz: 10-21 V: 10-19

T-Pont üzletek	Cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitvatartási idő

### **3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA**

#### **3.1. A szolgáltatások meghatározása, célja, általános jellemzői és rövid leírása**

Az internet szolgáltatás az 1. számú melléklet szerinti távközlő hálózatokon és IP protokollon keresztüli kapcsolódás az internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hangtovábbítás) lehetősége az internet hálózaton belül.

Az egyes szolgáltatás-típusok részletes leírása jelen ÁSZF 1. sz. mellékletét képezi. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a Szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

### **4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI**

4.1. Az igénylőnek, aki az internet szolgáltatást igénybe kívánja venni, szerződést kell kötnie a Szolgáltatóval, amely szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díját. Az internet szolgáltatás igénybevételére szóló szerződés egyedi előfizetői szerződésből és általános szerződési feltételekből áll. Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza az Előfizető adatait, valamint az igénybevett szolgáltatáscsomag megjelölését és leírását.

#### **4.2. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai**

4.2.1. A szerződés megkötésére irányuló igényt írásban, online, telefonon, a Magyar Telekom ügyfélkapcsolati pontjain személyesen lehet megtenni.

Az igénybejelentés nyilvántartásba vétele:

A szolgáltató a hiánytalan igénybejelentés kézhezvételét követő 15 napon belül köteles az igénylőt év, hónap, nap megjelöléssel értesíteni arról, hogy mely időpontban köti meg az előfizetői szerződést. Ha ugyanazon területre több igénybejelentés érkezett, amelyeket a szolgáltató műszaki feltételek hiánya miatt nem tud teljesíteni, akkor a szolgáltató, a műszaki feltételek rendelkezésre állását követően a nyilvántartott igényeket a beérkezés sorrendje szerint köteles teljesíteni. Amennyiben az igénylő számára a felajánlott időpont nem elfogadható, igénybejelentését írásban, vagy a telefonon legkésőbb a megjelölt időpontot megelőző 30. napig visszavonhatja.

Ha a fenti időpontig igénylő nem kéri az igénybejelentés törlését, akkor a szolgáltató az állomás létesítésére vonatkozó előkészületek megkezdésére tekintettel a belépési díj 1/3-áig terjedő előleget kérhet.

A szolgáltató a hiánytalan igénybejelentés alapján 15 napon belül

- megküldi az igénylőnek az előfizetői szerződésre vonatkozó ajánlatát, vagy
- értesíti az igénylőt, hogy az igénybejelentését nyilvántartásba vette és – a teljesítés műszaki feltételeinek hiánya miatt - későbbi időpontban (év, hó, nap) vállal kötelezettséget a szerződés megkötésére, vagy
- visszautasítja a szerződés megkötését.

A Szolgáltató, Előfizető, illetőleg igénylő (a továbbiakban együtt: felek) az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg.

#### 4.2.2.1.Írásbeli szerződéskötés:

Írásbeli szerződéskötés esetén az Előfizető ajánlatát az egyedi előfizetői szerződés Előfizető által aláírt példányának Szolgáltatóhoz való eljuttatásával teszi meg.

A szerződés beérkezését követően a Szolgáltató a szerződés általa aláírt példányának megküldésével/átadásával fogadja el és igazolja a Szolgáltatói jogviszony létrejöttét („visszaigazolás”). A szerződés, a visszaigazolás Előfizető részére történő rendelkezésre bocsátása napján (Szolgáltató általi megküldés napja) jön létre.

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést, az általános szerződési feltételek kivonatát, valamint - az Előfizető kérése esetén - az általános szerződési feltételek egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátani.

Emellett Szolgáltató jogosult a szerződés elektronikus úton történő visszaigazolására, amely esetben a szerződés ráutaló magatartással jön létre.

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.

#### 4.2.2.2.Szóbeli vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötés:

Az igénylő az egyedi szolgáltatási szerződés megkötését elektronikus úton is kezdeményezheti a Szolgáltató honlapján elhelyezett ajánlati felhívás elektronikus úton történő kitöltésével, amelyet Szolgáltató az előfizetői ajánlat legkésőbb 48 órán belül történő elektronikus úton vagy nyomtatott formában (postai úton vagy kézben átadva) történő visszaigazolásával fogad el.

A visszaigazolás Előfizető részére való, elektronikus úton vagy postai úton történő hozzáférhetővé tételével jön létre a szerződés.

Szóbeli szerződéskötés esetén (ide értve a telefonon és az ügyfélkapcsolaton történő szerződéskötés esetét is) a Szolgáltató a szerződés feltételeit is tartalmazó visszaigazolást küld 48 órán belül. A visszaigazolás Előfizető részére való,

elektronikus úton vagy nyomtatott formában (postai úton vagy kézben átadva) történő hozzáférhetővé tételével jön létre a szerződés.

Ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén a szerződés létrejöttének időpontjának a szolgáltatás átadás/átvételének napja, illetve annak igénybevétele, illetőleg a szolgáltatás ellenértékét tartalmazó számla befizetése tekintendő.

Szóbeli vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén az általános szerződési feltételek a [www.telekom.hu](http://www.telekom.hu) vagy a [www.t-home.hu](http://www.t-home.hu) honlapon érhetők el.

#### 4.2.2.3. A szerződéskötés egyéb módjai

A felek előfizetői szerződést személyesen írásbeli formában, ráutaló magatartással és szóbeli megállapodással, illetve a szolgáltató helyszíni képviselője útján üzleten kívül is megkötetik, illetve módosíthatják.

A szolgáltató a szerződni kívánó igénylő személyazonosságára, illetve szerződéskötési, képviselési jogosultságára vonatkozóan az 7.2 pontban foglaltak szerint jogosult ellenőrzést végezni illetve dokumentumokat kérni.

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

#### 4.2.2.4. Az előfizetői szerződés vagy annak bármely módosítása, a fentiekén túlmenően illetve a megrendelés módjától függően következők szerint jöhet létre:

- személyes (T-Pont, partner üzlet) megrendelés esetén – a megrendelés feltételeinek a fennállására irányuló vizsgálatot követően, amennyiben a megrendelés rögzíthető, illetve valószínűleg teljesíthető - a megrendelés szolgáltató általi helyszíni elfogadásával;  
Amennyiben a vizsgálat alapján a megrendelés teljesítéséhez a Szolgáltató további intézkedése szükséges, a szerződés létrejöttére 4.2.2.1. pont szerinti, igénybejelentéssel induló, írásbeli szerződéskötés szabályai vonatkoznak.
- távbeszélőn vagy on-line ( webshop-on keresztül történő) megrendelés esetén amennyiben az igénybejelentés 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 online ( webshopon keresztül történő) elfogadásával létrejön. A szolgáltató legkésőbb a teljesítés időpontjában az előfizető rendelkezésére bocsátja a szerződéses feltételeket írásban vagy tartós adathordozón ( webshop rendeléseim menüpontban elérhető dokumentum). 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 4.2.2.1. pont szerinti igénybejelentéssel induló, írásban történő szerződéskötés szabályai vonatkoznak.
- a szolgáltató helyszíni képviselője útján, üzleten kívül történő szerződéskötés esetén amennyiben a megrendelés rögzítéséhez szükséges adatok rendelkezésre állnak, és a megrendelés valószínűleg teljesíthető, az írásbeli szerződéses feltételeket és a 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendeletben foglalt, elállásra vonatkozó tájékoztatást is tartalmazó dokumentum aláírásával 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. Ellenőrző hívás esetén az előfizető elállási jogának gyakorlására nyitvaálló határidő első napjának a szolgáltató a megerősítő hívás napját tekinti, amennyiben az előfizető a szerződéskötési szándékát ezen hívás alkalmával megerősítette.

#### 4.2.2.5. Elállás esetei és elszámolása bármely módon történő szerződéskötés esetén

Az elállás jogát a Szolgáltató és az Előfizető is a másik félhez címzett írásbeli nyilatkozattal gyakorolhatják.

##### Elállás az előfizető részéről

Azokban az esetekben, amikor a szerződés a távollévők között szerződésekről szóló 17/1999.(II.5.) Korm. Rendeletben foglaltak szerint jön létre, az előfizető legkésőbb a szerződés létrejöttétől számított 8 munkanapon belül a Szolgáltatóhoz intézett írásos nyilatkozattal elállhat a szerződéstől. Az elállás bejelentését határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha az Előfizető a nyilatkozatát a határidő lejártá előtt postára adja.

Az Előfizető az elállási jogot nem gyakorolhatja, ha nyolc munkanapos elállási határidő lejártá előtt a Szolgáltató a teljesítést az Előfizető beleegyezésével megkezdte.

Az Előfizető jogosult elállni a megkötött egyedi előfizetői szerződéstől, amennyiben a Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott időpontig a Szolgáltató a hálózatához kapcsolódó előfizetői hozzáférési pont létesítését nem kezdi meg, és ezért az Előfizető a szolgáltatói késedelem miatti érdekmúlás következtében a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni.

Az Előfizető legkésőbb az előfizetői hozzáférési pont kiépítésének napjáig állhat el a szerződéstől, ha az elállásra vonatkozó írásbeli nyilatkozatát úgy adta postára, hogy az legkésőbb az előfizetői hozzáférési pont kiépítésének napját megelőző napig a Szolgáltatóhoz megérkezett.

Az Előfizető a Szolgáltató e pontban foglalt késedelme okán bekövetkező érdekmúlását megfelelően igazolni köteles az elállást tartalmazó írásbeli nyilatkozatával egy időben.

##### Elállás a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató jogosult elállni az előfizetői szerződéstől, ha az előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatást objektív, a szerződés megkötésekor a Szolgáltató által bármely okból nem ismert műszaki ok miatt nem képes létesíteni, illetőleg ha az előfizetői szerződés teljesítésének megkezdése előtt bebizonyosodik, hogy a szerződés annak ellenére nem jött létre, hogy az az előfizetői szerződés megkötésére az Általános Szerződési Feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben irányadó

szabályoknak megfelelt, 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 kárának megtérítését.

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

4.2.2.6. Az előre fizetett szolgáltatások esetén az Előfizető a regisztrációs oldal elektronikus úton történő kitöltésével erősíti meg a szerződés létrejöttét, annak feltételeit, amelyet Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül visszaigazol. A regisztráció folyamatánál döntheti el az Előfizető, hogy utólag fizetett (előfizetéses) vagy előre fizetett alapon kívánja internet-hozzáférést felhasználni. Ilyenkor a szerződés a szolgáltatást tartalmazó adathordozó (pl. CD) adásvételével jön létre.

#### 4.2.2.7 Hitelképesség 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 hitelképességét vizsgálni és az ehhez szükséges információkat illetve az ezeket igazoló okmányokat kérni. Ezt az Előfizető hitelképességi 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 hitelképességi vizsgálat esetén a Szolgáltató a szerződés megkötését megtagadhatja.

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

#### **4.3.1. A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei**

A Szolgáltató a szolgáltatást Magyarországon nyújtja.

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal és a szolgáltatástípus-leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel.

A szolgáltatás igénybevétele érdekében az előfizetőnek biztosítania kell az Internet szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök üzemképes állapotát, ezen eszközök alkalmassá tételét a szolgáltatás igénybevételéhez a szerződés időtartama alatt.

Amennyiben az Előfizető hálózata külön autonóm rendszert alkot, úgy a szolgáltatás igénybevételének további műszaki előfeltétele, hogy a két autonóm rendszer között a BGP 3/4 irányítási protokollt az Előfizető biztosítsa.

A forgalom Szolgáltató hálózatában történő áramlása és belső útvonala nem tartozik az Előfizető hatáskörébe.

Amennyiben az Előfizető olyan internet alkalmazást rendel meg, melyhez domain név regisztrációra van szükség, a kért alkalmazás teljes értékűen csak a domain név bejegyzését követően teljesíthető a Szolgáltató részéről. A domain név bejegyzést a Szolgáltató az arra jogosult szervnél kezdeményezi erre irányuló igény esetén a vonatkozó szabályzat rendelkezései alapján. A domain regisztrációs folyamat az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a jelen ÁSZF-ben szabályozottól eltérő jogviszony.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak átengedheti.

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

Az Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik.

Az Előfizető a Szolgáltató által biztosított induló szoftvercsomagot kereskedelmi célra nem használhatja.

Az Előfizető köteles a jelen ÁSZF 10. és 11. pontjában részletezett internet etikai szabályokban előírtakat betartani.

Az Előfizető az előfizetői Szerződésből eredő jogok gyakorlásánál a Szolgáltató általi azonosításához személyazonosságát az MT ügyfélazonosítóval és az ügyfél szintű jelszóval igazolhatja. Magyar Telekom ügyfélazonosító (MT ügyfélazonosító) a Szolgáltató által meghatározott, 9 számjegyű álló azonosító, amelyről a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötésekor tájékoztatja az Előfizetőt.

Az ügyfélszintű jelszó az Előfizető által választott 5 számjegyű álló, titkos, numerikus előfizetői jelszó, amely az Előfizető azonosítását szolgálja. Az előfizetői szerződés létrejöttével egy időben ügyfél szintű jelszó az Előfizető személyazonosságának ellenőrzését követően állítható be. Az ügyfélszintű jelszó a meglévő jelszó ismeretében változtatható meg. A szolgáltató a jelszó változtatását az Önkiszolgáló felületeken díjmentesen biztosítja, egyéb csatornán (Telefonos ügyfélszolgálaton kezelő segítségével és személyesen) történő módosítása díjköteles. A díjakat az ASZF Díjfűggeléke tartalmazza.

Az ügyfél szintű jelszó ismerője az adott előfizetés felett rendelkezhet minden ügyfélszolgálati csatornán.

Az előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A Szolgáltató az Előfizető jelszavát csak az előfizetővel közli, annak 13.2. pont szerinti azonosítását követően.

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 az Magyar Telekom ügyfélazonosító (MT ügyfélazonosító) utolsó 5 számjegyét. Az Előfizető által választott jelszót az Előfizető köteles bizalmasan kezelni. Ezen kötelezettség megszegéséből eredő kárért kizárólag az Előfizető felel.

#### **4.3.2. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból**

A szolgáltatás elérhetősége a Szolgáltató által egyéb hálózati Szolgáltatókkal megkötött hálózati szerződések szerint változik. A mindenkor aktuális szolgáltatási terület az egyes szolgáltatástípusok vonatkozásában az ügyfélszolgálaton, ezen belül a [www.t-home.hu](http://www.t-home.hu) honlapon is megtekinthető.

#### **4.3.3. A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai**

4.3.3.1. A szolgáltatás-típusoknak megfelelően a szolgáltatás elérhetőségének különös feltételeit, korlátait az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák (1. sz. melléklet).

4.3.3.2. A Szolgáltató az Európai Unió területén nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá az Európai Unió területén tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt előfizetői szerződést.

4.3.3.3. A Szolgáltató 18 év életkort be nem töltött természetes személlyel nem köt előfizetői szerződést.

4.3.3.4. A Szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetében csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgáltat (pl. az ADSL, Kábelnet szolgáltatás). A földrajzi területeket a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, ezen belül a [www.t-home.hu](http://www.t-home.hu) honlapon is folyamatosan elérhető.

### **5. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE), SZOLGÁLTATÁSOK ESETÉN A VÉGBERENDEZÉS HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ CSATLAKOZTATÁSÁNAK IDEJE, AZ IGÉNYBEJELENTÉSTŐL SZÁMÍTVA. A LÉTESÍTÉS MŰSZAKI AKADÁLYA ESETÉN TÖRTÉNŐ INTÉZKEDÉSEK**

- 5.1 A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató az egyes függelékekben meghatározott esetek kivételével a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb az igénybejelentéstől számított 30 napon belül, de a lehető legrövidebb időn belül teszi elérhetővé.

Amennyiben a hozzáférési szolgáltatást a Szolgáltató a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 30 napon belül – műszaki vagy egyéb ok miatt - nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül értesíti az Előfizetőt. A Szolgáltató a műszaki előminősítő rendszere alapján, előzetesen megvizsgálja, hogy az adott létesítési helyen van-e műszaki vagy egyéb akadálya a megrendelés teljesítésének, illetve indokolt esetben, az Előfizetővel történő egyeztetés alapján, helyszíni felmérés keretében határozza meg az adott szolgáltatás létesíthetőségét. A felmérési idő ilyen esetben, az Előfizető kifejezett kérése alapján - túllépheti a 30 napos határidőt.

Ha a műszaki előminősítő rendszer alapján létesíthető vagy valószínű, hogy létesíthető a szolgáltatás, a Szolgáltató az Előfizetővel szerződést köt. Amennyiben a helyszíni telepítés során valamilyen előre nem látható körülmény miatt műszaki okból a szolgáltatás teljesítése az előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel nem biztosítható, a felek a szolgáltatás létesítése előtt, elállhatnak a szerződéstől, vagy a felek megegyezésének értelmében, közös megegyezéssel módosíthatják az előfizetői szerződést.

Amennyiben a műszaki előminősítő rendszer alapján a szolgáltatás nem létesíthető, a Szolgáltató a megrendelést, a benyújtott igényt elutasítja.

Műszaki előminősítő rendszer a szolgáltató által üzemeltetett olyan adatokat, paramétereket tartalmazó rendszer, amelynek az a funkciója, hogy az előfizetővel történő szerződéskötést megelőzően, a műszaki nyilvántartást figyelembe véve felméri, és információt ad arról, hogy mely szolgáltatásokat kínálhatja a szolgáltató egy adott területen, és a szolgáltatás létesítése nagy valószínűséggel biztosítható-e.

Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott teljesítési időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésére vállalt célérték teljesülésének ellenőrzésére szolgáló mérési módszer: a megvalósult létesítés időpontja és az előfizetői jogviszony létrejöttének időpontja között eltelt idő napokban, a szolgáltató nyilvántartásai alapján.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az előfizető a szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja, vagy ha a felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

## 5.2. A szolgáltatás rendelkezésre állása, minőségi célértékek

Lásd a 6. pontban foglaltakat, a 4. számú mellékletet.

## 6. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE

A Szolgáltató által vállalt minőségi célértékeket az ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza. A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás rendelkezésre állását a 4. sz. melléklet szerinti mértékben.

### Szolgáltatás rendelkezésre állása:

Számítási módja: Az adott hozzáférésre vonatkozó teljes éves üzemidő (365\*24 óra) és az egy évre vonatkozó összes kiesési idő hányadosa százalékban kifejezve. Az éves rendelkezésre állás csak teljes naptári évre vonatkozik, töredék szolgáltatási év esetén az adott naptári év rendelkezésre állását kell figyelembe venni.

A rendelkezésre állási mutató számítása szolgáltatás típusonként, a Szolgáltató támogató rendszerei és nyilvántartásai alapján történik. A hibás teljesítési statisztika számításának alapja az adott évben a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetében) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával, hozzáadva a váratlan és tervezett üzemszünetek (szolgáltatás-kiesés) időtartamát is. Egy adott szolgáltatás éves rendelkezésre állása az évben hibásan teljesített összesített időnek az adott évre számolt százalékos értéke az összes előfizetői hozzáférési pontra vonatkoztatva.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés

- az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
- vis maior miatt történt (jelen ÁSZF 13.4. pontja szerint),
- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb elháríthatatlan külső ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve
- a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,
- az előfizetői szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának vagy a részleges szolgáltatás idejét.

Szolgáltató a szolgáltatás típusonkénti rendelkezésre állás éves átlagos értékét a mért adatok alapján évente meghatározza, és azt minden év január 31. napjáig az előző évre vonatkozóan az előfizetők számára [www.t-home.hu](http://www.t-home.hu) honlapján közzéteszi.

A Szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetén 24 órás, folyamatos kapcsolatot tesz lehetővé. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy 24 óra folyamatos kapcsolat biztosítását követően az összeköttetést megszakítsa, anélkül, hogy ezzel a szolgáltatást hibásan teljesítené.

## **7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK**

7.1. Az előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételével nyilatkozatát a 7.2. pontban leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja.

7.2. A szerződés megkötésének előfeltétele, hogy az Előfizető a személyének azonosításához szükséges adatait a Szolgáltató rendelkezésére bocsássa:

- Ezek az adatok természetes személy Előfizető esetén a következők: neve, lakóhelye, tartózkodási helye, leánykori neve, születési helye és ideje, szolgáltatástól függően az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.
- Nem természetes személy Előfizető esetén az adatok a következők: neve, cégjegyzékszám vagy egyéb nyilvántartási száma, adószáma, közösségi adószáma, bankszámlaszám, a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve, személyi igazolvány száma vagy útlevél száma, szolgáltatástól függően az internet szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valódiságát ellenőrizze, akár írásbeli megkereséssel is (üdvözlő levél). Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem vagy hamisan adja meg, továbbá ha az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a Szolgáltató azt bontó feltételnek tekinti, és az előfizetői szerződés hatálya megszűnik, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az előfizetőt.

### **A szerződéskötéskor bejelentett adatok vizsgálata**

A szolgáltató jogosult szerződéskötéssel egyidejűleg az ügyfél, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok alapján.

Természetes személy előfizető esetén a szerződésben feltüntetett adatait személyi igazolványával, és lakcímkártyájával, üzleti/intézményi előfizető különösen 30 napnál nem régebbi cégkivonattal, cégbizonyítvánnyal, alapító okirattal, egyéb bejegyző okirattal, egyéni vállalkozó vállalkozói igazolvánnyal, és az aláírásra jogosult személy aláírási címpéldányának bemutatásával köteles igazolni. A fenti okiratok

bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

A szolgáltató jogosult igénybejelentéssel egyidejűleg az ügyfél, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok alapján, illetőleg a meghatalmazás jogszerűségét ellenőrizni.

7.3. Az előfizetői jogviszony létrejöttének napja: lásd a 4. pontban foglaltakat.

#### **7.4. A legrövidebb szerződési időszak, a szerződés tartama**

A szerződés határozatlan időre jön létre. A Szolgáltató és az Előfizető egyező akaratával határozott idejű szerződés is köthető, melynek időtartama szolgáltatásonként eltérő lehet.

A határozott idejű szerződés automatikusan, az előfizetői szerződésben meghatározott feltételek mellett határozatlan idejű szerződéssé alakul, ha a határozott idő lejáratára előtt a szerződéses jogviszony megszüntetése céljából az Előfizető írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve – ráutaló magatartással - ha a határozott idő lejáratát követően az Előfizető a szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

Legrövidebb szerződési időszak határozott idejű szerződés esetén: egyéni előfizetők esetén 6 hónap, egyéb előfizetők esetén egyedi megállapodás szabályozza.

Ettől az egyedi megállapodásban eltérés lehetséges.

### **8. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐT A SZOLGÁLTATÓ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSAINAK ESETEIBEN MEGILLETŐ JOGOK, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE**

#### **8.1. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel**

A szerződés általában a felek egyező akaratával 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 a 7.2. pontban előírt dokumentumok ellenőrzését is ) előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, lehetőség szerinti 5 napon belül, de legfeljebb 30 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. A módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja

az előfizetői módosításra vonatkozó igény teljesítésének időpontjával esik egybe. E pontban foglalt rendelkezésektől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.

## **8.2. Egyoldalú szerződésmódosítás**

A Szolgáltató az előfizetői szerződést csak 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 (lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeiben vagy a minőségi célértékekben történő változtatás);
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

Ha a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Amennyiben a módosítás érinti az egyedi előfizetői szerződésben foglalt rendelkezéseket is, úgy abban az esetben a Szolgáltató az egyoldalú módosítás tényéről közvetlenül is köteles értesíteni (levél, számlaüzenet, sms, stb.) az előfizetőket. Ezekben az esetekben az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben az egyoldalú módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A Szolgáltató nem köteles a jelen pontban foglalt értesítési határidőt 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 szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

## **8.3. Kétoldalú szerződésmódosítás**

Felek az egyedi Előfizetői Szerződést közös megegyezéssel bármikor módosíthatják. Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosításának minősül az is, ha a Szolgáltató az ÁSZFben 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. Ha az előfizető a nyilatkozattételt elmulasztja, azonban a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, akkor ez, mint ráutaló magatartás az ajánlat elfogadásának minősül.

A nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette. A nyilatkozattétel elmulasztása - ráutaló magatartással létrejött előfizető szerződés kivételével - nem minősülhet az előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának. Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása - a feleknek az egyedi szerződésben rögzített erre vonatkozó megállapodása esetén - elfogadásnak minősül.

#### **8.4. Díjmódosítás**

Szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételek függelékében szereplő díjtételeket megváltoztatni, és erről köteles az előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt 30 nappal értesíteni.

Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltoztatás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a feleknek az egyedi szerződésben rögzített erre vonatkozó megállapodása esetén – elfogadásnak minősül.

#### **8.5. Változás az Előfizető adataiban**

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított legfeljebb 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 említett előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

#### **8.6. Átírás**

Az Előfizető írásbeli vagy telefonon tett kérése alapján belépési díj vagy belépési díjelőleg megfizetése nélkül szerződésmódosítási díj megfizetése ellenében az előfizetői szerződést a Szolgáltató átírja. Az átírás díját az adott szolgáltatás díjait tartalmazó ÁSZF függelék tartalmazza. 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 összege minden késedelmes nap után a függelékben rögzített átírási díj egyharmada. Szolgáltató a kötbért az átírási díjat tartalmazó számlán írja jóvá.

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:

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

Az egyéni előfizetők közötti átírára telefonon is lehetőség van, a Magyar Telekom hálózatából díjmentesen hívható 1412-es telefonszámon. A hívás alkalmával a feleknek közösen nyilatkozatot kell tenniük az operátor által megadottak szerint. A beszélgetés hangrögzítésre kerül. A beszélgetést követően Szolgáltató kiküldi az új előfizetőnek a szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumokat (előfizetői szerződés és mellékletei), melynek szolgáltatói példányát előfizető hiánytalanul kitöltve köteles visszaküldeni. Az átírás a telefonos nyilatkozat megtételét követően hatályos, kivéve, ha a szolgáltatást díjtarozás terheli.

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 díjtarozása, 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 az átadó előfizető elhalálozott, vagy 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.
- Egyéni előfizető esetén, az előfizető elhalálozása miatt átírásnál, az alábbi dokumentumok becsatolása szükséges: a halotti anyakönyvi kivonat, míg öröklésnél a hagyatékátadó végzés bemutatása. Ha a hagyatéki eljárás még nem fejeződött be, abban az esetben az átvállaló előfizető a hagyatéki eljárás befejezését követő 15 napon belül köteles bemutatni a Szolgáltatónak a hagyatékátadó végzést. Az átvállaló előfizető tudomásul veszi, hogy ennek hiányában a hagyatékátadó végzés bemutatásának időpontjáig, de maximum 1 évig terjedő időszakra határozott időtartamú szerződés jön létre az átírt szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan az átvállaló előfizetővel. Az átvállaló előfizető a határozott időtartam alatt nem kérhet áthelyezést, átírást és számváltozást.

- Üzleti és egyéni átvállaló előfizető esetében is, amennyiben az átírással kapcsolatos igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül a jelen pontban felsorolt, hiányzó okmányok – a hiányzó hagyatékátadó végzéssel kapcsolatban fentiekben szabályozott kivétellel- becsatolása nem történik meg, úgy az átírással kapcsolatos igény – minden további tájékoztatás nélkül – automatikusan érvényét veszti, a szolgáltató az igényt törli.

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

## **8.7. Átírás öröklés esetén**

A Szolgáltatónak az Előfizető haláláról történt tudomásulvételével (a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának Szolgáltató által történt kézhezvételekor) az előfizetői jogviszony megszűnik, amennyiben az örökös/örökösök, illetve a túlélő házastárs ezzel ellentétes nyilatkozatot nem tesz.

A Szolgáltató az öröklés tényének hitelt érdemlő bizonyítása esetén (hagyatékátadó végzés), az örökös írásbeli kérelmére a szolgáltatást - az örökös eltérő nyilatkozata hiányában - változatlan tartalommal, átírási díj megfizetése mellett átírja az örökösre. Több örökös esetén az örökösök írásbeli megállapodása irányadó. Ha a hagyatéki eljárás befejezését követő 30 napon belül az előfizetői jogviszony folytatásáról nem állapodnak meg, az előfizetői jogviszony megszűnik.

A Szolgáltató az Előfizető haláláról történő tudomásszerzés időpontjától, az örökös/örökösök jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig, a jogviszonyt szüneteltetheti. Az elhalálozás tudomásulvételének időpontjától a jogviszony szüneteltetése díjmentes. A szünetelés maximális időtartama 6 hónap, ennek elteltével az előfizetői jogviszony megszűnik.

Amennyiben a túlélő házastárs, a haszonélvezeti jogával terhelt lakás használója marad, a Szolgáltató az özvegyi haszonélvezeti jog keletkezését öröklési esetként kezeli. Ebben az esetben, a lakásban maradó özvegy átírási igényét a Szolgáltató az örökléstől függetlenül, valamennyi örökös átírási igényét megelőzően, átírási díj megfizetése mellett - az özvegy ettől eltérő nyilatkozata hiányában - változatlan tartalommal teljesíti.

A hűségidő alatt az előfizető a szolgáltatást más előfizetőre nem írathatja át, kivéve, ha az átvállaló előfizető a hűségnyilatkozatban foglaltak betartását, annak jogkövetkezményeivel együttesen átvállalja.

## **8.8. Átírás üzleti/intézményi előfizető esetén**

Amennyiben az üzleti/intézményi előfizetőnek átalakulása miatt válik szükségessé a szolgáltatás átírása, Előfizető az átírás díját köteles megfizetni.

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

## 8.9. 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).

Amennyiben a Szolgáltató az igénynek műszaki lehetőség hiányában nem tud 30 napon belül eleget tenni, a teljesítés időpontjáról év, negyedév megjelöléssel köteles az áthelyezési igény beérkezésétől számított 15 napon belül tájékoztatást adni. Az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti előfizetői jogviszonyát. Ebben az esetben a Szolgáltató nem jogosult kiszámlázni a határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás esetén alkalmazható díjat. Amennyiben az Előfizető az áthelyezési igényét továbbra is fenntartja, az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel. A Szolgáltató a fent meghatározott határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia a Szolgáltatónak.

Ha az 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 Előfizető az áthelyezési igényét telefonon, és a Szolgáltató által rendszeresített megrendelőlapra adhatja be.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési kérést 30 napon belül teljesíteni tudja, a Szolgáltató a szerződés módosítását 15 napon belül írásban visszaigazolja az Előfizetőnek. A szerződésmódosítás a szolgáltatás áthelyezésének időpontjában lép hatályba. Az áthelyezés díját az adott szolgáltatás díjait tartalmazó ÁSZF függelék tartalmazza. Az áthelyezési kérést a Szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha a szolgáltatást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

Az Előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg a szerződés átírását és a szolgáltatás-hozzáférési pont áthelyezését kérni.

## 9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE

### 9.1. A szolgáltatás szünetelésének feltételei

Az előfizetői szolgáltatás az alábbiak szerint szüneteltethető:

- a) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- b) ha a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista-elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt esetekben és módon;
- c) a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt,

- d) az Előfizető kérésére, amennyiben azt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik;

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.

## **9.2 Szünetelés vis maior miatt**

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

### **9.3.1 Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatti szünetelés**

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, szüneteltethető az előfizetői szolgáltatás az Előfizető - a szünetelést legalább 15 nappal megelőző - előzetes értesítése mellett.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor szünetelésre, illetve ha az a.) és b) pontban meghatározott esetekben, vagy ha a szünetelés oka minként fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartamára vonatkozóan az Előfizető díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

### **9.3.2 Rendszeres karbantartás**

Rendszeres karbantartásnak nevezzük azon technikai eszközeink 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 rendszeres karbantartási munkálatokat a Szolgáltató lehetőség szerint minden héten kedden és csütörtökön 0-6 óra között hajtja végre. A szolgáltatás szünetelésével járó rendszeres karbantartást a Szolgáltató az Előfizető- a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes - értesítése mellett végezheti.

## 9.4. Előfizető kérésére történő szünetelés

A szolgáltatás szünetelhet az Előfizető kérése alapján, amelynek legrövidebb időtartama 7 nap. A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama egyéni előfizető esetén nem lehet több, mint 6 hónap, egyéb előfizetők esetén 3 hónap.

Üzemszünet határozatlan és határozott időre egyaránt kérhető.

Az Előfizető előzetes írásbeli bejelentése esetén az üzemszünet kezdő napja az igénybejelentésben megjelölt időpont, ellenkező esetben az igénybejelentés kézhezvételét követő 30 nap.

Az Előfizető telefonon történő bejelentése esetén az üzemszünet kezdő napja a kért időpont, ennek hiányában a bejelentést követő munkanap.

A szünetelés tartamára szüneteltetési díjat kell fizetni, amelyeknek mértékét a Díjfüggelék tartalmazza.

Amennyiben az Előfizető kérésére a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, vagy a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása az Előfizető szerződésszegő magatartásával összefüggő ok miatt következik be, a szüneteltetés, korlátozás időtartama nem számít bele az Előfizető által hűségnyilatkozatban vállalt hűségidő tartamába.

### 9.5.1 Az 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 igénybevételenek módját.

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

### 9.5.2. Előfizetői szerződés módosítása miatti szünetelés

Szünetel az előfizetői jogviszony

- ha az Előfizető áthelyezést kért
- az előfizető halála esetén, ennek tényéről történő tudomásszerzés időpontjától, az örökös/örökösök jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig, de maximum 6 hónapig - szünetelhet a jogviszony,
- 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 a szolgáltatás szünetel.

Az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartama nem számít bele az Előfizető által hűségnyilatkozatban vállalt hűségidőbe.

Ha a Szolgáltató átmenetileg nem tudja az áthelyezési igényt teljesíteni, a szünetelés előtt a szolgáltató írásban kéri az előfizetőt, hogy nyilatkozzon, a jogviszonyt változatlanul fenn kívánja-e tartani. A szünetelésre az előfizető beleegyezése, vagy a válasza meghatározott határnap elmulasztása esetén kerülhet sor. A szünetelés időtartama alatt a szolgáltató teljesítheti a létesítési helyre kért másik áthelyezést vagy új megrendelést. Amennyiben az előfizető 6 hónapon belül nem kér áthelyezést, és egyéb megszűnési ok nem következik be, az előfizetői jogviszony 6 hónap múlva elteltével megszűnik. A jogviszony megszűnéséről a szolgáltató írásban értesíti az előfizetőt. A jogviszony szünetelése alatt az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

A jogviszony szünetelése alatt az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

## **10. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI**

### **10.1. Általános szabályok**

A Szolgáltató a Szerződés felmondása előtt az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az előfizető egyidejű írásbeli értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása (díjtartozásnak számít az előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés) van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.

A Szolgáltató az a) pont alatt szabályozott esetben, ha az Előfizető magatartása a hálózat biztonságos működését, a felhasználók életét illetve testi épségét akadályozza, vagy veszélyezteti, jogosult a szolgáltatást azonnali hatállyal felfüggeszteni.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, amint erről a hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatás korlátozása ellenére sem szünteti meg a korlátozásra okot adó magatartását, úgy a Szolgáltató az Eht. 134. § (7) alapján az előfizetői szerződést felmondhatja.

### **10.2. Internetszolgáltatásra vonatkozó speciális szabályok**

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető előzetes vagy egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

a. Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha

a.1. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen illetve nagy mennyiségű levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek :

- i. kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaznak és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják
- ii. Olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.
- iii. Az olyan e-mail-eket, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „címzettek” listában (To, Cc, Bcc)

Nagy mennyiségű levélküldésnek minősül az a felhasználás, amelyben:

- i. 24 óra alatt, adott felhasználói fiókkal több, mint 1000 címzettet, illetve
- ii. 10, 60 és 600 másodperces időintervallumok alatt rendre 32, 64 és 128-nál több címzettet észlelnek a Szolgáltató rendszerei.

A Szolgáltató az ilyen kéretlen kereskedelmi vagy kéretlen tömeges e-mail-ek illetve nagy mennyiségű levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek és a szolgáltatás védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

a.2. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely :

- i. feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.
- ii. vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz
- iii. amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemeget.
- iv. amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.

a.3. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet illetve hajt végre, különösen :

- i. az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,
- ii. az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,

- iii. az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,
  - iv. mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).
- a.4. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely :
- i. jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért
  - ii. a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,
  - iii. az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,
  - iv. az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzétevőt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére.

b. Amennyiben az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.

10.3 Amennyiben az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, és azok bármelyikével kapcsolatban megszegi a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat, úgy a Szolgáltató jogosult a fentebb ismertetett szankciót az Előfizető összes előfizetésén egyidejűleg azonnali hatállyal alkalmazni.

10.4 A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 2. mellékletben szereplő díjat számolhat fel.

A jelen pontban foglaltak esetén a szolgáltatót sem kötbér, sem kártérítési felelősség nem terheli.

## **11. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ**

11.1. Az előfizetői szerződés megszűnik, ha:

- bármely szerződő fél jogutód nélkül szűnik meg, illetve az Előfizető halála esetén annak tudomásul vételével, amennyiben nincs átírásra jogosult, vagy az átírás nem történik meg;
- az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén kívüli helyre kéri;
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága megszűnik,
- az előfizetői jogviszony 6 hónapon át szünetelt,
- a határozott idejű szerződés esetében a határozott idő lejárt.

## **11.2. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről**

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az Előfizető indoklás nélkül bármikor, 8 napos felmondási idővel, írásban, az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában az ügyfélszolgálathoz eljuttatva felmondhatja. A Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondás jogszerűsége érdekében a nyilatkozatot az ügyfél-azonosítást és a jelen fejezet 7.2. pontjában előírt dokumentumok ellenőrzését követően fogadja el. Ha a felmondást követően az előfizető lakcíme/értesítési címe megváltozik, új értesítési címéről a Szolgáltatót tájékoztatnia kell. Az előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő legkésőbb 8. nap.

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

A határozott idejű szerződést rendes felmondással felmondani nem lehet.

Határozott vagy határozatlan idejű szerződést az Előfizető a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az Előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 napon belüli szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

## **11.3. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről**

11.3.1 A Szolgáltató a határozatlan időre kötött előfizetői szerződést a 11.3.4. I. és II. pontban meghatározottak kivételével 60 napra jogosult bármikor felmondani különösen, de nem kizárólagosan, ha az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik. A Szolgáltató a felmondást minden esetben indokolni köteles.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást akkor

is, ha az a kézbesítést követően nem kereste, vagy az átvételt megtagadta jelzéssel érkezik vissza.

11.3.2 Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, és az Előfizető ezzel együtt nem kéri kifejezetten a szerződés megszüntetését, úgy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

11.3.3 A felmondásnak tartalmaznia kell:

a felmondás indokát, és  
a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,  
ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés megszüntetése egyben a Szolgáltató részéről történő felmondást is semmissé teszi.

11.3.4.

#### I. Rendkívüli felmondás 15 napra

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha

a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követő 3 napon belül sem szünteti meg. A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmények különösen:

a.1. Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

a.2. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva kéretlen levelet küld. Kéretlen levélnek minősülnek azok az elektronikus üzenetek, amelyek :

i. kereskedelmi vagy egyéb információt tartalmaz és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják

ii. Olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják.

iii. Az olyan e-mail-eket, amelyek több mint 32 címzettet tartalmaznak a „címzettek” listában (To, Cc, Bcc)

A Szolgáltató az ilyen kéretlen kereskedelmi vagy kéretlen tömeges e-mail-ek illetve nagy mennyiségű levelek átvételét illetve továbbítását a hálózatának és rendszereinek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.

a.3. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva olyan elektronikus levelet küld, amely :

i. feladójának e-mail címét szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik.

ii. vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz

- iii. amely csatolt állományként olyan végrehajtható állományt tartalmaz, amely a címzett(ek) vagy a Szolgáltató érdekeivel ellentétes tevékenységet fejt ki és ezen tevékenység a címzett jóhiszemű akarata ellenére is végbemehet.
- iv. amely tartalma a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító e-mail.

a.4. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet illetve hajt végre, különösen :

- i) az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,
- ii) az internethasználók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,
- iii) az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,
- iv) mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl. proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardvereszközök).

a.5. Az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva Szolgáltató szerverén olyan adatokat, információkat tárol vagy továbbít, amely :

- i. jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sért
- ii. a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra nézve sértő. Ilyen például a félrevezető, trágár, szexuális, erőszakos tartalmú, a törvényellenes cselekedetre felbujtó illetve vallási, politikai ellentétet szító tartalom,
- iii. az Alkotmányba vagy a hatályos törvényekbe, jogszabályokba ütköznek,
- iv. az Előfizető által kínált termék tulajdonságairól vagy szolgáltatás tartalmáról, illetve ezek áráról bárkit félrevezethetnek.

Abban az esetben, ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzétevőt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére.

- b) ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,

c) 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

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

e) az Előfizető a szolgáltatás használata során a jelen ÁSZF 10. és 11. pontjait képező internet etikai szabályok elnevezésű dokumentumban foglaltakat megszegi és ezt a felszólításban megjelölt határidő alatt sem szünteti meg.

## II. Rendkívüli felmondás 30 napra

Amennyiben Előfizető a díjfizetési kötelezettségének (kivéve belépési díjtarozás) a számlán megjelölt határidőn belül nem tesz eleget, Szolgáltató az alábbi jogkövetkezmények alkalmazására jogosult:

- a) Amennyiben Előfizető a számlatarozását a számla kiegyenlítésére meghatározott határidőn belül nem rendezi, Szolgáltató 15 napos fizetési határidővel felszólítja előfizetőt a tartozása rendezésére (első fizetési felszólítás). Ha a felszólításban megjelölt határidőig a tartozását Előfizető nem egyenlíti ki, Szolgáltató 15 napos határidővel ismét felszólítja előfizetőt a tartozása rendezésére (második fizetési felszólítás) azzal, hogy amennyiben Előfizető a második értesítésben megjelölt határidőig sem rendezi a tartozását, a Szolgáltató jogosult és az előfizetői szerződést 30 napra felmondani.
- b) Amennyiben az Előfizető a díjtarozását a felmondási időszak alatt rendezi, a Szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg. A felmondási idő lejártát követő 15. napig a Szolgáltató visszakapcsolási díj ellenében lehetővé teheti az állomás forgalomba történő visszakapcsolását. A visszakapcsolási díj pontos mértéke megtalálható az Az Internet szolgáltatás ÁSZF díjtáblázat függelékében.
- c) Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtarozás összege egy számla esetén nem haladja meg a havi előfizetési díjat, ennek hiányában vagy 5.000 Ft-ot meghaladó havidíj esetén az 5.000 Ft-ot, vagy ha az Előfizető a díjtarozásösszegszerűségét 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.

### 11.4. Vagyoni biztosíték

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett, megfelelő vagyoni biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét az Előfizető díjtarozása esetén. Díjtarozás 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 díjtarozás esetére a fent leírt rendelkezések az irányadók.

11.5. Ha az Előfizető írásban akként nyilatkozik, hogy a szolgáltatást nem kívánja igénybe venni, és a szerződés megszűnését kívánja, ezzel szemben ténylegesen használja azt,

nem mentesül a tényleges használat díjának megfizetése alól. Amennyiben a szolgáltatás díját a kiállított számlán feltüntetett fizetési határidőig nem fizeti meg, akkor a Szolgáltató jogosult arra, hogy az előfizetőt a szolgáltatásból kizárja és az előfizetői szerződést azonnali hatállyal megszüntesse.

- 11.6. Az előfizetői szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnése, illetve az egyéni Előfizető halála esetén.
- 11.7. Az előfizetői szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az előfizetővel csak abban az esetben köt új előfizetői szerződést, ha az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi előfizetői szerződés megszűnését nem az Előfizető hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta. Ha az Előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető által korábban felhalmozott tartozás legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.
- 11.8. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Előfizető által használt olyan email címeket és a hozzájuk tartozó, a Szolgáltató szerverén tárolt tartalmat, melyet az Előfizető több mint 6 hónapja nem töltött le, a Szolgáltatónak jogában áll törölni akkor, ha az Előfizető és a Szolgáltató között nincs hatályban lévő hozzáférési (access) szolgáltatásról szóló előfizetői szerződés.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követő 6 hónap letelte után az Előfizető e-mail címét / e-mail címeit a Szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

- 11.9. 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

- 11.10. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy a végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére. Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 napon belül saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére.

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

- a) 11.3.4./I. vagy 11.3.4./II pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b) a harmadik Szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

Az igényelt szolgáltatás igénybevétele esetén, a Szolgáltató által biztosított kedvezményes feltételekre való tekintettel, az Előfizető vállalja, hogy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott hűségidőn belül az igényelt szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződését/szerződéseit nem szünteti meg. A hűségidő a szolgáltatás létesítésekor indul, kivéve ha az adott szolgáltatásra vonatkozó szerződéses feltételek a hűségidő előtt kipróbálási időszakot biztosítanak. Ez utóbbi esetben a hűségidő, a kipróbálási időszak lejártát követő napon indul. Már létesített szolgáltatásra vonatkozó szerződésmódosítás, csomagváltás esetén, amennyiben annak teljesítése nem igényel műszaki létesítést, a hűségidő a megrendelés rögzítésétől kezdődik.

A hűségnyilatkozat hatálya alatt a szerződés Eht. 129.§ (6).bek. f) pontja szerinti tartama határozott. A hűségidő lejártá után szerződés határozatlan tartamúvá alakul, s az előfizetői szerződés az Előfizető részéről a határozatlan időtartamú előfizetői szerződésekre vonatkozó szabályoknak megfelelően mondható fel.

## **12. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE, A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE**

### **12.1. A hibabejelentő elérhetősége**

Az Előfizető az észlelt meghibásodást a Szolgáltató által a hét minden napján, az ügyfélszolgálati helyeken, címeiken, telefonszámokon és e-mail címen illetve a nap 24 órájában biztosított és díjmentesen igénybe vehető hibabejelentő szolgálatnál jelentheti be.

A hibabejelentés a következő hibabejelentő számokon történhet: 1412/1435 ügyfélszolgálati számon.

### **12.2. A hibabejelentések elintézési rendje**

A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást. 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, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

Szolgáltató a hibabejelentéseket az előfizető részére visszaigazolja és visszakövethető módon, elektronikus eljárással rögzíti és az adatkezelési szabályok betartásával

megőrzi. Szolgáltató a bejelentett hibákról nyilvántartást vezet, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

- az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- a hibajelenség leírását;
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
  - a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét; - a hiba okát;
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

Szolgáltató a hibabejelentést követően megkezdi a hiba kivizsgálását és a bejelentést követő 72 órán belül Előfizetőt az alábbiak valamelyikéről megfelelő indokolással ellátva értesíti:

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- a hiba kijavítását megkezdte,
- a valószínűleg bizonyult hiba elhárításra került,
- a hiba kijavítása - három hónapig tartó, legfeljebb egy alkalommal meghosszabbítható – átmeneti ideig, vagy tartósan nem vállalható, mely esetben a Szolgáltató jogosult az előfizető részére díjcsökkentést nyújtani kötbér megfizetése helyett. A díjcsökkentés mértéke a havi előfizetési díj 15%-a.

Amennyiben az Előfizető által bejelentett hiba a Szolgáltató vizsgálata alapján valószínűleg bizonyult, Szolgáltató köteles a hibát a bejelentéstől számított 72 órán belül elhárítani. Amennyiben az l.e. mellékletben eltérő hibaelhárítási idő szerepel, úgy a mellékletben meghatározott hibaelhárítási idő az irányadó. Nem számít valós hibának, ha az Előfizető korlátozás alatt áll és erről a Szolgáltatót a hiba bejelentésekor értesítette.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha 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 jelen ÁSZF szerint rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az Előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

Ha az Előfizetővel előzetesen egyeztetett időpontban a Szolgáltató képviselője nem tud az érintett ingatlanra bejutni, egy értesítés eredeti példányán tájékoztatja az Előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról, illetve az időpont-egyeztetés lehetőségéről. Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel az ezzel kapcsolatban a Szolgáltatónak okozott kárért.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a hibaelhárítás céljából a hálózathoz történő hozzáférést.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (erősítő, dekóder, set top box,

dekódoló kártya) 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.

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.

Amennyiben a Szolgáltató hibabehatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az Előfizetőnek az ÁSZF-ben meghatározott valamely magatartása a szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja Előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, mely határidő eredménytelen eltelte esetén a szerződést az ÁSZF-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.

A szolgáltató a hibaelhárítás után az előfizetői szolgáltatást felajánlja az előfizetőnek kipróbálásra. A hiba akkor tekinthető kijavítottnak, ha az előfizető a javítást elfogadta. Amennyiben az előfizető a javítást nem fogadja el, viszont a felügyeleti rendszer, vagy szolgáltató mérési eredményei szerint az előfizetői szolgáltatás megfelel a szolgáltatás leírásban rögzített minőségi követelményeknek, akkor a hibát kijavítottnak kell tekinteni.

- 12.3. A Szolgáltató induló szoftvercsomagot biztosíthat (starter kit). A Szolgáltató a szoftver használatából, vagy használhatatlanságából eredő károkért - ideértve a következményi károkat is - nem vállal felelősséget. A szoftvercsomag (starter kit) használatáért a teljes kockázatot az Előfizető viseli. A szoftver átadás-átvételére előzetesen egyeztetett időpontban kerül sor a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. A szoftvercsomag tartalmazza a szoftver termékhasználati dokumentációját. Amennyiben a szoftvercsomag (starter kit) használhatatlan, úgy azt a Szolgáltató előfizetői igény esetén díjmentesen kicseréli. Az induló szoftvercsomagot az Előfizető kereskedelmi célra nem használhatja.
- 12.4. Amennyiben az internet szolgáltatás hibája, hibás működése más Szolgáltató (pl. helyi távközlési Szolgáltató, vagy műsorelosztó) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről mind az érintett Szolgáltatót, mind az előfizetőt értesíti.

- 12.5. HelpDesk (Műszaki tanácsadó szolgálat): A HelpDesk szolgáltatás a Szolgáltató előfizetői által elérhető segítő szolgáltatása, amely lehetővé teszi, hogy az előfizetők bejelenthessék az internet szolgáltatással kapcsolatos problémáikat. A Szolgáltató képviselője, ha ez lehetséges, azonnal szóban válaszol a feltett kérdésekre. Szükség szerint egyeztetett időpontban visszahívja és tájékoztatja az előfizetőt. A Szolgáltató képviselője az ügyfél tájékoztatásával egyidejűleg mindent megtesz annak érdekében, hogy az Előfizető problémájára a lehető leggyorsabban válasz, illetve megoldás szülessen. A Szolgáltató HelpDesk csoportja az ügyfélszolgálattal megegyező módon érhető el

### **13. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE).**

- 13.1. Ha az Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, személyesen, telefonon, e-mail-ben és írásban fordulhat az ügyfélszolgálathoz.

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

Szolgáltató köteles a reklamációt a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgálni – kivéve, ha a szükséges műszaki vizsgálatokat nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni –, és az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről írásban értesíteni. Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbodásáról az Előfizető részére külön értesítést küld. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl számlareklamációt nem fogad el.

- 13.2. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Előfizetői panaszokkal, bejelentésekkel a Szolgáltató érdemben csak azt követően kezd el foglalkozni, hogy az Előfizető előfizetői minőségét a Magyar Telekom ügyfélazonosítóval (MT ügyfélazonosító) és a hozzá tartozó ügyfél szintű jelszóval igazolta. Személyes csatornán vagy telefonon fogadott bejelentések, panaszok esetén az Előfizető azonosításához MT ügyfélazonosító és ügyfél szintű jelszó szükséges. A Szolgáltató nyilvántartásában szereplő névvel és címmel ellátott postai leveleket, elektronikus úton történt megkeresés esetén – lemondás kivételével - pedig az Előfizetői egyedi email címéről érkező megkereséseket fogadhatja el a panasz bejelentésére. A kivizsgáláshoz kapcsolódó szerződésmódosításokhoz az Előfizető azonosítása szükséges MT ügyfélazonosító és ügyfél szintű jelszó alapján.

- 13.3. Egyéb kötelezettségek

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői Szerződés keretében igénybevett Szolgáltatás használata során, különösen pedig a 13.1. pontban meghatározott ügyfélszolgálat igénybevételekor, tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól.

#### 13.4. Számlareklamáció

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató az erről szóló, az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja, és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt írásban tájékoztatja. 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.

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 nem vitatott tételek díjáról Szolgáltató pótcsekket küld Előfizetőnek, melyet Előfizető köteles a számlareklamációra tekintet nélkül a kifogásolt számla befizetési határidején belül megfizetni.

A pótcsekk előírt határidőben történt befizetése esetén Szolgáltató nem jogosult alkalmazni a díjtartozás miatt az ÁSZF-ben a díjfizetés elmulasztása esetére szabályozott jogkövetkezményeket.

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.

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 az ÁSZF 19. pontjában megjelölt szervekhez fordulhat.

Ha az Előfizető a reklamáció során a nem vitatott összegről kiállított pótcsekket befizette, a vitatott összeg befizetésére a díjvita jogerős lezárásáig nem köteles, feltéve, hogy a jogorvoslati eljárást a Szolgáltató reklamáció elutasítását tartalmazó értesítését követő 15 napon belül megindította és erről a kérelem másolatának egyidejű megküldésével a Szolgáltatót értesítette.

Ha az Előfizető egy már befizetett számla összegének helyességét vitatja – erre csak a számla teljesítését követő 1 éves elévülés belül van lehetőség, kivéve, ha az érintett követelés elévülése valamely oknál fogva az 1 évet meghaladja. Ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen beszedett összeget, a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján.

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.

### 13.5. Vis maior

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (Vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

- 13.6 A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. A Szolgáltató - amennyiben a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette - a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

A telefonos ügyfélszolgálat folyamatos elérhetősége és a lehető legrövidebb várakozási idő érdekében, egy híváson belül, egyidejűleg kettőnél több – személyében nem azonos, külön-külön MT azonosítón nyilvántartott – ügyfél igényének telefonon történő fogadását, illetve az igény végrehajtását a szolgáltató visszautasíthatja, kivéve ha a megrendelés jellegéből adódóan, a többes igény kezelése feltétlenül szükséges, úgy mint pl. a Családbarát kedvezménybe vonás, Paletta díjcsomag megrendelése, Telekom Kapcsolat Program regisztráció esetében.

A telefonos ügyfélszolgálaton nem kezelhető igények a személyes ügyfélkapcsolati pontokon nyújthatók be.

## **14. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA**

### **14.1. Szolgáltató hibás teljesítése, az Előfizetőt megillető kötbér**

Általános szabályok

Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott kárt az előfizető írásban benyújtott igénye alapján köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak annak felróhatósága esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

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

A Szolgáltató az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. számú törvény ( Eht.)

143.§ (3). bekezdése szerinti külön jogszabály, a 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet szerinti, és az alábbiakban meghatározott esetekben az előfizetői szerződés

késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít (kötbér – Ptk. 246.§).

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért és a kötbért meghaladó, az Előfizető meglévő vagyonaiban okozott kár esetén a Szolgáltató a kárt megtéríti.

A Szolgáltató mentesül a kötbér illetve kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, békéltető testülethez illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

Az előfizetői szerződésből származó igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani. A Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén kötbérfizetési kötelezettséggel is tartozik az alábbiak szerint.

#### **14.1.2. A Szolgáltató hibás teljesítése**

Szolgáltató érdekkörében felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlás.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett, illetve ha az Előfizető az alapvetően biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

Nem minősül a szolgáltató hibás teljesítésének, ha a hiba elháríthatatlan külső ok (vis maior) miatt keletkezett.

A Szolgáltató késedelmes, illetve a hibás teljesítése esetén az Előfizető kötbérre jogosult.

Kötbért kell fizetni:

a) a szolgáltatás megkezdésére vállalt időpont elmulasztása esetén,

b) hibás teljesítés esetén, ha a hibát a Szolgáltató a szerződésben foglalt határidőig nem hárítja el.

#### **14.1.2. A kötbér mértéke:**

##### **14.1.2.1. A szolgáltatás késedelmes teljesítéséből adódó kötbér mértéke**

A Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes teljesítése esetén köteles minden késedelmes nap után a következők szerint kötbért fizetni.

A kötbér mértéke HotSpot szolgáltatás kivételével az alábbi:

A késedelembe esés első napjától a tizedik napig naponta az egyszeri (belépési) díj 1%-át, a tizenegyedik késedelmes naptól a huszadik késedelmes napig a belépési díj 1,5%-át, és minden további késedelmes napért a belépési díj 2 %-át köteles megfizetni a szolgáltató, de legfeljebb a rá vonatkozó mindenkor egyszeri (belépési) díj összegével megegyező összegű kötbért.

HotSpot szolgáltatás esetén a fizetendő kötbér mértékét a melléklet tartalmazza.

##### **14.1.2.2. Kötbér mértéke késedelmes hibajavítás esetén:**

Amennyiben Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát határidőn belül neki felróható okból nem javítja ki, Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, a hiba bejelentésétől számított 72 órától a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltatónak a fenti kötbér felét kell fizetnie.

Ha a hibaelhárítás során a Szolgáltató a teljesítés lehetetlensége miatt nem vállalhatja a hiba kijavítását, jogosult az Előfizető részére díjsökkentést nyújtani az előző bekezdésben említett kötbér megfizetése helyett. A díjsökkentés mértéke a havi előfizetési díj 15%-a.

Kötbérfizetés szempontjából nem minősül hibás teljesítésnek, ha:

- a hibát az Előfizető által használt, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság 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 az Általános Szerződési Feltételekben vállalt határidőben elhárította,
- az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az előfizetői hozzáférési pontnak helyt adó ingatlanon, vagy ingatlanrészben, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ingatlanrészre, ahol az Előfizető által használt előfizetői hozzáférési pont található,
- az Előfizető csökkent értékű szolgáltatásra tekintettel csak mérsékelt előfizetési díj fizetésére köteles.

A Szolgáltató köteles az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott minőségi célértékek betartására.

#### **14.1.3. Kötbér összegének elszámolása**

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A Szolgáltató jogosult az előfizető által meg nem fizetett díjhátralékba beszámítani a kötbér összegét.

#### **14.2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

Ha az Előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos Szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságtól kérheti, hogy az nyilatkozzék a Szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat. Az Előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti.

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év.

Az Előfizető jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

### **15. ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉKEK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI**

A szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit a jelen ÁSZF 1. sz. mellékleteiben található szolgáltatás leírások tartalmazzák.

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

## **16. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG**

A Szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseit jelen ÁSZF 3/a melléklete és a 3/b. számú mellékletét képező adatbiztonsági szabályzat tartalmazza.

## **17. ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EZEN BELÜL EGYSZERES DÍJAK, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE, A DÍJNAK AZ ELŐFIZETŐ IGÉNYE SZERINTI ELŐRE TÖRTÉNŐ MEGFIZETÉSÉRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK**

A díjazás és számlázás alapelveit jelen ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza.

## **18. A SZOLGÁLTATÓVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A SZOLGÁLTATÓVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN**

A jelen ÁSZF mellékletében felsorolt szolgáltatások tekintetében nem értelmezhető

## **19. FELÜGYELETI SZERV ELÉRHETŐSÉGE**

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető a fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Az Előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságtól minőség-felügyeleti eljárás megindítását kérheti, ha vitatja a Szolgáltatónak a szolgáltatások minőségére, a Szolgáltató által végzett hibaelhárításra (a továbbiakban együtt: a hírközlési szolgáltatás minősége) vagy a szolgáltatásokkal kapcsolatos díjszámításra (számlázásra) vonatkozó állásfoglalását (panasz). Az Előfizető vagy a hírközlési szolgáltató kérelmére a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság a Szolgáltató közreműködésével a 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 Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, illetve a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez is fordulni.

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

Az előfizetői panasz intézésére irányadó eljárást egyebekben fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény [.17/A. §-ában](#) és [17/C. §-ában](#) foglaltak tartalmazzák.

Az Előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti.

### **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

	Cím	Levelezési cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitvatartási idő	Telefonszám elérhetősége
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság	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
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

## Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseelője

Média- és Hírközlési Biztos	1525 Budapest Pf.: 75.	1525 Budapest Pf.: 75.	06 1 457-7141	06 1 457-7105
-----------------------------	------------------------	------------------------	---------------	---------------

### Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

	Cím	Levélcím	Telefonszám	Faxszám
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság	1088 Budapest, József Krt. 6.	1428 Budapest Pf. 20.	459 4800 06 80 201 205	210 4677

### Regionális Felügyelőségek, kirendeltségek

	Cím	Levélcím	Telefonszám	Faxszám
NFH Észak-alföldi Regionális Felügyelősége	4024 Debrecen, Szent Anna u. 36.	4002 Debrecen, Pf. 475.	06 52 533 924	06 52 327 753
Szolnoki Kirendeltség	5000 Szolnok, Kossuth L. út 2.	5001 Szolnok, Pf. 218.	06 56 513 336	06 56 514 306
Nyíregyházi Kirendeltség	4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5.	4401 Nyíregyháza, Pf. 299.	06 42 500 694, 06 42 504 397	06 42 504 398
NFH Dél-alföldi Regionális Felügyelősége	6722 Szeged, Kossuth L. sgt. 17.	6701 Szeged, Pf. 12.	06 62 541 737	06 62 541 739
Kecskeméti Kirendeltség	6000 Kecskemét, Deák F. tér 3.	6001 Kecskemét, Pf. 209.	06 76 481 405	06 76 481 416
Békéscsabai Kirendeltség	5600 Békéscsaba, Szarvasi út 107.	5601 Békéscsaba, Pf. 284.	06 66 546 150, 06 66 546 151	06 66 546 140

	Cím	Levélcím	Telefonszám	Faxszám
NFH Észak-magyarországi Regionális Felügyelősége	3300 Eger, Kossuth L. u. 9.	3301 Eger, Pf. 81.	06 36 515 598	06 36 323 587
Miskolci Kirendeltség	3525 Miskolc, Városház tér 1.	3501 Miskolc, Pf. 589.	06 46 506 071	06 46 506 072
Salgótarjáni Kirendeltség	3100 Salgótarján, Rákóczi út 36.	3101 Salgótarján, Pf. 308.	06 32 511 116	06 32 511 118
NFH Közép-magyarországi Regionális Felügyelősége	1052 Budapest, Városház u. 7.	1364 Budapest, Pf. 144.	06 1 328 0185	06 1 411 0116
Fogyasztókapcsolati Iroda	1088 Budapest, József krt. 6.		06 1 459 4999, 459 4836, 459 4833, 459 4832	
NFH Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége	7400 Kaposvár, Fő u. 57.	7401 Kaposvár, Pf. 76.	06 82 510 868	06 82 510 661
Pécsi Kirendeltség	7622 Pécs, Bajcsy-Zs. u. 14-16.	7602 Pécs, Pf. 900.	06 72 510 790, 510 494	06 72 510 791
Szekszárdi Kirendeltség	7100 Szekszárd, Szent István tér 11-13.	7101 Szekszárd, Pf. 294.	06 74 510 414	06 74 510 413
NFH Közép-dunántúli Regionális Felügyelősége	8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.	8050 Székesfehérvár, Pf. 936.	06 22 501 751	06 22 501 627
Tatabányai Kirendeltség	2800 Tatabánya, Fő tér 4.	2801 Tatabánya, Pf. 1607.	06 34 309 303	06 34 309 302

	Cím	Levél cím	Telefonszám	Faxszám
Veszprémi Kirendeltség	8200 Veszprém, Megyeház tér 1.	8210 Veszprém, Pf. 2184.	06 88 564 136	06 88 564 139
NFH Nyugat-dunántúli Regionális Felügyelősége	9022 Győr, Árpád út 32.	9002 Győr, Pf. 311.	06 96 329 244	06 96 329 186
Szombathelyi Kirendeltség	9700 Szombathely, Hollán Ernő út 1.	9701 Szombathely, Pf. 29.	06 94 505 220	06 94 506 984
Zalaegerszegi Kirendeltség	8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi D. út 10.	8901 Zalaegerszeg, Pf. 558.	06 92 510 530	06 92 510 641

## 20. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE

### Értesítési eljárások

20.1. A Szolgáltató Előfizető-értesítési kötelezettségének következőképpen tehet eleget:

- a) Közvetlen, írásbeli értesítéssel (értesítés levélben); vagy
- b) elektronikus levélben; vagy
- c) egyéb elektronikus hírközlési úton; vagy
- d) az Eht. 136. § (1) bekezdése és a 132. § (4) bekezdésében meghatározott esetekben az értesítendő ügyfelek körétől függően országos vagy megyei napilapban, legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést ügyfélszolgálatán is közzétenni.

Az értesítési módok közül - amennyiben a közvetlen írásbeli értesítés a jelen ÁSZF szerint nem kifejezett kötelezettség - a szolgáltató elsősorban az elektronikus levélben történő értesítéssel él.

A közvetlen írásbeli értesítés alkalmazása esetén a Szolgáltató kézbesítettnek tekinti azt a küldeményt, amely az Előfizető címéről két egymást követő alkalommal „nem kereste” vagy “címezett ismeretlen” okkal tér vissza a Szolgáltatóhoz.

20.2. A Szolgáltató az általános szerződési feltételek módosításáról az előfizetőt a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal köteles értesíteni.

A 20.2 pontban meghatározott értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

20.3. A Szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeket és azok változásait az ügyfélszolgálatán közzétenni.

A szolgáltatások igénybevételére vonatkozó Általános szerződési feltételek megtalálhatók a Magyar Telekom Nyrt. honlapján ([www.telekom.hu](http://www.telekom.hu)), és valamennyi ügyfélszolgálaton; előfizetőink az Általános szerződési feltételekről a Magyar Telekom vezetékes hálózatából ingyenesen hívható 1412/1435 ügyfélszolgálati telefonszámon is tájékozódhatnak.

20.4. A Szolgáltató nem köteles a 20.2. pontban foglaltakat 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 szerződéses feltételeket nem érinti.

## 1.a melléklet

### Kapcsolt vonali szolgáltatás

#### **A szolgáltatás típusának leírása:**

Az Előfizető/használó végberendezésével meghatározott időre létesít összeköttetést a közcélú vonalkapcsolt távközlő hálózaton keresztül a Szolgáltató szerverével (kiszolgáló számítógép) annak PPP adatátviteli protokollt biztosító portján (csatlakozási pont) keresztül. A Szolgáltató az előfizetőt erre az időre saját egyedi IP címmel látja el.

Az Előfizető az internet alkalmazásait a saját végberendezésén futtatott megfelelő programok segítségével veszi igénybe.

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás-csomagban meghatározott számú és (Mbit-ben meghatározott) terjedelmű e-mail postafiók elérhetőséget. A postafiók elnevezését lehetőség szerint az Előfizető igényei szerint állapítja meg.

PSTN kapcsolat használata esetén szolgáltatás minimális garantált le és feltöltési sebessége 9 Kbit/s maximális le és feltöltési sebessége az Előfizető által használt modem maximális adatátviteli sebessége (maximum 56 Kbit/s).

ISDN kapcsolat esetén a szolgáltatás minimális és maximális le és feltöltési sebessége az ISDN vonal egy csatornájának használata esetén 64 Kbit/s, két csatornájának együttes használata esetén 128 Kbit/s.

A fent meghatározott sebesség-adatok mind az Előfizető felé, mind az előfizetőtől irányuló adatforgalomra érvényesek.

A fenti értékek a legkisebb adatátviteli sebességgel rendelkező Internet hozzáférési csomag minimális le és feltöltési sebességét, valamint a legnagyobb adatátviteli sebességgel rendelkező csomag maximális fel és letöltési sebességét jelölik, a konkrét átviteli sebességet az adott szolgáltatás csomag előfizetői szerződése tartalmazza.

#### Előfizetői kedvezmények:

A kapcsolt vonali hozzáféréseken alapuló csomagra vonatkozó szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, illetve az előfizetői kötelezettség-szegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt a díjtáblázatban szereplő szankció fizetésére kötelezheti.

A fenti szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő díjat is érvényesíteni.

A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is - tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

## **Egyéb rendelkezések:**

A fordított kapcsolt vonali szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton illetve a honlapon tájékoztatást ad.

A fordított elszámolású szolgáltatáscsomagok igénybevétele esetén az Előfizető köteles a használni kívánt kapcsolási számot megjelölni. Amennyiben az Előfizető megadott kapcsolási számról veszi igénybe a szolgáltatást a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtása előtt, illetve során bármikor a kapcsolási számot ellenőrizni, és a szolgáltatás nyújtását megtagadni abban az esetben, ha azt az Előfizető nem az általa megadott kapcsolási számról veszi igénybe.

## **Kapcsolt vonali technológián alapul a nyílt internet szolgáltatás :**

### **A nyílt internet szolgáltatás :**

Nyílt hozzáférésű percdíjas Internetelérés havidíj nélkül, melyet - a 06-51-622-622-es hívószám tárcsázásával - a Magyar Telekom helyi távbeszélő szolgáltatási területéről lehet elérni, kizárólag a Magyar Telekom távbeszélő előfizetői által. A szolgáltatást a Magyar Telekom távbeszélő hálózatán nyújtja. A használat díját az előfizető a telefonszámlán egyenlíti ki. Belépési korlát és kapcsolási díj nincs.

### **A nyílt internet szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai**

- A Magyar Telekom helyi távbeszélő szolgáltatási területéről vehető igénybe.
- 2010. március 1-i hatállyal a társszolgáltatói területen nyújtott Nyílt Internet szolgáltatás megszüntetésre került.
- Az ügyfélnek rendelkeznie kell modemmel, számítógéppel, valamint tárcsázási lehetőséget biztosító, és a PPP (Point to Point Protocol RFC 1661, 1981. szeptember), valamint az IP (Internet Protocol RFC 791, 1994. július) protokollt támogató hálózati szoftverrel (bármely Microsoft Windows operációs rendszer, Linux, stb.)
- analóg távbeszélő vonallal, ISDN2 vagy GSM-RLL hozzáféréssel rendelkező Magyar Telekom lakossági ügyfél,
- analóg távbeszélő vonallal, ISDN2 vagy GSM-RLL hozzáféréssel rendelkező Magyar Telekom üzleti ügyfél.

### **A nyílt internet szolgáltatás díja**

A Nyílt Internet előfizetői szolgáltatás percdíjai tartalmazzák a hívásdíját és az Internet hozzáférés díját is, kapcsolási díj nincs. A szolgáltatás percdíjai díjtáblázatban találhatóak meg.

Nappali időszak hétfőtől péntekig 7 és 18 óra között tart, a kedvezményes időszak hétfőtől péntekig 18 és 7 óra között, valamint péntek 18 órától hétfő 7 óráig tart. Munkaszüneti nap esetén az azt megelőző nap 18 órától az azt követő nap 7 óra közötti időszak a kedvezményes időszak.

A szolgáltató szerződésszerű teljesítése esetén a teljes díj az Internet kapcsolat felépítése alatt is és akkor is kiszámlázásra kerül, ha az ügyfél felelősségi körébe tartozó hiba miatt (pl. hibás, vagy nem megfelelően telepített számítógép) az Internetkapcsolat nem jön létre.

A nyílt internet szolgáltatás minőségi célértékeit a 4.sz. melléklet tartalmazza.

## 1.b. melléklet

### Műsorelosztó hálózatokon nyújtott internet szolgáltatás

#### **A szolgáltatás leírása:**

A szolgáltatás általános elemei megegyeznek a kapcsolt vonali szolgáltatásnál leírtakkal, azzal, hogy a műsorelosztó hálózaton nyújtott internet hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató csomagonként az alábbi rendelkezésre álló legnagyobb lehetséges adatátviteli sebességeket biztosítja: legkisebb garantált letöltési sebesség: 160 kbit/s legnagyobb letöltési sebesség 2500 kbit/s, a legkisebb garantált feltöltési sebesség 64 kbit/s, legnagyobb feltöltési sebesség: 1000 kbit/s.

A fenti értékek a legkisebb adatátviteli sebességgel rendelkező Internet hozzáférési csomag minimális fel és feltöltési sebességét, valamint a legnagyobb adatátviteli sebességgel rendelkező csomag maximális fel és letöltési sebességét jelölik, a konkrét átviteli sebességet az adott szolgáltatás csomag előfizetői szerződése tartalmazza.

*A műsorelosztó hálózatokon nyújtott internet szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.*

#### **A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:**

##### Szoftver

Műsorelosztó hálózaton keresztüli internet elérés esetén szükség van egy olyan programcsomagra, amely Ethernet IEEE802.3 protokollt használva képes a Szolgáltató routereivel kommunikálni. Ilyen programcsomagok léteznek Windows és más (UNIX, Macintosh stb.) operációs rendszerekhez is.

##### Hardver

A kábelmodemhez való csatlakozás ETHERNET IEEE802.3 szabványnak megfelelő RJ45-ös aljzaton vagy USB interfészen keresztül történik, egyidőben csak egy interfészen keresztül történő csatlakozást biztosít a Szolgáltató. Az ETHERNET eszköznek FCC Class tanúsítvánnyal kell rendelkeznie A végberendezés beszerezhető a kereskedelmi forgalomban, egyes szolgáltatáscsomagok esetén a Szolgáltató is biztosíthatja azt.

#### **Egyedi feltételek:**

A Szolgáltató műsorelosztó hálózatokon nyújtott internet szolgáltatása kizárólag olyan kábeltelevíziós előfizetésre rendelhető meg, amely korlátozásmentesen használható. Amennyiben a kábeltelevíziós szolgáltatás vonatkozásában előírt korlátozás nélküli rendelkezésre állás az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem teljesül, úgy a szerződés ellehetetlenülés okán megszűnik.

A szerződés létrejöttének feltétele, hogy a kábeltelevíziós előfizetés a műsorelosztó hálózatokon nyújtott internet szolgáltatási csomag Előfizetőjének tulajdonában legyen, vagy a kábeltelevíziós előfizetés tulajdonosának írásban kell nyilatkoznia arról, hogy hozzájárul, hogy az Előfizető a műsorelosztó hálózatokon nyújtott internet szolgáltatási csomag adott kábeltelevíziós előfizetésre megrendelje.

Amennyiben a műsorelosztó hálózatokon nyújtott internet hozzáférési szolgáltatást a Szolgáltató a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 30 napon belül – műszaki okok miatt - nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül az előzetes valamint a helyszíni felmérés alapján értesítést ad. A felmérési idő az Előfizetővel történő egyeztetés alapján - az Előfizető kívánságára - túllépheti a 30 napos határidőt

A kábelmodemet a Szolgáltató biztosítja az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételének teljes időtartama alatt, az eszköz a szolgáltatás része. E kábelmodem a Szolgáltató tulajdona és a szolgáltatás részét képezi. A hálózatra kizárólag ilyen, a Szolgáltató tulajdonát képező, vagy a szolgáltatás létesítését követően tőle megvásárolt eszközzel lehet csatlakozni. Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges 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 – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

Előfizető a fentiekben túl tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Előfizető hálózatát bármikor ellenőrizheti.

Az Előfizető felel a szolgáltatás átadási és a szolgáltatás hozzáférési pontja közötti, saját tulajdonában lévő hálózatrész, illetve hálózati eszköz internet-szolgáltatásra való műszaki alkalmasságáért. Ha az említett szakasz, vagy berendezés műszaki alkalmatlansága miatt a szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, azért a Szolgáltató nem felelős. Az említett hálózatrész, illetve hálózati eszköz internet-szolgáltatásra alkalmassá tétele mindenkor az Előfizető kötelezettsége. Előfizető a fentiekben túl tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Előfizető hálózatát előzetes időpont egyeztetést követően bármikor ellenőrizheti.

#### Alvállalkozók:

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozókat is igénybe vesz. Az igénybejelentés / szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és Hálózati kártya telepítéséhez az adatait a Szolgáltató alvállalkozóinak, kizárólag a feladat elvégzése céljából átadja.

#### Előfizetői kedvezmények:

A Kábelnet szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve

kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratára előtti előfizetői felmondás, az ugyanezen időszak alatt műszaki feltételek hiánya miatt meghiúsuló áthelyezés, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt a díjtáblázatban szereplő szankció fizetésére kötelezheti.

A fenti szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő díjat is érvényesíteni.

A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is - tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

### Áthelyezés:

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni.

A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt—indoklással együtt—elutasíthatja, amennyiben annak műszaki akadálya van (beleértve azt az esetet is, ha az áthelyezéshez a hálózat fejlesztése vagy új hálózati eszközök telepítése szükséges), illetve az az Előfizető díjartzása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn—de maximum 60 napon belül—teljesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ezirányú nyilatkozata esetén—a Szolgáltató értesítésétől számított— **15 napon belül** a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.

A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

## 1.c. melléklet

### DSL internet szolgáltatás

#### **A szolgáltatás leírása:**

Az Előfizető/használó ADSL vagy más DSL (VDSL, SHDSL, stb.) típusú összeköttetésen keresztül PPP protokollt használva internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A DSL alapú internet szolgáltatások része a DSL alapú távközlési szolgáltatás, amelyet a Szolgáltató saját nagykereskedelmi területétől vagy az ilyen nagykereskedelmi szolgáltatást nyújtó más távközlési szolgáltatóktól szerződéses alapon vesz igénybe és épít be saját szolgáltatásába, vagy ezt a szolgáltatáselemet az Előfizető biztosítja. Csomagonként a rendelkezésre álló legnagyobb lehetséges adatátviteli sebességeket a távközlési Szolgáltatók termékei határozzák meg, ezeket a Szolgáltató ügyfélszolgálatán közzéteszi, a szolgáltatás-csomagokban feltünteti, e minőségi értékek: legkisebb garantált letöltési sebesség: 160 kbit/s legnagyobb letöltési sebesség 25000 kbit/s, a legkisebb garantált feltöltési sebesség 64 kbit/s, legnagyobb feltöltési sebesség: 5120 kbit/s.

A fenti értékek a legkisebb adatátviteli sebességgel rendelkező Internet hozzáférési csomag minimális le és feltöltési sebességét, valamint a legnagyobb adatátviteli sebességgel rendelkező csomag maximális fel és letöltési sebességét jelölik, a konkrét átviteli sebességet az adott szolgáltatás csomag előfizetői szerződése tartalmazza.

A DSL-en alapuló szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

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

A DSL szolgáltatások sebessége nagymértékben függ a központtól való távolságtól, és más DSL alapú szolgáltatások – pl. IPTV - használatától . Az adott vonalon elérhető legnagyobb sebesség mértéke minden esetben a választott szolgáltatás maximális, és garantált sebességértéke között lesz. Előfordulhat egyes esetekben, hogy a választott szolgáltatáshoz tartozó maximális sebességértéket egy adott vonalon nem lehet elérni.

#### **A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:**

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

#### **Egyedi feltételek:**

Az ADSL hozzáférési szolgáltatás kizárólag olyan távbeszélő vonalon nyújtható, amely korlátozásmentesen működik. Amennyiben a közcélú távbeszélő szolgáltatás vonatkozásában előírt korlátozás nélküli vonal rendelkezésre állás az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem teljesül, úgy a szerződés ellehetetlenülés okán megszűnik.

Amennyiben az ADSL hozzáférési szolgáltatást a Szolgáltató a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 30 napon belül – műszaki okok miatt - nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül az előzetes vagy a helyszíni felmérés alapján értesítést ad. A felmérési idő az Előfizetővel történő egyeztetés alapján - az Előfizető kívánságára - túllépheti a 30 napos határidőt.

Amennyiben a szolgáltatás kiépítése műszaki akadályba ütközik, úgy a Szolgáltató a nevezett műszaki akadályok elhárulása után az Előfizetőt szóban vagy írásban értesíti.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges 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 – a felróhatóságtól függetlenül– felelősséggel tartozik.

Egyes szolgáltatás csomagok esetén a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges végberendezéseket az Előfizető biztosítja és azokat a szolgáltatótól függetlenül is beszerezheti. Ebben az esetben a szolgáltatás vállalt szolgáltatási szinten nyújtását Szolgáltató akkor tudja vállalni, ha az Előfizető a szolgáltató által meghatározott végberendezéseket biztosítja.

*A végberendezések listája megtekinthető a [www.t-home.hu](http://www.t-home.hu) oldalon.*

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 üzembehelyezéséből adódó hibák miatt felmerülő felelősség alól.

Az Előfizető felel a szolgáltatás átadási és a szolgáltatás hozzáférési pontja közötti, saját tulajdonában lévő hálózatrész, illetve hálózati eszköz internet-szolgáltatásra való műszaki alkalmasságáért. Ha az említett szakasz, vagy berendezés műszaki alkalmatlansága miatt a szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, azért a Szolgáltató nem felelős. Az említett hálózatrész, illetve hálózati eszköz internet-szolgáltatásra alkalmassá tétele mindenkor az Előfizető kötelezettsége.

### Alvállalkozók:

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vesz. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges ADSL hozzáférés és szükség esetén telefonvonal, valamint egyéb hálózati eszközök (pl. Ethernet kártya, adapter, router) telepítéséhez az adatait a Szolgáltató alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

### Előfizetői kedvezmények:

Az ADSL hozzáféréseken alapuló csomagra vonatkozó szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratára előtti előfizetői felmondás, illetve az előfizetői kötelezettség megszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt díjtablázatban szereplő szankció fizetésére kötelezheti.

A fenti szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő díjat is érvényesíteni.

A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is - tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

### Áthelyezés:

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

Amennyiben az előfizető a hozzáférési pontot a telefonvonallal együtt kívánja áthelyezni, azt a telefon szolgáltatójánál kell kezdeményeznie.

A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni.

A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt—indoklással együtt—elutasíthatja, amennyiben annak műszaki akadálya van (beleértve azt az esetet is, ha az áthelyezéshez a hálózat fejlesztése vagy új hálózati eszközök telepítése szükséges), illetve az az Előfizető díjartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn—de maximum 30 napon belül—teljesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ezirányú nyilatkozata esetén—a Szolgáltató értesítésétől számított— **15 napon belül** a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.

A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

**Szolgáltató váltás:**

Az Előfizető által kezdeményezett szünetmentes Szolgáltató váltással kapcsolatos információk , illetve tájékoztatók a [www.-t-home](http://www.-t-home.hu).hu oldalon valamint az ÁSZF 2. és 3. sz. Függelékében érhetők el.

## 1.d. melléklet

### Bérelt vonali internet szolgáltatás termékdefiníció

#### **A szolgáltatás leírása:**

Előfizető igénye szerinti sebességű (sávszélességű) digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó internet kapcsolatban áll a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A bérelt vonali internet szolgáltatások része a digitális bérelt vonali távközlési szolgáltatás, amelyet a Szolgáltató saját nagykereskedelmi területétől vagy az ilyen szolgáltatást nyújtó más távközlési szolgáltatóktól szerződéses alapon vesz igénybe és építi be saját szolgáltatásába, vagy ezen szolgáltatáselemet az Előfizető/használó biztosítja.

Bérelt vonalon nyújtott internet hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató garantált minimum 64 maximum 10240 kbps letöltési és garantált minimum 64 maximum 10240 kbps feltöltési sebességet biztosít.

A fenti értékek a legkisebb adatátviteli sebességgel rendelkező Internet hozzáférési csomag minimális le és feltöltési sebességét, valamint a legnagyobb adatátviteli sebességgel rendelkező csomag maximális fel és letöltési sebességét jelölik, a konkrét átviteli sebességet az adott szolgáltatás csomag előfizetői szerződése tartalmazza.

*A bérelt vonali összeköttetés többféle technológiával is megvalósítható (menedzselt bérelt vonal, ATM, FR, mikrohullámú összeköttetés).*

#### **A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:**

##### Szoftver

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat.

##### Hardver

A Szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftver-elemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. Az előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott interfész-szel történő együttműködésre.

*Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, valamint a Szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a Szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.*

Egyes szolgáltatáscsomagok esetén a Szolgáltató is biztosíthatja e berendezéseket vagy egy részüket.

### **Egyedi feltételek:**

A Szolgáltató feladata a Szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az Előfizető által biztosított berendezések, valamint a Szolgáltató által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges 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 – a felróhatóság függvényében – felelősséggel tartozik.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a Szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a Szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyoni védelmi szabályok betartásáért mindenkor az Előfizető felelős.

Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után a Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

A szerződés hatályba lépésének, azaz a Szolgáltatásnyújtás megkezdésének napja az a nap, amelyen a Szolgáltató és az Előfizető közös megegyezéssel megállapodnak.

### Alvállalkozók:

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vesz. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és adapter vagy router telepítéséhez az adatait a Szolgáltató alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

### Feltételes kedvezmények:

A Szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a jelen szerződés alapján a Szolgáltatótól igénybe veszi és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatás

kedvezményes díjon kerül meghatározásra. A határozott kedvezményes időszak lejáratára előtti előfizetői felmondás, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató az Előfizetőt díj fizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel:

**1 évre vonatkozó kedvezmény esetén:**

Ha a szerződés megszűnése az első 6 hónapban történik: 6 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.

Ha a szerződés megszűnése a 6-11 hónapban történik: 3 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.

**2 évre vonatkozó kedvezmény esetén:**

Ha a szerződés megszűnése az 1 évben történik: 12 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.

Ha a szerződés megszűnése a 2. évben történik: 6 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.

**3 évre vonatkozó kedvezmény esetén:**

Ha a szerződés megszűnése az 1 évben történik: 12 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.

Ha a szerződés megszűnése a 2-3. évben történik: 6 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.

A fenti szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő díjat is érvényesíteni.

A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is - tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

Áthelyezés:

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni.

A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt—indoklással együtt—elutasíthatja, amennyiben annak műszaki akadálya van (beleértve azt az esetet is, ha az áthelyezéshez a hálózat fejlesztése vagy új hálózati eszközök telepítése szükséges), illetve az az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn—de maximum 60 napon belül—teljesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ezirányú nyilatkozata esetén—a Szolgáltató értesítésétől számított— **15 napon belül** a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.

A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

1.e. melléklet

## **Vezeték nélküli internet szolgáltatás (HotSpot)**

### **A szolgáltatás leírása:**

A HotSpot szolgáltatási helyszíneken – általában nagy ügyélforgalmú helyeken (pl. szállodák, konferenciaközpontok, éttermek stb.) – a 2,4 Ghz-es szabad frekvenciasávon, az IEEE 802.11 szabvány szerint kiépített vezeték nélküli hálózaton a Felhasználóknak nyújtott ideiglenes, vezeték nélküli szélessávú hálózati hozzáférés és internet-szolgáltatás. A HotSpot szolgáltatási helyszínek azok a helyek, ahol a Magyar Telekom Nyrt. nyilvános vezeték nélküli internet jelenléti pontot (HotSpot) épített ki és üzemeltet. A Szolgáltatás min. 384 Kbps. max. 1,5 Mbit/s (1536 Kbit/s) letöltési és minimum 160 Kbps maximum 256 Kbps sebességű aszimmetrikus elérést biztosít a HotSpot szolgáltatási helyszínen a hálózat telítettségének függvényében. Ahol az aszimmetrikus elérés – műszaki korlátok miatt – nem biztosítható, ott – lehetőség szerint – egyedi, alternatív megoldás kerül kialakításra. A HotSpot szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott helyeken nyújtja, melyekről az ügyfélszolgálaton ad tájékoztatást.

### **A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:**

#### **Hardver**

A Szolgáltatás IEEE 802.11b vagy IEEE 802.11g szabvány szerinti vezeték nélküli hálózati adapterrel rendelkező hordozható vagy kézi számítógéppel (notebook, PDA stb.) vehető igénybe, amelyet a Felhasználónak saját magának kell biztosítani. A szolgáltatás igénybevétele csak az európai felhasználásra gyártott adaptereknél biztosított, melyek valamennyi csatornát (1-13) támogatják. A Szolgáltató a Felhasználók adaptereire és eszközeire, azok működőképességére, rendelkezésére állására, műszaki paramétereire nem vállal felelősséget.

#### **Szoftver**

A Szolgáltatás igénybevételéhez telepített internetes böngésző program szükséges, amelyben engedélyezett a JavaScript és a Cookie beállítás, és amely támogatja a biztonságos (https) kommunikációt. Az internetes böngésző program hordozható számítógép esetén legalább Netscape 4.05 vagy Internet Explorer 5.01 verzió, kézi számítógép esetén az előbbieknél megfelelő böngésző.

#### **Egyedi feltételek:**

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás nyújtása az IEEE 802.11 szabvány szerint kiépített vezeték nélküli hálózaton valósul meg annak ismert technológiai hátrányaival és korlátaival. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatás technológiai hátrányaiból vagy korlátaiból származó minőség- vagy működésbeli csökkenésért. Ilyen minőség- vagy működésbeli csökkenést okozhatnak többek között az adatkommunikációra használt rádiós sávot zavaró külső körülmények, a Szolgáltatás egyértelműen nem meghatározható lefedettsége vagy az egyidejűleg csatlakozott Felhasználók száma miatti sáv szélesség-csökkenés stb. A Felhasználó a Szolgáltatást saját felelősségére veszi igénybe. A Szolgáltatás igénybevétele során bekövetkezett esetleges károkért (adatvesztés, vírusfertőzés, meghibásodás stb.) a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

### **Előfizetői kedvezmények:**

A hotspot szolgáltatási szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratára előtti előfizetői felmondás, az ugyanezen időszak alatt műszaki feltételek hiánya miatt meghiúsuló áthelyezés, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt a díjtáblázatban szereplő szankció fizetésére kötelezheti.

A fenti szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő díjat is érvényesíteni.

*A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is - tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.*

A HotSpot szolgáltatás megoldási formái:

#### 1. HotSpot „Nyilvános megoldás”

Nagy ügyfélforgalmú helyeken (pl. szállodák, konferencia központok, közlekedési csomópontok, stb) a felhasználóknak nyújtott vezeték nélküli szélessávú Internet szolgáltatás. A szolgáltatás előfizetője a Magyar Telekom vezeték nélküli Internet jelenléti pont (Hot Spot) felhasználója, a jelenléti pont tulajdonosa csak a helyszínt biztosítja, a szolgáltatóval erre irányuló külön megállapodás alapján.

A szolgáltatás igénybevételi módjai:

#### **Hot Spot kártyák használatával**

A szolgáltatás igénybevétele során, a végfelhasználók Internet használata előrefizetett kártyák segítségével időalapon kerül díjazásra. Az előre fizetett kártyák négy különféle címletben kerülnek forgalomba.

0,5 órás HotSpot kártya:

A kártyán feltüntetett időtartam (0,5 óra) az érvényességi időn belül, az első bejelentkezéstől számítva használható fel Internetezésre.

1, 5 vagy 24 órás HotSpot kártya:

A kártyán szereplő időtartam az érvényességi időn belül bármikor, tetszőleges alkalommal felhasználható internetezésre.

Az előrefizetett kártya megvásárlása esetén a Szolgáltató és a felhasználó közötti előfizetői jogviszony határozott időre, a kártyán feltüntetett időpontig jön létre.

A szolgáltatás 1,5 Mbit/s (1536 kbit/s) letöltési sebességű aszimmetrikus elérést biztosít a HotSpot számára.. Ahol az aszimmetrikus elérés - műszaki korlátok miatt - nem biztosítható, ott - lehetőség szerint - egyedi, alternatív megoldás kerül kialakításra.

A felhasználók részére a szolgáltató a vezeték nélküli hálózati hozzáférést és az Internet szolgáltatást együttesen nyújtja.

A „Nyilvános megoldás” szolgáltatásban az előrefizetett kártyák értékesítése elsősorban a T-Pont üzleteken és hivatalos partnereken keresztül történik. A szolgáltató törekszik arra, hogy a felhasználók az előrefizetett kártyákat a vezeték nélküli Internet jelenléti pont (Hot Spot) helyszínein is megvásárolhassák.

A HotSpot „Nyilvános megoldás” igénybevételére lehetőség van előfizetéses csomag vásárlásán keresztül is. A HotSpot 180 előfizetéses csomag havi 3 óra vezeték nélküli hozzáférést tartalmaz. A 3 órán túli forgalom utólagosan, a Szolgáltató által kibocsátott telefonszámlán kerül kiszámlázásra. A HotSpot 180 előfizetéses csomag igénybevételéhez T-Com számlakapcsolatra van szükség, az előfizetés 6 havi elkötelezettséget tartalmaz.

A szolgáltatás igénybevétele során a rendszerben beállított időtartamot (jelenleg 5 perc) meghaladó inaktivitás esetén (a felhasználó irányából nincs adatforgalom) a rendszer a felhasználót automatikusan kilépteti a rendszerből, ezzel egyidőben leállítja a számlázást.

A szolgáltatás igénybevételei helyeiről a felhasználók a [www.magyartelekom.hu](http://www.magyartelekom.hu) weboldalon, a T-Pontokban, valamint a hivatalos partnereknél kaphatnak részletes tájékoztatást.

Előfizető a szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg az 1.2.2. pontban meghatározott felhasználók valamint a Szolgáltató szerződött roaming partnereinek a felhasználói számára külön díj megfizetése nélkül biztosítja a 1.2.2. pontban meghatározott szolgáltatás igénybevételének lehetőségét.

## 2. HotSpot „Egyedi megoldás”

A Magyar Telekom vezeték nélküli szélessávú Internet szolgáltatása azon előfizetők részére, akik saját kézből tartott szolgáltatást kívánnak kialakítani ügyfélkörük számára. Ezen szolgáltatás nem a felhasználók (pl. hotelvendégek), hanem a helyszínen tulajdonosok (pl. szállodák) számára nyújtott szolgáltatás.

A helyszínen tulajdonos, mint előfizető a felhasználók számára biztosítja a szolgáltatás igénybevételének a lehetőségét, oly módon, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előrefizetett kártyákat az általa meghatározott felhasználói áron értékesíti részükre.

A szolgáltatás egyszeri és havi díjakat tartalmaz. Az egyszeri és havi díjak mértéke a kiépített infrastruktúra függvénye. A felhasználói azonosítást lehetővé tevő előre fizetett kártyát a Magyar Telekom biztosítja az előfizetők (helyszínen tulajdonosok) számára, az általuk igényelt mennyiségben és címletekben, erre irányuló külön megállapodás alapján.

Előfizető a szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg az 1. pontban meghatározott felhasználók valamint a Szolgáltató szerződött roaming partnereinek a felhasználói számára külön díj megfizetése nélkül biztosítja az 1. pontban meghatározott szolgáltatás igénybevételének lehetőségét.

## 2.1. A HotSpot „Egyedi megoldás” szolgáltatás jellemzői:

- A szolgáltatás előfizetői részére alapsomag és kiegészítő csomagok (Helyi hálózat kiterjesztési pont) állnak rendelkezésre. Az alapsomag egy nagysebességű aszimmetrikus Internet hozzáférést és 1 db hozzáférési pontot (Access Point) tartalmaz, valamint magába foglalja a telepítéshez szükséges routert, illetve a hálózat kiépítéséhez szükséges - legfeljebb 30 méter - kábelt is.
- A kiegészítő csomag I. magában foglal 1db db hozzáférési pontot (Access Point) 1db switchet továbbá legfeljebb 30 méter kábelt .
- A kiegészítő csomag II. tartalmaz 1db db hozzáférési pontot (Access Point) valamint legfeljebb 30 méter kábelt.
- A szolgáltatás 8 Mbit/s letöltési sebességű aszimmetrikus elérést biztosít. Ahol az aszimmetrikus elérés - műszaki korlátok miatt - nem biztosítható, ott - lehetőség szerint - egyedi, alternatív megoldásra van szükség, melyhez egyedi ár kerül megállapításra.
- A szolgáltatás előfizetői felé a Magyar Telekom a vezeték nélküli hálózati hozzáférést és az Internet szolgáltatást együttesen nyújtja.
- Az eszközök (hozzáférési pont, router, switch) telepítését, konfigurálását a szolgáltató végzi és azok a szolgáltató tulajdonában maradnak.

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

A szolgáltatást azon helyeken lehet igénybe venni, ahol a szolgáltató a fenti aszimmetrikus szolgáltatás nyújtására, illetve alternatív megoldás kialakítására képes. A szolgáltatáshoz használt technológia miatt egyértelmű lefedettség nem adható meg.

A szolgáltatás igénybevétele olyan helyi hálózat (LAN) kiépítését vagy igénybe vételét tételezi fel, melyhez a vezeték-nélküli hozzáférést biztosító eszközöket csatlakoztatják. Szintén ezt a hálózatot kell az Internet kapcsolódást biztosító aszimmetrikus vagy alternatív megoldást biztosító összeköttetést nyújtó hálózatra kapcsolni. A vezeték nélküli kapcsolódást igénybe vevő felhasználók vezeték nélküli eszközei IP címet kapnak a vezetékes hálózat felől. Ez az aszimmetrikus vagy alternatív megoldást biztosító összeköttetéshez csatlakozott – a felhasználó tulajdonában lévő- eszköz megfelelő konfigurálásával biztosítható.

### Előfizetői hozzáférési pont:

Az előfizetői hozzáférési pont a vezetékes helyi hálózat vezeték nélküli hálózatához való kapcsolódást biztosító Access Point.

Az előfizetőnél telepítendő eszközök a szolgáltató tulajdonában vannak, a szükséges potenciálkiegyenlítésről és földelésről azonban az előfizetőnek kell gondoskodni. Az előfizetőnek a végberendezést folyamatosan el kell látnia alacsonyfeszültségű táplálással (230 V), és amennyiben igényli, a szünetmentes vagy folyamatos tápellátást is neki kell biztosítania. Az előfizetőnek kell továbbá rendelkezésre bocsátani a berendezés elhelyezéséhez szükséges helyiséget, kábelcsatornákat és abban a berendezések működtetéséhez szükséges környezeti feltételeket. (0 - +50oC környezeti hőmérséklet és 5% - 95% relatív páratartalom (nem kondenzálódó))

A forgalomba hozott WLAN hálózati elemek a forgalomba hozástól függően az alábbi frekvenciákon támogatják a működést:

Csatorna azonosító	Frekvencia (MHz)	USA	Kanada	Európa	Spanyolo.	Franciao.	Japán
1	2412	X	X	<b>X</b>	—	—	—
2	2417	X	X	<b>X</b>	—	—	—
3	2422	X	X	<b>X</b>	—	—	—
4	2427	X	X	<b>X</b>	—	—	—
5	2432	X	X	<b>X</b>	—	—	—
6	2437	X	X	<b>X</b>	—	—	—
7	2442	X	X	<b>X</b>	—	—	—
8	2447	X	X	<b>X</b>	—	—	—
9	2452	X	X	<b>X</b>	—	—	—
10	2457	X	X	<b>X</b>	X	X	—
11	2462	X	X	<b>X</b>	X	X	—
12	2467	—	—	<b>X</b>	—	X	—
13	2472	—	—	<b>X</b>	—	X	—
14	2484	—	—	—	—	—	X

Az X jelöli, hogy az egyes szabályozási területeken mely csatornák használata engedélyezett.

Magyarországra az európai szabályozás érvényes és az ehhez tartozó csatornákat támogató eszközök kerülnek telepítésre, így csak európai használatra tervezett WLAN adapterek képesek teljes mértékben együttműködni a hozzáférési pontokkal (Access Point). Az adapternek továbbá a "Frekvenciasávok Nemzeti Felosztási Táblázatának megállapításáról" szóló 221/1999. (XII. 29.) Kormányrendeletnek is meg kell felelni.

A vezeték nélküli Internet jelenléti pont (Hot Spot) helyszíneken az Internet eléréshez az IEEE 802.11b illetve IEEE 802.11g szerinti adaptereket lehet alkalmazni. A teljes mértékű együttműködés, azaz csatorna felhasználás csak az európai felhasználásra gyártott adaptereknél áll fenn.

A szolgáltatást igénybe vevők adapterei a felhasználó vagy az előfizető tulajdonában vannak, azok működőképességére, rendelkezésre állására, műszaki paramétereire a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

A szolgáltatás transzparens adatátviteli szolgáltatás, nem tartalmaz felsőbb rétegi titkosítást. Annak biztosítása a felhasználó feladata. Ennek elmulasztásából eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

### 2.3. Hibakezelés, szolgáltatás-támogatás, jóváírások

### 2.3.1. Hibabejelentés időpontja

Az az időpont, amikor az előfizető a szolgáltatói hibaügyeletnek bejelentette, hogy a szolgáltatást befolyásoló hiba következett be. Ettől az időponttól kezdve az előfizető hibajegye megnyitásra kerül. Az előfizetőnek úgy kell jelentenie a szolgáltatási hibát, hogy telefon, fax vagy e-levél útján értesíti a szolgáltató hibaügyeletét.

A hibabejelentésnek tartalmaznia kell:

- az előfizető értesítési címét, vagy más azonosítóját, hívószámát,
- a hibajelenség leírását (hiba jellegét)
- a hibabejelentés időpontját (év, hó, nap, óra),
- az összeköttetés azonosító számát,
- munkaszüneti napon történő bejelentés esetén az előfizetőhöz való bejutás rendjét.

### 2.3.2. Szolgáltatás helyreállítási időtartam

Hibaelhárítás idő: az esetek 80%-ában 24 óra (a hibabejelentéstől számítva a hiba elhárításáig eltelt időtartam). A hibaelhárítási idő munkanapokra értelmezhető és napi 8 órával számolandó.

A szolgáltatás helyreállításának időtartama a hibabejelentés időpontjától a szolgáltatás helyreállítás időpontjáig eltelt időtartam. Nem tartalmazza azt az időt, amíg a szolgáltatás helyreállítása az előfizetőnek felrögható okokból nem történhetett meg (pl. előfizetői telephelyre való bejutás).

### 2.3.3. Szolgáltató hibabejelentő ügyelete

A HotSpot „Egyedi megoldás” konstrukcióban nyújtott szolgáltatás esetében a szolgáltató hibabejelentő ügyelete évi 365 napon át és naponta 24 órán keresztül elérhető. A szolgáltató fogadja az összes olyan hibát, amelyet az előfizető meghatalmazott bejelentő központjai jelentenek.

A hibabejelentő ügyelet az alábbi telefon és telefax számokon, valamint e-levél címen érhető el:

Telefon: (80) 455-555

Telefax: (80) 460-329

**E-levél: [smc.kko@magyartelekom.hu](mailto:smc.kko@magyartelekom.hu)**

### 2.3.4. Ügyfélszolgálat

A szolgáltató munkanapokon 06-22-ig, a HotSpot szolgáltatás során a felhasználói oldalon felmerült kérdések, esetlegesen előforduló telepítési problémák megoldására telefonos ügyfélszolgálatot tart fenn az ingyenesen hívható 1400 számon.

### 2.4. A hibás teljesítés esetei

Amennyiben a szolgáltatás nem rendelkezésre állása a Szolgáltató érdekkörében merül fel, úgy a Szolgáltató hibás teljesítése miatt kötbéreként díj-jóváírást eszközöl.

A késedelmes, illetve a hibás teljesítés miatti jogos kötbér és kártérítési igényt a szolgáltató az előfizető bejelentése alapján megtéríti.

A szolgáltató a szerződés késedelmes vagy a műszaki előírásoktól eltérő teljesítése esetén kötbérfizetési kötelezettséggel tartozik

Kötbért a következő esetekben kell fizetni:

- a) a szolgáltatás megkezdésére vállalt időpont elmulasztása esetén,
- b) a vállalt minőségi mutatóktól eltérő teljesítés esetén,
- c) hibás teljesítés esetén, ha a hibát a szolgáltató a szerződésben foglalt határidőig nem hárítja el.

Késedelmes (a/pont) teljesítés esetén a fizetendő kötbér alapja a késedelemmel érintett összeköttetések 5 havi előfizetési díja. A kötbér mértéke a kötbéralap 0,3%-a naponta, legfeljebb a kötbéralap 10%-a.

A b/ és c/ pont szerinti hibás teljesítés esetén szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség a Törzsszöveg 14. Pontjában foglaltak szerint terheli.

## 2.5. Az előfizetői szolgáltatáshoz használható végberendezések

A vezeték nélküli szolgáltatást igénybe vevő a Szolgáltató által létesített szolgáltatás-hozzáférési pontra, csak olyan végberendezéssel csatlakozhat, amely megfelel a rádióberendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük elismeréséről szóló 5/2004. (IV.13. ) IHM rendelet előírásainak valamint az interfész szabványoknak.

Vonatkozó szabványok:

1. IEEE 802.11-1999, IEEE Standards for Information Technology - Telecommunications and Information Exchange between Systems - Local and Metropolitan Area Network - Specific Requirements - Part 11: Wireless LAN Medium Access Control (MAC) and Physical Layer (PHY) Specifications
2. IEEE 802.11b-1999, Supplement to 802.11-1999, Wireless LAN MAC and PHY specifications: Higher speed Physical Layer (PHY) extension in the 2.4 GHz band
3. IEEE 802.11g-2003 IEEE Standard for Information technology—Telecommunications and information exchange between systems—Local and metropolitan area networks—Specific requirements—Part 11: Wireless LAN Medium Access Control (MAC) and Physical Layer (PHY) specifications—Amendment 4: Further Higher-Speed Physical Layer Extension in the 2.4 GHz Band
4. IEEE 802.3-2000, IEEE Standard for Information Technology - Telecommunications and information exchange between systems - Local and metropolitan area networks - Specific requirements - Part 3: Carrier Sense Multiple Access with Collision Detection (CSMA/CD) Access Method and Physical Layer Specifications

## 2.6. A szolgáltatás díja

### 2.6.1. Díjazási elemek (HotSpot „Nyilvános megoldás”)

A szolgáltatás nem tartalmaz sem, egyszeri sem havidíjat, a felhasználók a vezeték nélküli Internetes szolgáltatást előre vásárolt HotSpot kártyák segítségével vehetik igénybe. -

Négy féle időintervallumot tartalmazó kártya kerül forgalomba: 0,5óra 1óra, 5óra és 24óra

## 1. sz. táblázat

HotSpot „Nyilvános megoldás”	Kártya díj (Ft)
HotSpot kártya (0,5 óra)	480
HotSpot kártya (1 óra)	1400
HotSpot kártya (5 óra)	3700
HotSpot kártya (24 óra)	5400

HotSpot 180	Díj
Havidíj:	1800 Ft
Forgalmi díj:	14,4 Ft/perc

**A táblázatok díjai az ÁFÁ-t tartalmazzák.**

### 2.6.2. A díjazás és a számlázás alapelvei (HotSpot „Egyedi megoldás”)

A Hot Spot ügyfelek részére egy alapsomag és egy kiegészítő csomagok (Helyi hálózat kiterjesztési pont) állnak rendelkezésre. Az alapsomag nagysebességű aszimmetrikus hozzáférést és 1 db Access Point-ot tartalmaz, valamint magába foglalja a telepítéshez szükséges routert, illetve a hálózat kiépítéséhez szükséges 30 méter kábelt is. Ha egynél több Access Point elhelyezésére van szükség, az ügyfél kiegészítő csomago(ka)t vásárolhat, ami switch és további Access Pointok telepítését tartalmazza.

A HotSpot "Egyedi megoldás" szolgáltatás az egyszeri és havi díjak az igénybe vett díjazási elemek egyszeri és havi díjainak összege.

### 2.6.3. Díjazási elemek (HotSpot „Egyedi megoldás”)

#### Előfizetési díjak

Havi előfizetési díjat az előfizető az erőforrások rendelkezésre tartásáért és használatáért fizet. Előfizető a megkötött előfizetői szerződés alapján legalább egy havi előfizetési díj megfizetésére kötelezett abban az esetben is, amennyiben a szolgáltatás tényleges igénybevétele nem érte el az egy hónapot.

#### Forgalmi díjak

A HotSpot „Egyedi megoldás” szolgáltatásnak nincs forgalmi díja.

#### Egyszeri díjak mértéke

Az egyszeri díjat az előfizetőnek a létesítést követően a szolgáltató számlája alapján kell megfizetni.

## Eseti (adminisztrációs) díjak

HotSpot „Egyedi megoldás” szolgáltatás esetében a felhasználói azonosítást lehetővé tevő előre fizetett kártya díja egységes, független a kártya címletétől.

## Kedvezmények az egyszeri díjakban

A szolgáltató a megállapított díjakból HotSpot „Egyedi megoldás” szolgáltatás esetén kedvezményt nyújt az előfizető részére. A kedvezmény a szerződés időtartama alapján illeti meg az előfizetőt.

A határozott idejű szerződések lejáratá előtti felmondás esetére fizetendő kötbér:

1 éves szerződés esetén      1-6. hónapban a havi díj 6-szorosa  
7-12. hónapban a havi díj 3-szorosa

## A táblázatok díjai az ÁFÁ-t tartalmazzák.

### 1.sz. táblázat

HotSpot „Egyedi megoldás”	Egyszeri díja (Ft)
Alapcsomag	48000

### 2.sz. táblázat

HotSpot „Egyedi Megoldás”	Havi díja (Ft/hó)
Alapcsomag	48000
Kiegészítő csomag I.	45900
Kiegészítő csomag II.	19700

Az előfizetőt áthelyezés esetén a mindenkor határozatlan időre szóló szerződés egyszeri díj fizetési kötelezettsége terheli. Amennyiben az áthelyezési igényével egyidejűleg újabb 1 éves határozott idejű szerződést köt a szolgáltatás igénybevételére, úgy az áthelyezési díjtól a szolgáltató eltekint.

### 3. sz. táblázat

A szerződés időtartama	Kedvezmény mértéke az egyszeri díjból az előfizető számlájának kedvezmény nélküli végösszege alapján: (%)
Kevesebb, mint 1 év	0

1 éves szerződés esetén	100
-------------------------	-----

**4.sz. táblázat**

<b>HotSpot „Egyedi megoldás”</b>	<b>Kártya díj/db (Ft)</b>
HotSpot kártya	240

## 1.f. melléklet

### GPON / PPEthernet alapú internet szolgáltatás

#### **A szolgáltatás leírása:**

Az Előfizető/használó GPON / PPEthernet típusú összeköttetésen keresztül PPP protokollt használva internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A GPON / PPEthernet alapú internet szolgáltatások része a GPON / PPEthernet alapú távközlési szolgáltatás. Csomagonként a rendelkezésre álló legnagyobb lehetséges adatátviteli sebességeket a távközlési Szolgáltató termékei határozzák meg, ezeket a Szolgáltató ügyfélszolgálatán közlésezi, a szolgáltatás-csomagokban feltünteti, e minőségi értékek: legkisebb garantált letöltési sebesség: 160 kbit/s legnagyobb letöltési sebesség >50120 kbit/s, a legkisebb garantált feltöltési sebesség 64 kbit/s, legnagyobb feltöltési sebesség: >10240 kbit/s.

A fenti értékek a legkisebb adatátviteli sebességgel rendelkező Internet hozzáférési csomag minimális fel és feltöltési sebességét, valamint a legnagyobb adatátviteli sebességgel rendelkező csomag maximális fel és letöltési sebességét jelölik, a konkrét átviteli sebességet az adott szolgáltatás csomag előfizetői szerződése tartalmazza.

A GPON / PPEthernet technológián alapuló szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

#### **A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:**

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen a felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

#### **Egyedi feltételek:**

Amennyiben a GPON / PPEthernet hozzáférési szolgáltatást a Szolgáltató a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 30 napon belül - műszaki okok miatt - nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül az előzetes vagy a helyszíni felmérés alapján értesítést ad. A felmérési idő az Előfizetővel történő egyeztetés alapján - az Előfizető kívánságára - túllépheti a 30 napos határidőt.

Amennyiben a szolgáltatás kiépítése műszaki akadályba ütközik, úgy a Szolgáltató a nevezett műszaki akadályok elhárulása után az Előfizetőt szóban vagy írásban értesíti.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges 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 - a felróhatóságtól függetlenül - felelősséggel tartozik.

Egyes szolgáltatás csomagok esetén a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges végberendezéseket az Előfizető biztosítja és azokat a szolgáltatótól függetlenül is beszerezheti. Ebben az esetben a szolgáltatás vállalt szolgáltatási szinten nyújtását Szolgáltató akkor tudja vállalni, ha az Előfizető a szolgáltató által meghatározott végberendezéseket biztosítja.

*A végberendezések listája megtekinthető a [www.t-home.hu](http://www.t-home.hu) oldalon.*

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

Az Előfizető felel a szolgáltatás átadási és a szolgáltatás hozzáférési pontja közötti, saját tulajdonában lévő hálózatrész, illetve hálózati eszköz internet-szolgáltatásra való műszaki alkalmasságáért. Ha az említett szakasz, vagy berendezés műszaki alkalmatlansága miatt a szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, azért a Szolgáltató nem felelős. Az említett hálózatrész, illetve hálózati eszköz internet-szolgáltatásra alkalmassá tétele mindenkor az Előfizető kötelezettsége.

7 Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. Korm. rendelet végrehajtásáról szóló kézikönyv vonatkozásában ennek meghatározása: „Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető.”

8 Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. Korm. rendelet végrehajtásáról szóló kézikönyv vonatkozásában ennek meghatározása: „Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás kiesés miatt nem volt igénybe vehető.”

9 Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. Korm. rendelet végrehajtásáról szóló kézikönyv vonatkozásában ennek meghatározása: „A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.”

**Alvállalkozók:**

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vesz. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és szükség esetén telefonvonal, valamint egyéb hálózati eszközök (pl. Ethernet kártya, adapter, router) telepítéséhez az adatait a Szolgáltató alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

**Előfizetői kedvezmények:**

A GPON / PPEthernet hozzáféréseken alapuló csomagra vonatkozó szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, illetve az előfizetői kötelezettségesség, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen

történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt díjtáblázatban szereplő díj fizetésére kötelezheti

A fenti szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő díjat is érvényesíteni.

A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés - a kedvezmények vonatkozásában is - tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

**Áthelyezés:**

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható.

A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére - a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén - közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni.

A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt - indoklással együtt - elutasíthatja, amennyiben annak műszaki akadálya van (beleértve azt az esetet is, ha az áthelyezéshez a hálózat fejlesztése vagy új hálózati eszközök telepítése szükséges), illetve az az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn - de maximum 60 napon belül - teljesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ezirányú nyilatkozata esetén - a Szolgáltató értesítésétől számított - **15 napon belül** a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.

A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

### **Szolgáltató váltás:**

Az Előfizető által kezdeményezett szünetmentes Szolgáltató váltással kapcsolatos információk, illetve tájékoztatók a [www.t-home.hu](http://www.t-home.hu) oldalon valamint az ÁSZF 2. és 3. sz. Függelékében érhetők el.

## 2. melléklet

### A díjazás és számlázás alapelvei

A Szolgáltató az egyes szolgáltatás-típusok alapul vételével, azok elemei felhasználásával képzett szolgáltatás-csomagok árát – a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi árszabályozás rendelkezései figyelembe vételével – szabadon állapítja meg.

Minden egyes forgalmi rekordot a Szolgáltató számlázási rendszere annak beérkezésekor regisztrál. A hívásrekordban érkező egység idő esetén másodperc, letöltés esetén byte. Egy számlázási ciklusra eső egy előfizetőhöz tartozó (azonos típusú) forgalmi rekordokat összesíti a Szolgáltató számlázási rendszere és az így előállt eredmény lesz a számlatétel alapja (6 tizedes pontossággal). Ez szerepel a továbbiakban, mint forgalmi számlatétel, kiegészítve a számla készítéshez szükséges információkkal. A számla összegének előállításakor összeadásra kerülnek a számlatételek, majd a Szolgáltató az eredményt egészre kerekíti. A számla megjelenítésénél a számlatételek értékét és mennyiségét is kerekíti a Szolgáltató számlázási rendszere. (a számlatételek értékét 2 tizedes pontossággal, a mennyiségét 4 tizedes pontossággal).

#### **1. A számlázás módja, rendszeressége, a számlázás és a díjfizetés ideje**

A Szolgáltató számlát bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmazza az előfizetési és/vagy forgalmi és/vagy egyszeri díjakat. A számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fizetési határidő a számla kiküldésétől számított legalább 10 nap.

A számlázás ideje : a havi előfizetési díjat a Szolgáltató jogosult havonta előre, arra a számlázási időszakra számlázni, melybe a számla kiállítási dátuma beleesik. A számlázás az igénybe vett szolgáltatásokra vonatkozóan minden hónapban az adott hónap 4. napjától folyamatosan történik. A Szolgáltató a tárgyhavi számlákat minden hónap azonos napján küldi meg az Előfizetők részére, az ettől való eltérés az egyes hónapok hosszának különbözőségéből adódhat.

A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 10 nappal megelőzően történik. Az előfizető választása szerint a postai út helyett lehetőség van hiteles elektronikus számlák küldésére a [www.tavszamla.hu](http://www.tavszamla.hu) oldalon, az előfizető regisztrációját követően az ott meghatározott részletes feltételek szerint.

A Szolgáltató a jelen melléklet 7. pontja alapján hónap közben is kérheti a felmerült díjak kiegyenlítését.

Amennyiben az Előfizető a számlát az ÁSZF-ben szereplő számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési 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 nem nyújt be reklamációt a 13.1 pontban foglaltaknak megfelelően.

## **2. Előfizetési díjak**

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Előfizető a szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a szolgáltatás keretében a Szolgáltató által az Előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet. Havi előfizetési teljes díjának számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására kényszerül vagy az ÁSZF szerinti díjfizetéssel járó egyéb szünetelési ok következik be .

Hóközi vásárlás, szüneteltetés és lemondás esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapidíjában benne foglalt forgalmi időmennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

Az Előfizető és a Szolgáltató egyező akarata esetén az Előfizető a havi előfizetés tekintetében 6 és 12 hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat. Amennyiben a 6 vagy 12 hónapra előre fizetett díj kedvezményt is tartalmaz, és a megkezdett 6 illetve 12 hónapos időszak lejártá előtt a Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt szüneteltetni kényszerül, vagy ha a szüneteltetést az Előfizető kéri, úgy a Szolgáltató jogosult a díjkezdvezményt törölni és az Előfizető számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő előfizetési díjak és kedvezmények arányos részét számlázni.

A 12 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat egy évnyi időszakra előre számlázza az előfizetőnek. Az egy év számítása a szolgáltatás rendelkezésre állásának hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 1 évig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyhoz első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően az éves díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjából a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott éves díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközli az Előfizető számláján.

A 6 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat 6 hónapnyi időszakra előre számlázza az előfizetőnek. A 6 hónap számítása a szolgáltatás rendelkezésre állásának hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 6 hónapig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyhoz első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően a 6 havi díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjából a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott 6 havi díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközli az Előfizető számláján.

Havi díjfizetési konstrukcióban a havi díjat a Szolgáltató a szolgáltatás rendelkezésre állásának napjától a szerződés hatályba lépésének hónapjára rákövetkező hónap végéig tartó időszakra részarányosan számlázza.

Előre fizetett szolgáltatások esetén a Szolgáltató másodperc alapon számláz. A díjszámítás alapul szolgáló elszámolás a honlapon megjelentetett átváltókulcs alapján való átszámolást követően forint alapon is megjelenik.

### **3. Forgalmi díjak**

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően forgalmi díjat számlázhat. A számlázás ideje: a forgalmi díjat a Szolgáltató havonta utólag, az adott hónapot követően jogosult számlázni. A számla kiállítása a tárgyhót követő hónap első napjától folyamatosan történik, és a Szolgáltató a számlákat a tárgyhót követő hónap 15. napjáig eljuttatja az Előfizetőkhez.

A forgalmi díj a szolgáltatás igénybevételével arányosan idő és/vagy átvitt adat mennyiség függő.

### **4. Egyszeri díjak**

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel. A számlázás ideje: az egyszeri díjat a Szolgáltató utólag jogosult számlázni.

Egyszeri díjak az alábbiak lehetnek, különösen:

- átírási díj
- áthelyezési díj
- korlátozásból való visszakapcsolás díja
- Előfizető kérésére történt szüneteltetésből visszakapcsolás díja
- díjtartozás miatti szüneteltetésből vagy korlátozásból visszakapcsolás díja
- Előfizető kérésére történő szüneteltetés díja
- díjtartozás miatti szüneteltetés vagy korlátozás díja
- szolgáltatás Előfizető kérésére történő módosításának díja
- hiteles dokumentum igénylés díja
- behajtással kapcsolatos adminisztráció díja

A fenti díjak mértékét a Szolgáltató mindenkori díjtáblázata tartalmazza.

### **5. Egyéb áruk és szolgáltatások igénybevételének számlázása**

A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel a jelen ÁSZF alapján az általa nyújtott szolgáltatással együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat változatlan formában

továbbértékesíteni és továbbszámlázni, valamint az ellenértéket az Előfizetővel szemben – az Előfizető elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére - érvényesíteni. Az ilyen szolgáltatások/árak igénybevételének feltételeit az azokra vonatkozó, az igénybevételkor elfogadásra kerülő felhasználási feltételek tartalmazzák. Ebben az esetben a Szolgáltató egyértelműen köteles feltüntetni a kiállított számlán a továbbértékesítés tényét.

## **6. Kedvezmények**

A Szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi Előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az előfizetők meghatározott csoportja számára.

## **7. Hóközi díjfizetés**

Ha az Előfizető saját elhatározásából a szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a Szolgáltatónál befizeti, úgy a Szolgáltató addig nem jogosult a szolgáltatás nyújtását feltételező újabb előleget kérni, amíg az Előfizető által befizetett előleg az Előfizető által bonyolított forgalmat fedezi. Az előleg teljes felhasználását követően az Előfizető újabb előleget fizethet be.

Az előző bekezdésben foglaltak kivételével az Előfizető havi bruttó 10.000,- Ft összeghatárig használhatja a szolgáltatást anélkül, hogy tőle a Szolgáltató hóközi díjfizetést követelne. Ilyenkor további igénybevételre csak abban az esetben van lehetőség, ha az Előfizető az addig felmerült díjat járulékaival együtt kiegyenlíti.

## **8. A számlázási időszak módosítása**

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton legkésőbb 30 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az Előfizető részére. Az Előfizető a mindenkor érvényes számlázási ciklusokról a Szolgáltató honlapján ([www.t-home.hu](http://www.t-home.hu)) vagy az ügyfélszolgálatától szerezhet tudomást.

## **9. Késedelmi kamat**

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy évi 13%-os késedelmi kamatot számítson fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja.

## **10. Előfizetői kedvezmény**

A kedvezmények igénybevételének feltételeit az egyes szolgáltatásokról szóló mellékletek tartalmazzák.

## **11. Közvetített szolgáltatás**

Ha a Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatásaival kapcsolatban az Előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújt (pl. egyéb távközlési Szolgáltatók vagy végberendezés-szállítók), úgy a közvetített szolgáltatás tényét a Szolgáltató egyértelműen jelzi a számlában.

## **12. A Szolgáltató az Előfizető részére kétféle konstrukcióban számláz**

„hagyományos” elszámolási módon, mely alapján a Szolgáltató az Előfizető részére az internet-hozzáférés díját, valamint egyéb, a fent meghatározott díjakat számlázza ki, de a szolgáltatás igénybevételével összefüggő távközlési díjat a távközlési Szolgáltató számlázza ki az Előfizető és a távközlési Szolgáltató között létrejött külön előfizetői szerződés alapján.

„fordított” elszámolási módon, amely esetben az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos internet-használati és az azzal összefüggő távközlési díjait a Szolgáltató számlázza ki az Előfizető részére a Szolgáltató és a távközlési Szolgáltató között létrejött szerződés rendelkezései alapján.

A hagyományos elszámolási módot a Szolgáltató jogosult megszüntetni abban az esetben, ha a technológiai, szerződéses és/vagy jogszabályi feltételek már nem állnak rendelkezésre.

## **13. Részletes számlamelléklet**

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles részletes számlamellékletet csatolni (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.

A Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy a számlamelléklettel együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybevevő az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók adatainak birtokába juthat és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak.

### 3.a. melléklet

#### Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme

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 a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

A Szolgáltató elkötelezi magát az előfizetők személyes adatainak oly módon történő kezelése mellett, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget téve járul hozzá az előfizetők számára garantált biztonságos internetezési lehetőségek megteremtéséhez.

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

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

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. (a továbbiakban Eht.) XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény, (a továbbiakban DM. törvény);
- Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény. (a továbbiakban: Eker törvény);
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló 16/2003. (XII. 27) IHM rendelet;
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226./2003. (XII. 13.) Korm. rendelet.

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

személyes adat: bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel (a továbbiakban: érintett) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt - közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg

egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;

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

adattfeldolgozás: az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.

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 vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja;

adattfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy 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.

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

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az Előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul; másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű

adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2.§ 1.) pont). Ennek ellenére a jelen ÁSZF 3/a. számú melléklete a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található “Előfizető hozzájárulása” típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az Előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a Szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződésszerűen teljesíthessen:

<b>A személyes adat megnevezése</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme</b>	<b>Az adatkezelés célja</b>	<b>Az adatkezelés időtartama</b>
1. Természetes személy előfizető születési neve, születési helye, és ideje, anyja neve, valamint címe (lakóhelye, tartózkodási helye)	Eht. 129. § (6) bekezdés b) pont, (anyja neve az előfizető hozzájárulásával)  Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont  Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás,  c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.  c) A szerződés megszűnését követő 8 év 30 nap.
2. Az előfizető születési helye és ideje, az előfizető anyja neve	Eht. 129. § (6) bekezdés c) pont, (anyja neve az előfizető hozzájárulásával)  159/A § (1) bekezdés a) pont  Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás,  c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.  c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
3. Az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől)	Eht. 129. § (6) bekezdés c) pont,  159/A § (1) bekezdés a) pont  Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás,  c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.  c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől)	Eht. 129. § (6) bekezdés b) pont,  Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
5. Kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	Kapcsolattartó hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Az előfizetői szerződés megszűnését követően az adatkezelésével összefüggésben a szerződésből eredő követelés elévüléséig, vagy a hozzájáruló nyilatkozat visszavonását követő 1 évig/elévülésig.
6 Az előfizető aláírása	Az előfizető hozzájárulása	Az előfizetői szerződés létrejötte érdekében, illetve az érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése	Az előfizetői szerződés megszűnését követően az adatkezelésével összefüggésben a szerződésből eredő követelés elévüléséig, vagy a hozzájáruló nyilatkozat visszavonását követő 1 évig/elévülésig.
7. Nem természetes személy előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri)	Az alkalmazott/tag hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Az előfizetői szerződés megszűnéséig + elévülés. Vagy az alkalmazott (tag) hozzájárulásának a visszavonását követő 1 évig/elévülésig.
8. Cselekvőképességet kizáró gondnokság alá helyezett nagykorú természetes személy gondnokának neve, lakóhelye, tartózkodási helye, születési neve, anyja neve, születési helye és ideje	1959. évi IV. törvény 15/A §, Eht. 129. § (7) bekezdés  Eht. 159/A. § (1) bekezdés a) pont	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.
9. Az internetszolgáltatás nyújtásához szükséges állomás száma vagy egyéb azonosítója	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont  Eht. 159/A. § (1) bekezdés b) pont  Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás  c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.  c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
10. Az internetszolgáltatás nyújtásához szükséges állomás típusa illetve jellege (analog/ISDN/helyhez kötött alkalmazású GSM-alapú, illetve	Eht. 157. § (2) bekezdés c) pont  Eht. 159/A. § (1) bekezdés c) pont	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
ikerállomás/fővonal)	Számviteli tv.	c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
11. Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont  Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése  b) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
12. A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, díjazást befolyásoló egyéb jellemzői	Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont  Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont  Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás  c) Számviteli bizonylat megőrzése CDR formájában	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.  c) A CDR alapján kiállított számla keltétől számított 8 év.
13. A hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	Eht. 157. § (2) bekezdés g) pont  Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont  Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás  c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.  c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
14. A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
15. Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának az eseményei	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
16. Az előfizető és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés j) pont  Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése  b) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap  b) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
17. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így	Eht. 157. § (2) bekezdés k) pont	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.			
18. A fent említett előfizetői és számlázási adatok (Eht. 157. § (2) bekezdés)	Eht. 157. § (4) bekezdése szerint az előfizető hozzájárulása Eht. 160. és 161.§	Üzleti ajánlatok kidolgozása, saját piackutatási tevékenység ellátása elektronikus címtár létrehozatala és működtetése	Az ügyfél hozzájárulásának a visszavonásáig, vagy a szerződés megszűnéséig.

A hűség (lojalitás) program keretében a Szolgáltató a forgalmazási aktivitással és fizetési készséggel kapcsolatos adatokat a hűségprogram nyilvánosan elérhető szabályzatában foglalt célból és az ott rögzített időtartamig kezeli.

Az Előfizető hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására a 6. pont 10. alpontja ad iránymutatást

#### 4 .Az előfizető személyes adatainak átadása

Az előfizető előzetes hozzájárulása nélkül is átadhatók az előfizető személyes adatai az alább meghatározott esetekben és személyeknek:

- azoknak, akik az elektronikus hírközlési cég megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat részére a törvényben meghatározott feladatai ellátásának a céljából,
- a bírósági végrehajtásról szóló tv, szerint a végrehajtónak,
- Az Avtv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetekben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére,
- Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete részére az Eht. 157. § (8) bekezdés szerinti esetben
- 

##### 4.1. Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség

Az elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás szolgáltatója - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében - megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével

kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

a) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Eht. 129. § (6) bekezdés b)-d) pontjában foglalt adatok (lsd. jelen fejezet 3. alfejezetében a 2-4. sorok szerinti adatokat);

b) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók;

c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;

d) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;

Az elektronikus hírközlési szolgáltató a fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az Eht. 129. § (1) bekezdés a)-c) pontja szerinti adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő, a d)-k) pontjaiban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig köteles megőrizni.

#### **4.2. Közös adatállomány**

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

A szolgáltató a közös adatállomány kialakítása céljából az alábbi adatokat adhatja át:

- az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- az előfizető címe és az állomás típusa;
- az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- az előfizető e-mail címe;
- az internet forgalmi adatok.

Adatátadás esetén a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

A közös adatállomány esetében az adatkezelési határidők az Eht. 157. § (3) bekezdésében foglalt szerint alakulnak, azaz a hívásrekord kivételével az adatok a követelés elévüléséig kezelhetők. A hívásrekord (Eht. 157. § (2) f) pont) az annak alapján kiállított számla szerinti követelés elévülését követő 1 évig és 30 napig kezelhető.

Amennyiben az adatok jelen pont szerinti kezelésének, vagy átadásának feltételei megszűnnek, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az előfizetőnek a törlés tényéről.

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

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

Az adatállományból adatot igényelhet az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a jelen pont szerinti célra, az Eht. 157. § (7) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság, valamint bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

## **5. A Szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai**

1. A Szolgáltató természetes személy előfizetői e-mail címét személyes adatként kezeli.
2. A Szolgáltató alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, mely a [www.t-home.hu](http://www.t-home.hu) internetes cím alatt érhető el.
3. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.
4. A Szolgáltatónak az előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.
5. Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.
6. A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott.

## 6. A Szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata

A Szolgáltató a személyes adatokat elsősorban az alábbiakban bemutatott tevékenységek kapcsán kezeli.

Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése

1. Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló általános szerződési feltételek 7. fejezetében meghatározott személyes adatait a Szolgáltató részére átadja.
2. Az írásbeli (papír alapú) előfizetői szerződések, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumok (továbbiakban együttesen: "előfizetői szerződések") eredeti és elektronikus másolati példányát a Szolgáltató biztonságos helyen tárolja és őrzi.
3. Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződésről elektronikus úton másolatot készíthet. A Szolgáltató garantálja, hogy mind az eredeti, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések elektronikus másolatának elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése

4. A Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerét – megfelelő felhatalmazás esetén - a Szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után érhetik el.
5. Az előfizető személyes adatait a Szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy, a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben rögzített jogait gyakorolhassa és kötelezettségeit teljesíthesse. A Szolgáltató e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti.
6. Az előfizetői szerződés adatainak a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a Szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az előfizető személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a Szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.
7. Az előfizető a forgalmi adataira vonatkozó részletes információkat (forgalmazás kezdő időpontja és letöltött adatmennyiség) közvetlenül a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, a [www.t-home.hu](http://www.t-home.hu) web oldalon az előfizetéshez tartozó bejelentkezési azonosító és jelszó megadása után érheti el. A forgalmi adatok

lekérdezését a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán díjmentesen biztosítja, egyéb esetekben (Telefonos ügyfélszolgálaton kezelő segítségével és személyes megjelenés esetén) díj megfizetése ellenében nyújtja.

#### Adatbiztonság

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

Szolgáltató a megfelelő műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának a védelméről, amelynek a keretében felállított védelmi szint az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak mindenkor megfelelő védelmi szintet képvisel.

Szolgáltató a kezelt személyes ügyféladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. "need to know" elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

#### Szerződésmódosítás

9. A Szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően csak a fentebbi 7. pontban részletezett azonosítás után jogosult végrehajtani.
10. Az előfizető az általános szerződési feltételek 7.2. pontjában leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

#### Reklamáció kezelés / Hibabejelentés

11. A Szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, kommunikációt a megkeresés formájától függően szóban a szabályzat fentebbi 7. pontjában részletezett azonosítást követően általában telefonon, míg elektronikus úton (e-mailen) és írásban az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott

egyedi azonosító számán rögzített e-mail címén vagy levelezési címén folytatja. A Szolgáltató elsősorban az előfizető által a Szolgáltatóhoz való forduláskor használt e-mail címet vagy levelezési címet használja a válaszára, ha azt az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címével vagy levelezési címével azonosnak találja. Amennyiben ez nem áll fenn, úgy a Szolgáltató kizárólag az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címére vagy levelezési címére adja meg a reklamációval kapcsolatos Szolgáltatói tájékoztatást az általános szerződési feltételek 12. és 13. fejezetében foglaltaknak megfelelően.

#### Követelés behajtás

12 Amennyiben az előfizető az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem, vagy nem megfelelően tesz eleget, úgy a Szolgáltató jogosult a szükséges személyes adatokat alvállalkozójának és megbízottjának előfizető azonosítás és/vagy követelés-érvényesítés céljából adatkezelés céljából átadni.

#### Piackutatás

13. 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 előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, a [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.

14. 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.

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

#### Előfizetői címtár

15. A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését e törvény vagy külön jogszabály lehetővé teszi.
16. A Szolgáltató valamennyi előfizetőjéről évente nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus formában előfizetői névjegyzéket köteles készíteni. Az elektronikus hírközlési Szolgáltató vagy más információs Szolgáltató létrehozhat címtárakat, amelyben az előfizetőkre vonatkozó adatok meghatározott csoportosításban szerepelnek.
17. Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.
18. Az Előfizető számára külön költség nélkül biztosítani kell azt a jogot, hogy kérésére:
  - a) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;
  - b) az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra;
  - c) lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.
19. Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatják, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.
20. Technikai megoldásokkal kell biztosítani az előfizetői névjegyzékből és a címtárból történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan mértékű letöltését.
21. Tilos az elektronikus előfizetői névjegyzékben és címtárakban levő adatok összekapcsolása más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha az elektronikus hírközlési Szolgáltató részére működtetési okokból szükséges.

#### Egyebek

22. Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételeivel kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.
23. Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

## 7 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)

### 3.b. melléklet

#### Adatbiztonsági tájékoztató

A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződés szerű teljesítését, s így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az előfizetők időről időre megváltoztatják. Amennyiben a jelszó idegen harmadik személyek tudomására jutott vagy juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni. Az adott felhasználónév/jelszó ismeretében az azokkal elérhető minden szolgáltatás és adat illetéktelenek számára is használhatóvá válik, és azok eléréséből a felhasználót ki is zárhatja. A szolgáltatások használata ezekben az esetekben az Előfizető költségére történik.

A jelszó megváltoztatására – minden költség nélkül - a [www.t-home.hu](http://www.t-home.hu) weboldalon nyílik lehetőség. A jelszó megváltoztatásával kapcsolatos további információk az előbbieken hivatkozott internetes oldalon találhatóak. A Szolgáltató a jelszó változtatását az Önkiszolgáló felületeken díjmentesen biztosítja, egyéb esetekben (Telefonos ügyfélszolgálaton kezelő segítségével és személyes megjelenés esetén) díjköteles.

A jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét számítógépes vírus is eredményezheti. Léteznek ugyanis olyan vírusok, amelyek nem törölnék adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az előfizetői jelszavakat. A legtöbb vírus e-mail-hez csatolt programfile-ban jut el az előfizetőkhöz. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden olyan programfile, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az előfizetőhöz, törlésre kerüljön, a dokumentum megnyitása nélkül.

A Szolgáltató a vírusok kiszűrése érdekében letölthető vírusirtó program telepítését javasolja az előfizetők számára. A vírusirtó programok telepítésével és használatával kapcsolatos információk a <http://www.origo.hu/szoftverbazis> internetes oldalon találhatóak.

A Szolgáltató időről időre központosított vírusirtó megoldást alkalmazhat, melynek során a Szolgáltató által használt vírusirtó program a vírusos levelekből a rendszer által felismert vírusok irtását elvégzi és az irtás megtörténtének tényét e-mail-ben jelzi a címzettnek.

Ha a talált vírus a program által nem írtható, úgy az eredeti csatolt file nevéhez további kiterjesztést hozzáadva a program csatol egy file-t, amelyben jelezzük a címzettnek, hogy az eredeti csatolt file vírussal fertőzött volt. Az utóbbi esetben az eredeti csatolmány törlésre kerül.

A szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát és a személyes adatok biztonságát fenyegető technológiák elleni védekezés lehetőségére is kínál megoldást a Szolgáltató. A hivatkozott technológiák alkalmazása során is elsősorban a belépési azonosítók és a jelszavak titokban tartása kerül veszélybe. A megfelelő védekezés hatásos eszköze a

személyi tűzfal-szoftverek használata, melyek minden, az internetről érkező, az Előfizető számítógépére küldött hálózati adatot ellenőriznek. Amennyiben azokat a felhasználó nem kérte, a programjelzést ad, illetve megakadályozza ezen adatok bejutását a számítógépre.

Személyi tűzfal-szoftver letölthető a [www.origo.hu/szoftverbazis](http://www.origo.hu/szoftverbazis) internetes oldalról, ahol egyben a választott szoftver felhasználásával kapcsolatos minden további információ is rendelkezésre áll.

A Szolgáltató külön díj fizetése ellenében az Előfizető adatait, számítógépét védő, biztonságos internetezést lehetővé tevő egyéb szoftveres megoldást is kínálhat az Előfizető számára, mely hatékony védelmet nyújt a ügyfél számítógépére történő külső behatolások, vírusok ellen. A szolgáltatásról bővebben a [www.t-home.hu](http://www.t-home.hu) oldalon nyújt tájékoztatást a Szolgáltató.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a behívó szám rajta kívül álló okból való megváltozásáért (lehetnek olyan vírusok illetve egyéb programok amelyek azt megváltoztatják), valamint az Előfizető által látogatott oldalakon található egyes programok által okozott károkért.

A Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül az Előfizető kérése és igénye esetén a fentebbiekben nem említett, a szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságának és a személyes adatok biztonságának megőrzése érdekében egyéb létező megoldásokról és lehetséges szolgáltatásokról is tájékoztatást nyújt, valamint megad minden szükséges információt és segítséget az előfizetők által önállóan végrehajtandó intézkedések maradéktalan teljesülése érdekében.

#### 4. melléklet

### Az előfizetői szolgáltatás minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérési módszere

Megnevezés	Meghatározás	Mérési módszer	Célérték
Új hozzáférés létesítési idő [megkezdett naptári nap]	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80%-ban teljesített határideje.	Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja Létesítési idő: Az adatgyűjtési időszakban megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő. Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha azt mindkét fél elfogadta azaz az előfizetői szerződés létrejött."	≤ 30nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje [megkezdett óra]	A szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ban teljesített határideje.	Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja Hibaelhárítási idő: A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.	≤ 72óra  <u>HotSpot egyedi megoldás esetén:</u> ≤ 24óra
Bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje [megkezdett naptári nap]	A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje.	Számítással, a díjreklamációk kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Díjreklamációk kivizsgálási és elintézési ideje: A díjreklamációnak a szolgáltatónál történt nyilvántartásba vételétől számítva az előfizető tájékoztatásáig eltelt idő.	≤ 30nap
Szolgáltatás rendelkezésre állása [%]	A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időtartam aránya.	A szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.	Célértékek az egyes szolgáltatás elérési opciókra:
		1.a. Kapcsolt vonali, nyílt internet	≥ 95,0%
		1.b. Műsorelosztó hálózaton nyújtott	≥ 95,0%
		1.c. DSL	≥ 99,0%
		1.d. Bérelt vonali	≥ 99,5%
		1.e. Vezeték nélküli (HotSpot)	≥ 98,0%
1.f. GPON / PPEthernet alapú	≥ 99,0%		
Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya [%]	Az ügyfélszolgálati munkahelyekre érkező 120 másodpercen belüli jelentkezések aránya.	A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén. A bejelentkezési arány mérési alapja a hívás felépítéséhez szükséges címinformációk vételének pillanatától-kezelői végberendezéseken, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően - az ügyintéző személyes bejelentkezéséig eltelt időtartam (A beszélgetés már nem tartozik bele.)	≥ 75%

Garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s]	A hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s], amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál.	Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 80 %-ában elért, illetve meghaladott érték.	Célértékek az egyes szolgáltatás elérési opciókra:
		1.a. Kapcsolt vonali, Nyílt internet	$\geq 9/9$ kbit/s $\geq 9,6/9,6$ kbit/s
		1.b. Műsorelosztó hálózaton nyújtott	$\geq 160/64$ kbit/s
		1.c. DSL	$\geq 160/64$ kbit/s
		1.d. Bérelt vonali	$\geq 64/64$ kbit/s
		1.e. Vezeték nélküli (HotSpot)	$\geq 384/160$ kbit/s
1.f. GPON / PPEthernet alapú	$\geq 160/64$ kbit/s		