



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

Flip

Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

(rövid megnevezése más iratokban: Flip ÁSZF)

Hatálya: 2026.10.01.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Tartalomjegyzék

1. Szolgáltató elérhetősége, általános adatok	6
1.1. Szolgáltató neve, székhelyének postai címe, internetes honlapjának címe	6
1.2. Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők	6
1.3. Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő).....	6
1.4. Szolgáltató internetes honlapjának címe	6
1.5. Az általános szerződési feltételek tárgyi hatálya	7
1.6. Az ÁSZF-ben, az Egyedi előfizetői szerződésben és ahhoz kapcsolódó módosításban, nyilatkozatban hivatkozott jogszabályok rövidítése.....	7
1.7. Az ÁSZF-ben az Egyedi előfizetői szerződésben és ahhoz kapcsolódó módosításban, nyilatkozatban használt egyes fogalmak meghatározása.....	8
1.8. Előzetes tájékoztatás tartalma	11
1.9. A Korm. rendelet szerinti előzetes tájékoztatás	12
2. Az Előfizetői szerződés megkötése és feltételei.....	13
2.1. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája	13
2.1.1. Személyes és kapcsolattartási adatok	13
2.1.2. Hálózati végpontra vonatkozó adatok.....	14
2.1.3. Nyilatkozatok.....	14
2.2. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....	14
2.2.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok	14
2.2.2. A bejelentett adatok valódiságának ellenőrzése	15
2.2.3. Fizetőképesség vizsgálata és vagyoni biztosíték.....	15
2.2.4. Műszaki előminősítés	16
2.2.5. Az Előfizetői szerződés megkötésének módja és az Előfizetői szerződés létrejöttének időpontja	17
2.2.6. A szerződéskötésre és -módosításra irányuló igény elutasítása	18
2.3. A Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	19
2.4. A Hálózati végpont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	19
2.4.1. A Hálózati végpont létesítésének és a Szolgáltatás megkezdésének határideje.....	19
2.4.2. A Hálózati végpont kialakítása	19
2.4.3. A Hálózati végpont kialakításához, a vezetékek, berendezések elhelyezéséhez kapcsolódó előírások	20
2.4.4. Kiegészítő létesítés.....	20
2.4.5. Közreműködő	21
3. A Szolgáltatás tartalma	21
3.1. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás leírása	21



3.2.	A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre és az információk felhasználására vonatkozó leírás.....	21
4.	Felelősség az előfizetői szerződés teljesítéséért.....	22
4.1.	Hálózati végpont helye	22
4.2.	A Szolgáltató és az Előfizető felelőssége	22
4.3.	A Szolgáltató hibás teljesítése	22
4.3.1.	Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	23
4.3.2.1.	Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai	23
4.3.2.	Kötbér fizetésének esetei	23
4.3.2.2.	A kártérítés szabályai.....	25
4.3.2.3.	Tájékoztatás az Előfizetőt megillető, a Szolgáltató által értékesített készülékhez kapcsolódó szavatossági és jótállási kötelezettségről.....	26
4.4.	Hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás.....	27
4.4.1.	Hibabejelentéssel összefüggő általános rendelkezések.....	27
4.4.2.	Előfizető kötelezettségei a Hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatban	29
4.5.	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	29
4.6.	Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	30
5.	A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése	31
5.1.	A Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei	31
5.1.1.	Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés	31
5.1.2.	A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés.....	31
5.1.3.	Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szünetelés	31
5.1.4.	A díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei	31
5.2.	A Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének – esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai.....	32
5.3.	A Szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei	33
6.	Ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, kártérítés, jogviták	34
6.1.	Az Előfizetői bejelentések, Panaszok kezelése, folyamata (Díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	34
6.1.1.	Előfizetői bejelentések, Panaszok kezelése, kártérítési igény	34
6.1.2.	Egyéb rendelkezések.....	35
6.1.3.	Díjreklamáció (felszámított díj összegét érintő Panasz).....	35
6.2.	Tájékoztatás a Szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése	35
6.2.1.	A hatáskörrel rendelkező szervek felsorolása és elérhetősége	36
6.2.2.	A Hatóság hatásköre	36



6.2.3.	A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre.....	36
6.2.4.	A Média- és Hírközlési Biztos hatásköre.....	36
6.2.5.	A békéltető testületek hatásköre	36
6.2.6.	A bíróságok hatásköre	37
6.2.7.	A határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok	37
6.3.	Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje ..	37
6.3.1.	Az ügyfélszolgálat működése	37
6.3.2.	Azonosítás.....	37
6.3.3.	Hangrögzítés szabályai.....	37
6.4.	A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....	38
7.	Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kötbér	38
7.1.	A díjfizetéssel és számlázással, számlaküldéssel kapcsolatos feltételek	39
7.1.2.	A Szolgáltató hibás számlázása	41
7.1.3.	Az Előfizető késedelmes számla kiegyenlítése esetén a Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmények	41
7.2.	A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések.....	41
7.2.1.	Készpénzes fizetési mód	42
7.2.2.	Pénzforgalmi szolgáltató útján vagy más elektronikus módon történő fizetés	42
8.	Az Előfizetői szerződés időtartama	42
9.	Az Előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei	42
9.1.	A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok	42
9.1.1.	A Szolgáltató által kezdeményezett, közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás	42
9.1.2.	A Szolgáltató jogosultsága a szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok.....	43
9.2.	Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás.....	44
9.2.1.	Átírás	44
9.2.2.	Áthelyezés	45
9.3.	A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	46
9.3.1.	Szolgáltató rendes felmondása	46
9.3.2.	Szolgáltató rendkívüli felmondása.....	46
9.4.	Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	47
9.4.1.	Előfizető rendes felmondása.....	47
9.4.2.	Az Előfizető rendkívüli felmondási joga.....	48
9.5.	Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek	48
9.5.1.	Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei.....	48
9.5.2.	Előfizető elállása.....	49
9.5.3.	Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála vagy jogutód nélküli megszűnése esetén	49
9.5.4.	Az Előfizetői szerződés megszűnése a Szolgáltató jogutóddal való megszűnése esetén (az Előfizetői szerződés átruházása más szolgáltatóra)	49





1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

9.6.	Eljárás az Előfizetői szerződés megszűnése esetén	50
10.	Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei	50
10.1.	Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	50
10.2.	A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata	51
10.3.	Adatváltozás bejelentése	51
10.4.	Együttműködési kötelezettség (hálózatfejlesztéssel és migrációval kapcsolatban)	51
10.5.	Az Előfizető által küldött információk és/vagy reklámok tartalmával és a kéretlen információ és/vagy reklám küldéssel kapcsolatos kötelezettség	52
10.6.	A Szolgáltató által postai úton küldött értesítésekre alkalmazandó szabályok	52
11.	A fogyasztóssággal élő Előfizető számára kínált termékek és nyújtott szolgáltatások részletei, továbbá tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről.	52
12.	Akadálymentesítési követelményeknek való megfelelés ismertetése	53



+



+



**TV
INTERNET
TELEFON**



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

1. Szolgáltató elérhetősége, általános adatok

1.1. Szolgáltató neve, székhelyének postai címe, internetes honlapjának címe

Cégnév: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság
Rövid cégnév: Magyar Telekom Nyrt.
Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.
Internetes honlap: www.flip.hu

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

Ügyfélszolgálati Hívószám	Ügyintézés	Díjazása
1446	Flip ügyfélszolgálat és hibabejelentő hívószáma, csak belföldről elérhető	Díjmentes
+36303440977	EU Roaming tájékoztató hívószáma	EU-ból történő hívás esetén díjmentes
+36303440976	Roaming ügyfélszolgálat, non-EU-ból elérhető	Roaming zóna díjazásának megfelelő díjazással
Flip ügyfélszolgálat postacíme:	1519 Budapest, Pf: 1446 1476 Budapest, Pf. 1446	
E-mail		
info@flip.hu	Az oldalon kitölthető sablon, amely a következő e-mail címre küld levelet: info@flip.hu	
Személyes ügyfélszolgálat	A személyes ügyfélszolgálatok címe és nyitvatartása naprakészen elérhető a www.flip.hu honlapon	

1.3. Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Lásd az 1.2. pontban.

1.4. Szolgáltató internetes honlapjának címe

Lásd az 1.2. pontban.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

1.5. Az általános szerződési feltételek tárgyi hatálya

A jelen ÁSZF a Szolgáltató lezárt Flip Otthon+, Flip Otthon Flip 3, valamint értékesíthető Flip Trió szolgáltatásaira terjed ki, és a Szolgáltatásokkal kapcsolatban a Felek jogait és kötelezettségeit szabályozza.

A jelen ÁSZF Törzsrészből és Mellékletekből áll.

Törzsrész: az egyes Előfizetői szolgáltatásokra vonatkozó általános jellegű szabályozást tartalmazza;

Mellékletek:

- | | |
|-------------------|--|
| 1. sz. melléklet: | Szolgáltatások leírása, díjak, csatornakiosztás, ügyfélszolgálati és műszaki díjak |
| 2. sz. melléklet: | Szolgáltatótávítás szabályai |
| 3. sz. melléklet: | Szolgáltatások műszaki leírása, minőségi célértékek |
| 4. sz. melléklet: | Adatkezelési szabályzat, jogvita esetén eljáró szervek |
| 5. sz. melléklet: | Akciók, kedvezmények |

A mellékletek az ÁSZF szerves részét képezik, így a Törzsrész és a mellékletek együttesen alkalmazandók. Az egyes mellékletek és a Törzsrész közötti eltérés esetén a melléklet irányadó.

Az egyes Előfizetői szolgáltatások vonatkozásában az ÁSZF rendelkezései értelemszerűen csak akkor alkalmazandók, amennyiben azok a Szolgáltatás jellegéből adódóan az adott Előfizetői szolgáltatásra értelmezhetőek.

1.6. Az ÁSZF-ben, az Egyedi előfizetői szerződésben és ahhoz kapcsolódó módosításban, nyilatkozatban hivatkozott jogszabályok rövidítése

Akr.: a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I.24.) NMHH rendelet

Aktv.: a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményeknek való megfelelés általános szabályairól szóló 2022. évi XVII. törvény

Eszr.: az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet

Eszmr.: az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet

Fgytv.: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény

Gdpr.: az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2026_09_01

Hatálya: 2026_10_01

File neve: flip_aszf_torzsresz_20261001_uj

Info. tv.: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

Korm. rendelet: a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet

Minőségir.: az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet

Mttv.: a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény

Ptk.: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

Bizottság rendelete: az EU 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv alapján a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók által használandó szerződésösszefoglaló minta létrehozásáról.

TSM rendelet: a nyílt internet-hozzáférésről szóló 2015/2120/EU rendelet

1.7. Az ÁSZF-ben az Egyedi előfizetői szerződésben és ahhoz kapcsolódó módosításban, nyilatkozatban használt egyes fogalmak meghatározása

Az Előfizetői szerződéssel és az azzal igénybe vett szolgáltatással kapcsolatos alapvető fogalmakat az Eht.; Eszr.; Eszmr. jogszabályok tartalmazzák, ezeken túl a Szolgáltató által meghatározott definíciók az alábbiak:

Alapvető díjszabás: Az igénybevett szolgáltatásra vonatkozó havi előfizetési díj és forgalmi díj.

ÁSZF: a Szolgáltató jelen általános szerződési feltételei elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan Egyéni előfizetők részére.

Díjreklamáció: olyan, az Előfizető által a Szolgáltatónál előterjesztett Panasz, amely a Szolgáltató által felszámított díj összegének vitatásával kapcsolatos.

Egyedi előfizetői szerződés: a Szolgáltatás nyújtására és igénybevételére vonatkozó, az ÁSZF szerint megkötött Előfizetői szerződés, amely nem tartalmazza a Szolgáltató általános szerződési feltételeit, de tartalmazza legalább az Eszr. 11. § szerinti adatokat.

Egyedi értékhatár: a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként a Szolgáltató által meghatározott összeghatárok, adatmennyiségek.

Elektronikus hírközlő végberendezés (végberendezés): az elektronikus hírközlési tevékenység végzéséhez szükséges berendezés, ideértve többek között a készüléketo-lyan termék vagy egy termék olyan része, amelynek rendeltetése az elektronikus hírközlő hálózatra való kapcsolódás közvetlenül vagy közvetve, a Hálózati végponton keresztül az elektronikus hírközlő hálózattal való együttműködés céljából.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

Elektronikus hírközlő berendezés: a Szolgáltató tulajdonát képező, a Szolgáltatás nyújtásához használt berendezés, különösen a Szolgáltató berendezés és az Előfizetői végberendezés.

Szolgáltató tulajdonát képező berendezés vagy Szolgáltatói berendezés: Elektronikus hírközlő berendezés, és Elektronikus hírközlő végberendezés (Eht.188.§ 20.; 23.)

Előfizető tulajdonát képező végberendezés vagy Előfizetői végberendezés: Az Előfizető tulajdonát képező Elektronikus hírközlő végberendezés (Eht.188.§ 23)

Előfizetői bejelentés: a Panasz és a Hibabejelentés.

Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója: az EU 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv alapján a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók által használandó szerződés-összefoglaló a Bizottság (EU) 2019/2243 végrehajtási rendelete szerint.

Előzetes tájékoztatás: a Szolgáltató az Eht. 129. § (1a) bekezdés a) pontja szerinti, az Előfizetői szerződés megkötését megelőző tájékoztatás, az Eszr. 5. § (1) és (3) bekezdés szerinti tartalommal. Az Előzetes tájékoztatás tartalmát a Törzsrész 1.6. és 1.7. pont tartalmazza, azon további pontok megjelölésével, ahol a részletes feltételek megismerhetők.

Felek: a Szolgáltató és az Előfizető.

Lezárt Flip Otthon+, Flip Otthon és Flip 3, valamint értékesíthető Flip Trió szolgáltatás: a Szolgáltató helyhez kötött szolgáltatásai (helyhez kötött (vezetékes) telefonszolgáltatás, helyhez kötött (vezetékes) internet szolgáltatás, helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás).

Hatóság: a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság.

Hibabehatároló eljárás: a Szolgáltató által a Hibabejelentést követően elvégzett vizsgálat, amely alapján eldönthető, hogy további helyszíni vizsgálat szükséges-e, vagy nem, illetőleg a hiba nem észlelhető, vagy az nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel. Nem a Szolgáltató érdekkörében merül fel a hiba, amennyiben az harmadik fél hálózatában jelentkező körülmény miatt merül fel.

Igény: az Igénylő által a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan az Előfizetői szerződés megkötésére a Szolgáltatónál előterjesztett igény, megrendelés.

Igénylő: Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó Igény bejelentője.

Lezárt díjcsomag: olyan díjcsomag, amelyre vonatkozóan a hatályos Előfizetői szerződések hatályosak maradnak, de amely új Előfizetői szerződés, illetve Előfizetői szerződés módosítása (díjcsomag-váltás) útján nem vehető igénybe.

Műszaki előminősítés: az a folyamat, amelynek során a Szolgáltató az Előfizetővel való szerződéskötés előtt egy, a Szolgáltató által üzemeltetett műszaki előminősítő rendszer segítségével és a műszaki nyilvántartását figyelembe véve információt ad arról, hogy egy adott területen a Szolgáltató mely Előfizetői szolgáltatásokat képes létesíteni és nyújtani.

Online ügyfél fiók: Az Online ügyfél fiók egy online ügyintézői felület, ahol egyéb azonosítók (pl. Ügyfél-azonosító, előfizetői jelszó) rendszeres használata nélkül, az Online ügyfél fiók létrehozása során megadott e-mail címmel és jelszóval van lehetőség ügyintézésre.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

Panasz: az Előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az Előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül Hibabejelentésnek, beleértve a Díjreklamációt is.

Rendszeres karbantartás: a Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartására vonatkozó karbantartási tevékenysége, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását, beleértve a hálózat felújítását is. A Rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát.

Számlázási ciklus: az előfizetési, havidíjak és forgalmi díjak számlán történő szerepeltetésének rendje. A Szolgáltató által alkalmazott gyakorlat szerint a számlázás jelenleg kétféle ciklusban történik az itt, illetve az Előfizetői szerződésben meghatározottak szerint. Tárgyhavi: a tárgyhónapban kerülnek kiszámlázásra az adott hónapra vonatkozó előfizetési- és havidíjak, és a tárgyhónapot megelőző hónapra vonatkozó, utólag számlázott forgalmi, és eseti igénybevétel alapján felmerülő és számlázott díjak. Utólagos: utólag kerülnek kiszámlázásra számlázás hónapját megelőző hónapra vonatkozó előfizetési- és havidíjak, és a számlázás hónapját megelőző hónapra vonatkozó forgalmi, és eseti igénybevétel alapján felmerülő és számlázandó díjak. A Számlázási ciklus Előfizető által kezdeményezett megváltoztatására nincs lehetőség. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást kizárólag a számlázási időszak egy részében veszi igénybe, a Szolgáltató a szolgáltatás leírásában írtak alapján a Szolgáltatás tényleges igénybevételének időtartamára kiterjedően állítja ki a számlát az Előfizető részére (törthavi számlázási mód).

Számlázási időszak: a Szolgáltatás aktiválásakor a számlázási rendszer automatikusan besorolja az előfizetést egy számlázási időszakba. Ez határozza meg, hogy a hónap melyik napján kerül zárásra és kiállításra az adott havi számla.

Szolgáltatáscsomag: olyan csomag, amely több elektronikus hírközlési szolgáltatásból, egy vagy több elektronikus hírközlési szolgáltatásból és elektronikus hírközlő végberendezésből, vagy elektronikus hírközlési szolgáltatásból és más szolgáltatásból áll, és amelyet a szolgáltató ugyanazon szerződés vagy egymással szorosan összefüggő szerződések keretében nyújt vagy értékesít az Előfizetők számára.

Szolgáltató: Magyar Telekom Nyrt.

Tartós adathordozó: olyan eszköz, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze, az elektronikus levél, illetve az SMS. Tartós adathordozó az Online ügyfél fiók, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

Ügyfél azonosító: a Szolgáltató által meghatározott számsorból azonosító, amelyről a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésekor tájékoztatja az Előfizetőt.

Üzleti előfizető: az a vállalkozás, amely a 2004. évi XXXIV. törvény 3. § (1) bekezdése szerint kis- és középvállalkozásnak minősül Egyedi előfizetői szerződést kíván kötni.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Üzleti igénylő: a 2004. évi XXXIV. törvény 3. § (1) bekezdése szerint kis- és középvállalkozásnak minősülő igénylő, amely és Egyedi előfizetői szerződést kíván kötni.

Valós idejű szöveg: kétpontos kapcsolaton vagy többpontos konferenciaalkalmazáson keresztül használt olyan szöveges kommunikációs forma, ahol a beírt szöveg oly módon kerül továbbításra, hogy az Előfizető vagy a felhasználó a kommunikációt karakteralapú formátumban folyamatosnak érzékeli.

1.8. Előzetes tájékoztatás tartalma

- a) Az Eszmr-ben meghatározott, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, internet-hozzáférés szolgáltatás esetén a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékeire vonatkozó tájékoztatás, az új Hálózati végpont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűség és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények, illetve a forgalomszabályozási intézkedésekkel összefüggő és az esetleges mennyiségi korlátozás, a sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek internet-hozzáférés szolgáltatásokra gyakorolt hatásáról szóló tájékoztatás az ÁSZF 3. sz. mellékletében található meg.
- b) A teljes és naprakész díjszabás, azon belül a díjcsomag, a rendszeres díjak, különösen az előfizetési díj, a használati díj és a forgalmi díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a belépési díj, a díjcsomagban foglalt adatforgalmi vagy összegkeret összege, a díjcsomagban foglalt hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, valamint a kereten túli további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai, az esetleges speciális díjszabás, az ügyfélszolgálat és a szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal, továbbá szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomag egyes elemeinek díjaival kapcsolatos tájékoztatás az ÁSZF 1. sz. mellékletében található meg.
- c) Az előfizetői szerződés időtartama, az előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybeviteléhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására, valamint a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnésére vonatkozó feltételek az ÁSZF Törzsrész 8. pontjában található meg.
- d) Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja az ÁSZF Törzsrész 4.3. pontjában található meg.
- e) A szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak, a szolgáltatóváltás, számhordozás és egyéb azonosítók hordozásának késedelmes végrehajtása esetén az előfizetőnek járó kompenzáció, valamint a tájékoztatás arról, hogy az előre fizetett díjú elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetőjének szolgáltatóváltás, számhordozás esetén milyen feltételekkel kell visszatéríteni a megmaradt egyenlegét, az ÁSZF 1. sz. mellékletében található meg.
- f) Tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz, valamint az előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a szolgáltató nem megfelelő



módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre az ÁSZF Törzsrész 4.5. pontja, illetve 4. sz. mellékletének 5.4. és 6. pontjában található meg.

- g) A Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott Szolgáltatói berendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel, az Előfizetők azon jogának sérelme nélkül választásuk szerinti Előfizetői végberendezést használhassanak az ÁSZF 2.3.3., 4.3.2., 4.4., 9.6., 10.2. pontjaiban és a 3. sz. mellékletében található meg.
- h) A számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések az ÁSZF Törzsrész 7.1. pontjában található meg.
- i) Szolgáltatáscsomag esetén a szolgáltatáscsomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek, illetve a szolgáltatáscsomag igénybevétele esetén kínált kedvezmények az ÁSZF Törzsrész 4.3. és 5.1.1. pontjában, valamint az 1. sz. mellékletben található meg.
- j) A szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás az ÁSZF 4. sz. mellékleteiben található meg.
- k) A fogyatékossgal élő Előfizetők számára kínált termékek és nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről, figyelemmel az Aktv. 1. melléklet 3.2. pontjára is, az ÁSZF Törzsrész 11. és 12., továbbá a 3. sz. mellékletben pontjában található meg.
- l) Az előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata, tájékoztatás az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik - cím, telefonszám, egyéb elérhetőség - feltüntetése, valamint a határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok ismertetése, valamint az ÁSZF Törzsrész 6.2. pontjában és 4. sz. mellékletében található meg.
- m) A segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai, ha vannak ilyenek az ÁSZF Törzsrész 3.2. pontjában található meg.
- n) Az előfizetői névjegyzékre vonatkozó nyilatkozat megadásának, módosításának, visszavonásának feltételei és a névjegyzékben feltüntethető adatok típusa az ÁSZF 4. sz. mellékletében található meg.
- o) A világos, könnyen érthető magyarázat az Előfizető rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről abban az esetben, ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében az internet-hozzáférés szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér a Szolgáltató által vállalt teljesítménytől a Törzsrész 4.3. pontjában található meg.



1.9. A Korm. rendelet szerinti előzetes tájékoztatás

A Szolgáltató a Korm. rendelet 11. §-ban meghatározott előzetes tájékoztatást alkalmazza.

- a) A Szolgáltatás lényeges tulajdonságairól, illetve a Szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről, valamennyi felmerülő költségről szóló tájékoztatás, valamint arról, hogy milyen további költségek merülhetnek fel, az ÁSZF 1. és 3. mellékleteiben található meg.
- b) A Szolgáltató neve és további adatai a Lakossági ÁSZF Törzsrészének 1.2. pontjában található meg.
- c) A teljesítés feltételeiről, így különösen a fizetésről és a teljesítési határidőről szóló tájékoztatás a Törzsrész 7.1. pontjában található meg.
- d) Az Előfizetőt, illetve a Fogyasztót megillető elállási és felmondási jogról, valamint az ezekhez kapcsolódó további rendelkezésekről szóló tájékoztatás Törzsrész 9.5.2. pontjában található meg.
- e) A kellékszavatosságra, termékszavatosságra és jótállásra irányadó tájékoztatás a Törzsrész 4.3.2.3. pontjában található meg.
- f) Az Előfizető által fizetendő vagyoni biztosítékkal kapcsolatos tájékoztatás a Törzsrész 2.2.3.2. pontjában található meg.
- g) Az Előfizető panasa esetén érvényesíthető peren kívüli panaszkezelési módról vagy vitarendezési mechanizmus igénybevételeének lehetőségéről és a békéltető testülethez fordulás lehetőségével kapcsolatos információkról szóló tájékoztatás a Törzsrész 6.2. pontjában, illetve az 4. sz. mellékletben található meg.
- h) A Szolgáltató digitális adattartalommal összefüggő tájékoztatásban érintett szolgáltatást nem nyújt.
- i) A Szolgáltató az Előfizető szerződés megkötéséhez alkalmazott, távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz használatával összefüggésben díjat nem számít fel. Az Előfizető részére nem áll rendelkezésre a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex. A Szolgáltató kizárólag határozatlan időtartamú szerződést köt az Előfizetővel.

2. Az Előfizetői szerződés megkötése és feltételei

A Szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató és az Előfizető, illetve a Szolgáltatást igénylő más felhasználó Előfizetői szerződést kötnek, amelynek része az ÁSZF, az Előzetes tájékoztatás, az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója, valamint az Egyedi előfizetői szerződés.

- a) Az ÁSZF-et a Szolgáltató a honlapon könnyen letölthető módon bocsátja rendelkezésre;
- b) Az Előzetes tájékoztatást az ÁSZF részeként (1.8., 1.9. pont, és az ott hivatkozott további pontok, mellékletek) bocsátja az Előfizető rendelkezésére;
- c) A Szerződés adatainak összefoglalóját a Szolgáltató a szerződéskötést megelőzően bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

2.1. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

2.1.1. Személyes és kapcsolattartási adatok

- a) az Előfizető/Igénylő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye;
- b) az Előfizető/Igénylő számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma;
- c) az Előfizető/Igénylő születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve;
- d) az Előfizető/Igénylő képviselőjének a)-c) pont szerinti adatai;
- e) az Előfizető/Igénylő cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma;
- f) az Előfizető/Igénylő személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma;
- g) az Előfizető/Igénylő lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma;
- h) az Előfizető/Igénylő által kapcsolattartásra, értesítésre megadott elérhetőségek.



2.1.2. Hálózati végpontra vonatkozó adatok

Az igényelt Hálózati végpont létesítéséhez szükséges pontos, teljes cím.

2.1.3. Nyilatkozatok

Előfizető/Igénylő nyilatkozata, illetve hozzájárulása

- a) az adatainak kezeléséről;
- b) Egyéni előfizetői minőségről;
- c) Mikro-, kisvállalkozási és közhasznú minőségről;
- d) a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a vonatkozó jogszabályban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- e) a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások értékesítéséről és az üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséről;
- f) az Egyedi szerződés hatályos tartalmának igényelhetőségével kapcsolatos tájékoztatás megtörténtéről;
- g) az elállási, felmondási jogra, határozott, határozatlan tartamra vonatkozó feltételekkel kapcsolatos tájékoztatás megtörténtéről;
- h) a határozott időtartamú Egyedi előfizetői szerződésben az Előfizetőt terhelő költségekre vonatkozó tájékoztatás megtörténtéről;
- i) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásáról;
- j) az Egyedi értékhatár elfogadásáról;
- k) a tételes számlamelléklet vagy hívásrészletező igényléséről;
- l) az előfizetői névjegyzékben történő megjelenésről;
- m) az elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben foglalt értesítés elfogadásáról.

2.2. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

2.2.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok

Az Igénylő az Igényét a Szolgáltató online szerződéskötési felületén elektronikus úton, telefonon, a Szolgáltató értékesítési pontjain személyesen, vagy üzlethelyiségen kívül a Szolgáltató képviselőjénél személyesen jelentheti be. A Szolgáltató megvizsgálja az Igénylő adatainak valóságát, az Igénylő fizetőképességét, továbbá, ha szükséges, Műszaki előminősítést végez.

A Szolgáltató minden Egyéni előfizető által kötött Egyedi előfizetői szerződéshez az Előfizető személyes adatai kezelésére vonatkozó nyilatkozatának megtétele céljából Flip online ügyfélfiókot hoz létre. A Flip Online ügyfélfiók fogalma, a működésével kapcsolatos feltételek a 4. sz. melléklet 3. és 8. pontjában találhatók meg.

Az Előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató térítésmentesen az előfizető rendelkezésére bocsátja:

1. az Előzetes tájékoztatást a Törzsrész 1.7. és 1.8. pont szerint ÁSZF útján Tartós adathordozón, vagy ha azon nem lehetséges, könnyen letölthető dokumentum szerint, és
2. az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját.

Az Igény bejelentésének időpontja a hiánytalan Igény Szolgáltatóhoz való beérkezésének, a hiánytalan Igényről való tudomásszerzésnek az időpontja.



TV
INTERNET
TELEFON

Amennyiben az Igény nem hiánytalan, a Szolgáltató az Igény beérkezését követő 15 napon belül írásban vagy szóban felhívhatja az Igénylőt az Igény megfelelő kiegészítésére.

Ha a Szolgáltató a műszaki feltételek hiánya miatt nem képes a szerződéskötéstől számított 15 napon belül teljesíteni az Igényt, és az Igénylő számára a Szolgáltató által felajánlott időpont nem elfogadható, az Igénylő az Igényt írásban vagy telefonon visszavonhatja.

2.2.2. A bejelentett adatok valódiságának ellenőrzése

A Szolgáltató jogosult az Igénylő, képviselője vagy meghatalmazottja személyazonosságát ellenőrizni, valamint a képviseleti jogot (így a meghatalmazást is) ellenőrizni. A megadott adatok és a meghatalmazás valódiságáért és jogszerűségéért az Igénylő tartozik felelősséggel.

A Szolgáltató az Igényben feltüntetett adatokat az Igénylő által bemutatott, vagy adatközlésben megjelölt személyazonosító igazolvány, lakcímkártya, második fényképes személyazonosításra alkalmas igazolvány, közüzemi számla, munkáltatói igazolás alapján ellenőrizheti, jogosult továbbá ezek valódiságát a Szerződés létrejötte előtt ellenőrizni. Ha az Igénylő nem személyesen jár el, a Szolgáltató a meghatalmazott személyazonosító igazolványának és lakcímkártyájának ellenőrzésén túl azt is ellenőrzi, hogy az eljáró személy megfelelő meghatalmazással rendelkezik-e.

Az ingatlan használatára vonatkozó jogcím igazolásaként a Szolgáltató szükség esetén kérheti az Igénylőtől az alábbi okiratokat, vagy azok adatait: lakcímkártya vagy a használatot biztosító szerződés (így különösen bérleti, adásvételi szerződés) ide vonatkozó része.

A fenti okiratok, igazolások bemutatásának, vagy ezek adatainak közlése megtagadása esetén a Szolgáltató a szerződéskötésre vonatkozó Igényt elutasíthatja.

2.2.3. Fizetőképesség vizsgálata és vagyoni biztosíték

2.2.3.1. Fizetőképesség vizsgálata

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötése előtt és az Előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor (így különösen annak módosításakor vagy kedvezményes eszköz vásárlásakor) jogosult az Igénylő és az Előfizető fizetőképességét vizsgálni, és ehhez harmadik személyt is igénybe venni, emellett kérheti, hogy az Igénylő és az Előfizető a vizsgálathoz szükséges információkat igazolja.

A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató elutasíthatja az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó Igényt, vagy a Szolgáltatás szerződés megkötését vagyoni biztosíték adásához kötheti (lásd 2.2.3.2.). A Szolgáltató az Igénylőt vagy Előfizetőt a fizetőképesség vizsgálatának eredményéről tájékoztatja, ezen túl további indoklásra nem köteles.

Ha az Igénylőnek a szerződéskötést megelőző 5 éven belül a Szolgáltatóval szemben bármikor bruttó 20 000 Ft-ot meghaladó, lejárt – akár készülékvásárlásból vagy bérletből eredő – tartozása volt, a Szolgáltató a fizetőképesség vizsgálata során ennek tényét figyelembe veheti.

Ha az Igénylő a fizetőképességi vizsgálathoz szükséges adatokat nem bocsátja rendelkezésre, a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötését elutasíthatja.

2.2.3.2. Vagyoni biztosíték

A fizetőképességi vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződés megkötését, módosítását vagy a kedvezményes eszköz vásárlását, bérletét megfelelő vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötni, amelyből közvetlenül kielégítheti az Előfizetővel



szemben fennálló, bármely esedékessé vált követelését. A vagyoni biztosíték típusát a Szolgáltató határozza meg, amely lehet különösen óvadék, kezesség, bankgarancia vagy előleg.

A vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató az eset összes körülményei alapján, szabad mérlegelése szerint állapítja meg, ennek során figyelembe veheti különösen a fizetőképességi vizsgálat eredményét, az igényelt Előfizetői szolgáltatás és díjcsomag típusát, a Szolgáltató által értékesített eszközök értékét, a nyújtott kedvezmények értékét vagy az előfizetői jogviszony időtartama alatt az Előfizető korábbi szerződésszerű teljesítését (így pl. határidőre történő díjfizetést).

Ha a Szolgáltató a megkötött Előfizetői szerződés alapján azért nem tudja az Hálózati végpontot létesíteni vagy a Szolgáltatás nyújtását azért nem tudja megkezdeni, mert a Szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötötte, és az Előfizető a vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató által (így különösen számlán vagy más bizonylaton) meghatározott határidőben nem teljesítette, a Szolgáltató teljesítése nem minősül késedelmes teljesítésnek, és a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést lényeges adatokban történt megtevesztésre hivatkozással 15 napos felmondási idővel felmondani.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a befizetett vagyoni biztosítékot az Egyedi előfizetői szerződésben, vagy Telekom számlára kötött szerződés esetén a Telekom számla szerződésben meghatározott módon átvezeti az Előfizető folyószámlájára. Az átkönyvelést követően kiállított számlákon szereplő szolgáltatási díjak és/vagy eszköz-vételárreszletek kiegyenlítésére folyamatosan beszámítja.

A Szolgáltató a vagyoni biztosítékot a biztosítékadás céljának megfelelő időtartamra tartalékolja, amely – amennyiben a biztosítékadás készülékvásárlásra tekintettel történik - nem lehet több, mint a részletfizetéssel vásárolt készülék vételárának teljes kiegyenlítésére rendelkezésre álló időtartam vagy az utolsó vételár részlet fizetési határidejének lejáratá. Amennyiben a vagyoni biztosíték célja az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatás fizetendő díjainak biztosítása, a biztosíték tartalékolásának tartama a biztosítékadással érintett Előfizetői szerződés fennállásának időtartamán nem nyúlhat túl.

Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötése mellett kedvezményes eszközvásárlás is történt, és a Szolgáltató az előfizetői jogviszonyból eredő tartozás miatt az arra irányadó szabályok szerint az Előfizetői szerződést rendkívüli felmondással felmondja, a Szolgáltató jogosult a vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlítetlenül maradt tartozással összefüggő Szolgáltatói igény kielégítésére felhasználni.

2.2.4. Műszaki előminősítés

A Szolgáltató Műszaki előminősítést végez, ha ez az Előfizetői szerződés megkötéséhez vagy teljesítéséhez szükséges. A Szolgáltató ennek keretében megvizsgálja, hogy az igényelt hozzáférési ponton a Szolgáltatás létesítésének van-e műszaki vagy egyéb akadálya. A Szolgáltató indokolt esetben az Igénylővel egyeztetve helyszíni felmérést végez. Ha a Műszaki előminősítés eredménye alapján a Szolgáltatás létesíthető, a Szolgáltató az Igénylővel Előfizetői szerződést köt. Ha a Műszaki előminősítés eredménye szerint a Szolgáltatás nem létesíthető, a Szolgáltató az Igényt elutasítja.

Ha a Műszaki előminősítés eredménye szerint a Szolgáltatás nem létesíthető, a Szolgáltató az Igényt elutasítja.



2.2.5. Az Előfizetői szerződés megkötésének módja és az Előfizetői szerződés létrejöttének időpontja

2.2.5.1. Az Előfizetői szerződés megkötésének módjával kapcsolatos szabályok

Az Előfizetői szerződés létrejöhet:

- írásban, az Előfizető szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével;
- szóban, az Előfizető szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával;
- ráutaló magatartással.

Ha az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját technikai okok miatt nem lehetséges az Előfizetői szerződés megkötése előtt az Előfizető rendelkezésére bocsátani, az Előfizetői szerződés akkor lép hatályba, ha a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül az Előfizető rendelkezésére bocsátja a szerződés adatainak összefoglalóját, és ennek kézhezvételét követően az Előfizető a szerződéskötésre vonatkozó szándékát megerősíti.

2.2.5.2. Az Előfizetői szerződés létrejöttének időpontja

Írásban kötött szerződés megkötésének időpontja:

- Jelenlévők között az Előfizetői szerződés akkor jön létre, amikor az Előzetes tájékoztatás és az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója Előfizető rendelkezésére bocsátását követően a Felek az Egyedi előfizetői szerződést aláírják, vagy a szerződés megkötésére irányuló akaratukat kifejezik. Az aláírás történhet hagyományos módon, papíron tollal, vagy biztonságos biometrikus aláíráson alapuló elektronikus aláírással (a Szolgáltató által biztosított elektronikus eszközön, különösen PC aláíró pad vagy tablet segítségével).
- Üzlethelyiségen kívül az Előfizetői szerződés akkor jön létre, amikor az Előzetes tájékoztatás és az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója Előfizető rendelkezésére bocsátását követően a szerződés megkötésére irányuló akaratukat kifejezik.

Szóban kötött szerződés létrejöttének időpontja:

- Szóban távollévők között (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozat esetén az Előfizetői szerződés akkor jön létre, ha az Igény szükséges adatai a Szolgáltató rendelkezésére állnak, az igényelt szolgáltatás létesíthető, és az Előfizető az Előzetes tájékoztatásban és Szerződés adatainak összefoglalójában foglalt szerződéses feltételek rendelkezésére bocsátását követően az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratát szóban kifejezte.
- Szóban jelenlévők között kötött szerződés esetén az Előfizetői szerződés akkor jön létre, ha az Igény szükséges adatai a Szolgáltató rendelkezésére állnak, az igényelt szolgáltatás létesíthető, és az Előfizető az Előzetes tájékoztatásban és Szerződés adatainak összefoglalójában foglalt szerződéses feltételek rendelkezésére bocsátását követően az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratát szóban kifejezte.

A ráutaló magatartással létrejött szerződés létrejöttének időpontja:

Ráutaló magatartással akkor jön létre az Előfizetői szerződés, ha az Igény szükséges adatai a Szolgáltató rendelkezésére állnak, az igényelt szolgáltatás létesíthető, és az Előfizető az Előzetes tájékoztatásban és Szerződés adatainak összefoglalójában foglalt szerződéses feltételek rendelkezésére bocsátását követően az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratát



ráutaló magatartással fejezi ki. Az Előfizetői szerződés létrejöttének napja a ráutaló magatartás tanúsításának napja.

2.2.5.3. Az Előfizetői szerződés ráutaló magatartással történő megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok

Az Előfizető ráutaló magatartásának minősül különösen:

- a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök Szolgáltatótól történő átvétele;
- a Szolgáltatás létesítésének lehetővé tétele és/vagy a létesítést igazoló szerelési lap aláírása;
- a Szolgáltatás igénybevételi lehetőségének más felhasználó számára történő biztosítása;
- a Szolgáltatás bizonyítható módon történő igénybevétele
- Előfizetői minőségben történő rendelkezés a Szolgáltatással kapcsolatban;

Az Előfizetői szerződés szóban vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az Előfizetői szerződés megkötését, vagy az Előfizetői szerződés adatainak összefoglalója rendelkezésre bocsátása után a szerződés hatálybalépését követően a Szolgáltató legfeljebb 8 napon belül az Egyedi előfizetői szerződést - az előfizetői szerződés részét képező előfizetői szerződés adatainak összefoglalója kivételével - átadja az előfizetőnek, ha arra az Előfizetői szerződés megkötését vagy hatálybalépését megelőzően nem került sor. Az Egyedi előfizetői szerződést a Szolgáltató Internet-hozzáférés szolgáltatásra kötött szerződés kivételével a Felek megegyezése szerinti Tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában bocsátja az Előfizető rendelkezésére. Internet-hozzáférés szolgáltatásra kötött szerződés esetében az Egyedi előfizetői szerződés rendelkezésére bocsátása Tartós adathordozón történik.

2.2.6. A szerződéskötésre és -módosításra irányuló igény elutasítása

A Szolgáltatót Egyetemes szolgáltatásra irányuló szerződéskötés kivételével szerződéskötési kötelezettség nem terheli, így bármikor jogosult elutasítani az Előfizetői szerződés megkötésére vagy módosítására vonatkozó igény teljesítését.

Az elutasításra például különösen a következő esetekben kerül sor:

- ha a korábbi Előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okból felmondta az Igény beérkezését megelőző egy naptári évben;
- ha az Igény olyan létesítési címre vonatkozik, amelyik esetén a Szolgáltató egy éven belül legalább két alkalommal már felmondta az előfizetői szerződést díjtartozás vagy más szerződésszegés miatt;
- ha az Igénylő a Szolgáltatót megkísérelte megtéveszteni (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum hamis, hamisított vagy érvénytelen);
- ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésének vagy módosításának feltételül szabja az Igénylő fizetőképességének vizsgálatát, és az Igénylő a megadott feltételeknek nem felel meg vagy az Igénylő a fizetőképességi vizsgálathoz szükséges adatokat, illetve ezek igazolását nem bocsátja maradéktalanul a Szolgáltató rendelkezésére;
- ha az Előfizető az Egyedi értékhatár alkalmazását nem fogadja el;
- ha az Előfizető vagy az ingatlan tulajdonosa nem teszi lehetővé a Szolgáltató számára a Szolgáltatás létesítéséhez szükséges Hálózati végpont kialakítását vagy Szolgáltatói berendezések elhelyezését.



2.3. A Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

Az egyes Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módjaira, feltételeire, esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátaira vonatkozó speciális rendelkezéseket az 1. és 3. sz. melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató a Hálózati végpontot a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson helyezi el, figyelembe véve az igényelt létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket és a technológiai megvalósíthatóságot.

A Szolgáltató olyan nagykorú, teljes cselekvőképessége birtokában álló személlyel köt Előfizetői szerződést, aki megfelelően igazolt magyarországi lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkezik.

A Szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele lehet, hogy az Előfizető rendelkezék a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges elégséges feltételekkel, így különösen tápáram ellátással és/vagy a Szolgáltatás létesítéséhez alkalmas telepítési hellyel.

A Szolgáltatás igénybevétele érdekében az Előfizetőnek az Előfizetői szerződés időtartama alatt biztosítani kell a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök üzemképes állapotát.

2.4. A Hálózati végpont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

2.4.1. A Hálózati végpont létesítésének és a Szolgáltatás megkezdésének határideje

Az Előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy műszaki lehetőség hiányában az általa év, hónap, nap pontossággal vállalt későbbi teljesítési időpontban – amely az Igény beérkezésétől számított legkésőbb 90 napon belüli időpont lehet –, vagy az Igénylő által megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül megkezdni a Szolgáltatás nyújtását.

Új Előfizetői hozzáférési pont létesítési idejére vonatkozó minőségi mutatót, annak értékét és számítási módját a 3. sz. melléklet tartalmazza.

2.4.2. A Hálózati végpont kialakítása

A Szolgáltató az Hálózati végpontot az ingatlanon belül építi ki. A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásához szükséges Szolgáltatói berendezéseket és hálózatot az igénybevett technológiától és a műszaki lehetőségektől, körülményektől függően az ingatlanon (épületben, épület tetején stb.), a csatlakozó vagy a szomszédos ingatlan külső területén is elhelyezheti.

Ha valamely előre nem látható körülmény miatt, így pl. műszaki okból az igényelt szolgáltatás az Előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel nem létesíthető, a Felek közös megegyezéssel módosíthatják vagy megszüntethetik az Előfizetői szerződést.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

2.4.3. A Hálózati végpont kialakításához, a vezetékek, berendezések elhelyezéséhez kapcsolódó előírások

A Szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele lehet, hogy az Előfizető rendelkezzen a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges elégséges feltételekkel, így különösen megfelelő Előfizetői végberendezéssel, helyhez kötött szolgáltatások esetében tápáram ellátással, és a Szolgáltatás létesítésére és működésére alkalmas telepítési hellyel.

Az Előfizető térítésmentesen biztosít helyet az igényelt szolgáltatás létesítéséhez szükséges Elektronikus hírközlő berendezések és hálózat elhelyezéséhez, valamint lehetőségei szerint gondoskodik azok vagyónvédelméről. Ezek áramellátását az Előfizető térítésmentesen biztosítja.

Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített hálózati elemeken még a telepítési vagy kiegészítő telepítési díj megfizetése esetén sem szerez tulajdonjogot, a hálózat, hálózati elemi és ahhoz tartozó eszközök a Szolgáltató tulajdonát képezik.

Már kiépített hálózat esetében, ha a Szolgáltatás létesítésének vagy nyújtásának elkerülhetetlen feltétele, hogy a hálózathoz (ideértve lakáshálózatot és házhálózatot is) csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai az ingatlanba történő bejutáshoz, egyes hálózatrészek kialakításához, átvezetéséhez vagy telepítéshez szükséges munka elvégzéséhez, Szolgáltatói berendezések ingatlanon történő elhelyezéséhez hozzájáruljanak, a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek, akkor e hozzájárulások beszerzése az Előfizető kötelezettsége.

Az Előfizetőnek a létesítéssel, a hozzáférési pont kialakításával kapcsolatban, mint jogosultnak, elő kell segítenie a Szolgáltató teljesítését, az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a biztonságos munkavégzés helyszíni feltételeiről is gondoskodni. A Szolgáltató – minőségbiztosítási céllal – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén jogosult fényképfelvétel készítésére az elvégzett létesítési vagy a hozzáférési pont kialakításával összefüggő munkálatokról. A fényképfelvétel készítéséhez történő hozzájárulás megtagadása a Szolgáltatót terhelő munkálatok elvégzését nem akadályozza.

Jogosulti késedelemnek minősül, ha az Előfizető a telepítéshez vagy a Szolgáltató teljesítéséhez szükséges, e bekezdés szerinti kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tesz eleget. A jogosulti késedelem a Szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja, erre tekintettel a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel a Szolgáltatás létesítéséért és nyújtásért, illetve az ezzel összefüggő kötelezettségek teljesítéséért, a létrejött Előfizetői szerződést rendes felmondással felmondhatja, és mentesül a késedelmes és hibás teljesítés jogkövetkezményei alól.

A Szolgáltató felelőssége a Hálózati végpontig terjed. A Hálózati végponthoz tartozó eszközre korlátozva, egyidejűleg kizárólag egy Előfizető rendelkezhet előfizetői szerződéssel a szolgáltatásra.

2.4.4. Kiegészítő létesítés

A Szolgáltató az Igényt csak erre irányuló kifejezett kérés esetén, kiegészítő létesítés keretében teljesíti, ha

- az Igény szerinti Hálózati végpont a Szolgáltató kiépített szolgáltatási területén kívül esik (és az Igény nem minősül egyetemes szolgáltatás iránti igénynek), vagy
- az Igénylő vagy az Előfizető a szokásos létesítésen kívül olyan további Igényt támaszt, amely nem tartozik a Szolgáltató létesítéssel kapcsolatos kötelezettségei közé (attól eltérő, egyedi vagy többlet igények).



az Igény az Igény elutasítására vonatkozó szabályok szerint elutasítható, illetve a Szolgáltató és az Igénylő vagy az Előfizető egyedi megállapodása alapján kiegészítő létesítési díj ellenében teljesíthető.

A kiegészítő létesítésért a Szolgáltató kiegészítő létesítési díjat számít fel. Ezen díjat az 1. sz. melléklet tartalmazza. Ha az igényelt kiegészítő létesítés nem sorolható az ÁSZF-ben szabályozott körbe, akkor a szerelési tevékenységre vonatkozóan egyedi díjmegállapítás történik. A kiegészítő létesítést a Szolgáltatónak a díjazásra is kiterjedő előzetes tájékoztatása alapján rendeli meg az Igénylő vagy az Előfizető, annak elvégzését a szerelési lapon vagy külön dokumentumban aláírásával igazolja, amellyel egyidejűleg vállalja az elvégzett munka ellenértékének megfizetését.

E pont szerinti létesítések esetében az Előfizetői hozzáférési pont Hálózati végpont kiépítésének vállalt határideje eltérhet a létesítésre egyébként alkalmazott szerződéskötéstől számított 15 napos létesítési határidőtől.

2.4.5. Közreműködő

A Szolgáltató a létesítéshez közreműködőt is igénybe vehet. Az Igény bejelentésével az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt Előfizetői szolgáltatás kiépítéséhez szükséges adatokat a Szolgáltató közreműködőinek a feladat elvégzése céljából átadja.

3. A Szolgáltatás tartalma

3.1. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás leírása

A Szolgáltató által nyújtott egyes Előfizetői szolgáltatások tartalmának leírását az 1. és 3. sz. melléklet tartalmazza.

Ha a Szolgáltató a Szolgáltatással kapcsolatban az Előfizető részére Közvetített szolgáltatást is nyújt, a Közvetített szolgáltatás ilyen jellegű a Szolgáltató jelzi a számlában.

A Szolgáltatás minőségének egyedi megfelelőségét, a minőségi mutatók meghatározását Előfizetői szolgáltatásonként a 3. sz. melléklet tartalmazza. A Szolgáltatás minőségének hálózati megfelelőségét a Szolgáltató internetes honlapja tartalmazza.

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

Telefonszolgáltatás esetén a Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy az Előfizető elérhesse a segélyhívó szolgálatokat, valamint segélyszolgálati állomásokat (Eht. 145. § (1)).

A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya esetén is a segélyhívó szolgálatok és a segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátja a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat (Eht. 145. § (2)).



Szervezet	Hívószámok
Mentők	104
Tűzoltóság	105
Rendőrség	107
Egységes európai segélyhívószám	112

4. Felelősség az előfizetői szerződés teljesítéséért

4.1. Hálózati végpont helye

Az Hálózati végpont kiépítésére vonatkozó rendelkezéseket a 2.4. pont rögzíti.

Az egyes szolgáltatások esetében az Hálózati végpont meghatározását a Szolgáltatások tartalmára vonatkozó egyedi szabályok rögzítik a 3. sz. mellékletben.

4.2. A Szolgáltató és az Előfizető felelőssége

A Szolgáltató felel a Szolgáltatás folyamatos, az ÁSZF-ben, illetve Előfizetői szerződés adatainak összefoglalójában meghatározottak szerinti teljesítéséért. A Szolgáltató felelőssége a Hálózati végpontig terjed. Hiba esetén a hibás teljesítés jelen ÁSZF-ben meghatározott jogkövetkezményeit kell alkalmazni.

A Szolgáltató hibás teljesítése esetén a jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben és módon az Előfizető részére kötbért fizet, illetve megtéríti az Előfizető kárát. A Szolgáltató által értékesített Előfizetői végberendezésekre vonatkozó hibás teljesítés esetén a kellékszavatossági, termékszavatossági és jótállási szabályok alkalmazandók. Nem alkalmazhatók a hibás teljesítés jogkövetkezményei, amennyiben a Szolgáltató a hibaelhárítás szabályai szerint a Hibát elhárítja.

Az Előfizető felel a nem a Szolgáltató tulajdonában álló hálózat és elektronikus hírközlési végberendezés meghibásodásából, a nem szabványos, vagy minősített berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából, a berendezés hívhatóságának akadályozásából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért. Az Előfizető felelőssége a Szolgáltatói berendezés vagy Előfizetői végberendezés használatának magatartására is kiterjed.

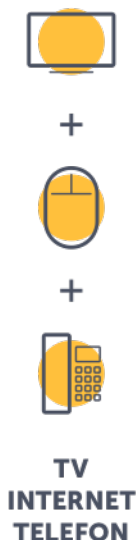
4.3. A Szolgáltató hibás teljesítése

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül: a Szolgáltató érdekkörében, neki felróható okból felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező, az egyedi szolgáltatásminőségi célérték alulteljesítését eredményező minőségromlás.

A Szolgáltató hibás teljesítése esetén az Előfizető a 7.4. pont szerinti kötbérre jogosult.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a hiba az Előfizető érdekkörében vagy vis maior miatt keletkezett, vagy a hibát nem jelentették be, illetve ha az Előfizető az alapvetően biztosított Előfizetői szolgáltatás minőségétől eltérő Előfizetői szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el,
- a hibát az Előfizető által használt, a jogszabályi előírásoknak vagy szabványoknak nem megfelelő Előfizetői végberendezés, a Hálózati végponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú vezetékszakasz, Előfizetői tulajdonú hálózat okozta,



- c) a hibát a Szolgáltató tulajdonában álló Szolgáltatói berendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- d) a hiba az ÁSZF-ben vállalt határidőben elhárításra került,
- e) a hiba azért nem volt elhárítható, mert a hiba elhárításához a Hálózati végponthoz hozzá kell férni, de az Előfizető ezt nem biztosította (különösen, ha az ingatlan nem felel meg a biztonságos munkavégzés követelményeinek);
- f) a hiba az Előfizető által más szolgáltatótól igénybe vett szolgáltatás nem szerződésszerű teljesítéséből ered. Ha az Előfizető a Szolgáltató hálózatán keresztül más szolgáltató információ-, vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe, a Szolgáltató csak az összeköttetés biztosításáért felel.

4.3.1. Az Előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén

4.3.2.1. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

Általános szabályok

A Szolgáltatónak az Előfizetői szerződés hibás teljesítése esetén kötbért kell fizetnie, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnének napjáig jár.

A Szolgáltató az Eszr. alapján fennálló kötbérfizetési kötelezettségnek a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és kifejezetten a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének oly módon tesz eleget, hogy

- a) a kötbért az Előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy
- b) az Előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben fizeti meg,
- c) ha az előfizetőt megillető kötbér összege meghaladja az előfizetői szerződés szerinti havi vagy időszakos díj hatszorosát, a szolgáltató a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben fizeti meg.

4.3.2. Kötbér fizetésének esetei

A Szolgáltató az alábbi esetekben köteles kötbért fizetni az Előfizető részére:

Előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén fizetendő kötbér

Az Előfizetői szerződés alapján Szolgáltató az ÁSZF-ben foglalt határidőben köteles a Szolgáltatás nyújtását megkezdeni.



+



+



A vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie, amelynek összege minden késedelmes nap után

- a) az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része vagy
- b) az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egyharmcad részének nyolcszorosa vagy az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egyharmcad részének nyolcszorosa

közül a magasabb összeg.

Meghiúsulási kötbér

Amennyiben az Előfizetői szerződésben foglalt létesítési határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltatónak a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az Előfizetői szerződés megszűnéséig az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén fizetendő kötbér felét kell megfizetnie.

Hibaelhárításhoz, a hibaelhárításról, valamint a hiba kivizsgálásáról szóló értesítés elmulasztásához kapcsolódó kötbér

A Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie

- a) a hibaelhárítási eljárásban értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig;
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a Hibabejelentés hónapjára vonatkozó Szolgáltatásra vagy Szolgáltatáscsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg, előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmcada.

A kötbér mértéke

- a) az a) pont szerinti esetben a vetítési alap összegének megfelelő összeg;
- b) a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében a Szolgáltatást csak az Előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkentésével lehetett igénybe venni, a vetítési alap négyszerese;
- c) a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében a Szolgáltatást nem lehetett igénybe venni, a vetítési alap nyolcszorosa.

Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Amennyiben a Szolgáltató nem teljesíti a korlátozás megszüntetésének határidejét, minden megkezdett késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmcad részének négyszerese.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A 9.2. pont szerinti, áthelyezésre irányadó határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért fizet. A kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

4.3.2.2. A kártérítés szabályai

Felelősség, kártérítés, elévülés

Az Előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott igazolt kárt megtéríti, az elmaradt haszon kivételével.

Amennyiben a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, ezzel összefüggésben kárigény csak a kötbért meghaladó mértékű kárra nyújtható be.

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

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az Előfizetőt amiatt érik, mert a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságát visszavonják, vagy úgy módosítják, hogy ennek következtében nem tud eleget tenni az Előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek.

Az Előfizetői szerződésből származó polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani.

Eszközvásárlás esetén az eszköz adásvételi szerződésre, eszköz bérlete esetén az eszköz bérletére a Ptk. szabályai vonatkoznak, így az eszközvásárlásból vagy bérletből eredő jogok és kötelezettségek 5 év alatt évülnek el.

Vis maior, előre nem látható, elháríthatatlan körülmények

A Szolgáltató nem felel az olyan, a szerződéskötéskor előre nem látható, ellenőrzési körén kívül eső, külső ok miatt bekövetkező károkért, amelyekkel kapcsolatban nem volt elvárható, hogy a szerződésszerű teljesítést akadályozó körülményt elkerülje, vagy annak kárkövetkezményeit elhárítsa (vis maior).

Ezen okok különösen:

- a) háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet, forradalom,
- b) más szükséghelyzet, elemi csapás, tűzvész, természeti katasztrófák, földrengés, tűzvész, járvány, árvíz, szélvihar, villámcsapás;
- c) munkabeszüntetés, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés;
- d) súlyos üzemzavarok, embargó, bojkott, behozatali-kiviteli tilalmak.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

A kártérítési eljárás

Az Előfizető a vagyonában bekövetkezett kár megtérítésére vonatkozó igényét a Szolgáltatónak írásban nyújthatja be, a kártérítés elbírálásához, és a kár mértékének megállapításához szükséges valamennyi, hitelt érdemlő bizonyítékkal.

A Szolgáltató az Előfizető kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd az érdemi elbíráláshoz szükséges, hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát.

Ha a Szolgáltató kártérítésért való felelőssége fennáll, a Szolgáltató az Előfizető igazolt, vagyonban bekövetkezett, kötbérköteles esetben a kötbért meghaladó kárát megtéríti, a hiánymentesen benyújtott kárigény Szolgáltatóhoz történő beérkezésétől számított 30 napon belül. Ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, nem állapítható meg károkozás, az Előfizető nem bizonyította a kárát (a kár mértékét is ideértve), vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt az előzőekben meghatározott határidőn belül elutasítja.

4.3.2.3. Tájékoztatás az Előfizetőt megillető, a Szolgáltató által értékesített készülékhez kapcsolódó szavatossági és jótállási kötelezettségről

A Szolgáltató az általa értékesített készülékek esetében a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik, melyet az Előfizető (jelen pont alkalmazásában Fogyasztó) a Szolgáltatóval szemben jogosult érvényesíteni.

A Fogyasztót megilleti továbbá a jog, hogy a Szolgáltató által értékesített termék hibája esetén a Szolgáltatóval szembeni igénye alapján a Szolgáltató a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a Fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

A Szolgáltató az általa értékesített készülékekre, azok eladási árától függő időtartamban jótállást vállal, melyet a Fogyasztó, illetve a termék tulajdonosa – amennyiben fogyasztónak minősül – az eredeti jótállási jegy bemutatásával, a jótállási jegy Fogyasztó rendelkezésére bocsátásának elmaradása esetén az ellenérték megfizetését igazoló bizonylat bemutatásával, a jótállási idő alatt bármikor érvényesíthet.

Kellékszavatossági vagy jótállási igény érvényesítése keretében hiba esetén a Fogyasztó - választása szerint - elsősorban kijavítást, vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha választott jótállási igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek a másik jótállási igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatott dolog hibátlan állapotában képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát, és a jótállási kötelezettség teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet vagy az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a Szolgáltató költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a Szolgáltató a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a jogszabályban foglalt feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a Fogyasztónak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Termékszavatossági igény érvényesítése keretében hiba esetén a Fogyasztó kizárólag a termék kijavítására vagy cseréjére jogosult.

A kellékszavatossági, termékszavatossági és jótállási igény érvényesítésének további szabályait a mindenkor hatályos jogszabályok, a Szolgáltató honlapja, továbbá jótállás esetében a jótállási jegy tartalmazza.



4.4. Hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás

4.4.1. Hibabejelentéssel összefüggő általános rendelkezések

Az Előfizető az ÁSZF 1.2 pontjában meghatározott elérhetőségeken tehet Hibabejelentést. A Szolgáltató a Hibabejelentéseket, a Hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás során tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti. A Szolgáltató a Hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi.

A Hibabejelentéshez kapcsolódó nyilvántartás a következőket tartalmazza:

- az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- a hibajelenség leírását;
- a Hibabejelentés és a nyilvántartásba vétel 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), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

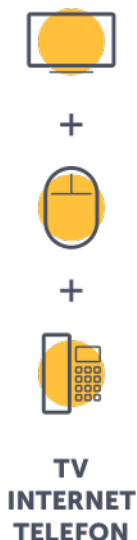
A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzítenirögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát a hiba tényleges okának feltárással behatárolja és az elvégzett vizsgálat alapján a hibabejelentéstől számított 72 órán belül az Előfizetőt értesíti arról, hogy

- a valós és a szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát kijavítja vagy
- értesíti az előfizetőt arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához további helyszíni - a Hálózati végponton vagy azt is érintően lefolytatandó - vizsgálat szükséges, a Szolgáltató az Előfizetővel az év, hónap, nap meghatározásával, 8 és 20 óra közé eső, 4 órás időszak megadásával időpontot egyeztet. A Szolgáltató az Előfizetővel történt egyeztetést és a helyszíni vizsgálatra közösen megállapított időpontot igazolható módon rögzíti. Ha a Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hiba vizsgálata során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére. A Szolgáltató – minőségbiztosítási céllal – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén jogosult fényképfelvétel készítésére a hiba behatárolása és elhárítása céljából elvégzett munkálatokról. A fényképfelvétel készítéséhez történő hozzájárulás megtagadása a Szolgáltatót terhelő munkálatok elvégzését nem akadályozza.

A hiba elhárítására a hiba bejelentésétől számított 72 órás határidő meghosszabbodik az alábbiak szerint.



- a) Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához harmadik személy, így különösen hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltató megkéri. A hozzájárulás beszerzése kezdeményezésének időpontját és a válasz Szolgáltatóhoz való beérkezésének időpontját a Szolgáltató rögzíti. A hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 72 órás határidőbe. A Szolgáltató a hozzájárulás beszerzésének kezdeményezésével egyidejűleg értesíti az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességének okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 72 órás határidőbe.
- b) Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és az időpont egyeztetése során a Szolgáltató által felajánlott időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által felajánlott időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás határidőbe.
- c) Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető egyeztetésük alapján megállapodott, és a hiba behatárolása, illetve kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás határidőbe.

A Szolgáltató a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Helyszíni hibaelhárítás esetén a Szolgáltató a hibaelhárítási tevékenységet munkanapokon 8–19 óra között, szombaton és vasárnap 8–16 óra között vállalja.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, ha az Előfizető az eredeti Hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az Előfizető által tett ismételt Hibabejelentésig eltelt időtartam.

Ha a Szolgáltató a hibát nem tudja elhárítani az előző bekezdés szerinti határidőben, az Előfizetői szerződés a teljesítés lehetetlensége vagy a lehetetlenné válása (a továbbiakban: „lehetetlenné válás”) miatt az alábbiak szerint megszűnik:

- a) ha a teljesítés lehetetlenné válása a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó okból következik be, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján;
- b) ha a teljesítés lehetetlenné válása az Előfizető felelősségi körébe tartozó okból következik be, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján. Ebben az esetben a Szolgáltató nem felel a hibás teljesítésért, tekintettel arra, hogy a hiba (a lehetetlenné válás) nem a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból következett be, és így annak kijavítására nem köteles.

A teljesítés lehetetlenné válásával kapcsolatos egyéb jogkövetkezményként a Szolgáltató a fenti a) pontban szabályozott esetben a hibás teljesítés tartamára (az Előfizetői szerződés megszűnéséig) a 4.2.2.1. pont szerinti kötbért fizet. A fenti b) pont szerinti esetekben a Szolgáltató kötbér fizetésére nem köteles.



4.4.2. Előfizető kötelezettségei a Hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatban

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettsége részeként az Előfizető köteles a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem, vagy hibásan működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek amiatt merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy késedelmesen teljesíti.

Az Előfizető biztosítja, hogy a Szolgáltató a Felek által előzetesen egyeztetett időpontban a hibaelhárítás céljából hozzáférjen a hálózathoz és a Szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezésekhez. Az Előfizető biztosítja a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Szolgáltatói berendezések megfelelő elhelyezését.

Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott Elektronikus hírközlő berendezések üzemeléséhez szükséges feltételeket az Előfizetői szerződés időtartama alatt biztosítja, és a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködik.

Ha a Hibabehatároló eljárás megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott Szolgáltatói berendezésből adódott, vagy nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozik, az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni a Hibabehatároló eljárással kapcsolatos költségeit.

A Szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárítását díjfizetéshez nem kötheti, vagy egyéb, az Előfizető közreműködését igénylő feltételt nem támaszthat. A Szolgáltató a hiba behatárolásáért, illetve a valós és Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba kijavításáért díjat nem számíthat fel. A Szolgáltató a valós és Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba behatárolásával és kijavításával összefüggésben felmerülő - így különösen javítási, kiszállási - költséget sem háríthat az Előfizetőre. Az Előfizetőt a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából a helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettség nem terhelheti.

4.5. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

Ha a hálózat egységességével kapcsolatos és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató minden kereskedelmileg ésszerű intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az ügyfélszolgálatán és internetes honlapján tájékoztassa az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, valamint a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről. A Szolgáltató a tájékoztatásért külön díjat nem kér az Előfizetőtől.

A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól. A Szolgáltató ilyen esetben az Eht. 136.§ (1) bek. c) pontja alapján szüneteltheti a Szolgáltatást.

A Szolgáltató együttműködik a kormányzati eseménykezelő központtal az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló törvényben foglalt feladatai végrehajtása érdekében.



4.6. Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az Előfizető a Szolgáltató hálózatához egyes szolgáltatások, és külön szerződéses rendelkezések esetén saját tulajdonú Előfizetői végberendezést csatlakoztathat, ha

- a) az teljesíti az alapvető követelményeket, azaz:
 - aa) nem veszélyezteti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények),
 - ab) megfelel az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek, és
 - ac) eleget tesz az egészségvédelmi és környezetvédelmi jogszabályokban előírt követelményeknek (Eht. 80. § (1));
- b) el van látva a megfelelőségi jelöléssel.

Az Előfizetői végberendezés fenntartásáról az Előfizető gondoskodik úgy, hogy a végberendezés ne veszélyeztesse a Szolgáltató hálózatát.

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételéhez használt szolgáltatói és előfizetői hálózatot – ennek részeként a hálózatra csatlakoztatott Előfizetői berendezéseket is – ellenőrizni. Az ellenőrzés célja a hálózat karbantartása és épségének megőrzése. Ha a Szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságot, a hálózat működését veszélyeztető, vagy más, a fenti feltételeknek meg nem felelő működtetést tapasztal (így különösen megfelelőségi jelzéssel el nem látott Előfizetői végberendezés csatlakoztatását), az Előfizetőt felszólítja a szerződésszegő magatartás 15 napon belüli megszüntetésére, így különösen ennek részeként a nem szabályszerű Elektronikus hírközlő végberendezés üzemén kívül helyezésére. Ha az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató a Szolgáltatást korlátozhatja vagy az Előfizetői szerződést felmondhatja.

Ha az Előfizetői berendezés hibás vagy nem az ÁSZF-nek megfelelő csatlakoztatásából eredően a Szolgáltatónak kára keletkezik, azt a Szolgáltató az Előfizetővel szemben érvényesítheti.

Ha a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges beállításokat vagy Szolgáltatói berendezések üzembe helyezését az Előfizető maga végzi el (lásd 2.4.3. pont), a Szolgáltató mentesül a nem megfelelő üzembehelyezéséből adódó hibák miatt felmerülő felelősség alól.

A szolgáltatás biztosítása – beleértve különösen a minőségi célértékek fenntartását és a szolgáltatás, illetve hálózat biztonságának megőrzését - céljából történő Szolgáltatói hibaelhárítás- és szolgáltatásnyújtás érdekében a Szolgáltató hozzáférhet és kezeli az Előfizetői végberendezés biztonsági adatait, az Előfizetői fogyasztói szokásokra vonatkozó adatokat – beleértve, de nem kizárólagosan az Előfizetői végberendezés technikai adatait, azonosító adatait, statisztikai adatait, illetve a Szolgáltatás paramétereit -, az Előfizetői forgalmi adatokat - beleértve, de nem kizárólagosan az Előfizetői végberendezés statisztikai adatait, illetve a Szolgáltatás paramétereit -, továbbá az Előfizető személyazonosító- és a kapcsolattartási adatait. A Szolgáltató a szolgáltatás biztosítása, továbbá a szolgáltatás és a hálózat biztonsága érdekében az Előfizetői végberendezésen a szükséges beállításokat és frissítéseket elvégzi.

A szolgáltatás optimalizálása céljából a Szolgáltató hozzáfér és kezeli az Előfizetői végberendezés biztonsági adatait, az Előfizetői fogyasztói szokásokra vonatkozó adatokat – beleértve, de nem kizárólagosan az Előfizetői végberendezés technikai adatait, azonosító adatait, statisztikai adatait, illetve a Szolgáltatás paramétereit, és az Előfizetői vezetékes (otthoni) hálózati paraméterek -, az Előfizetői forgalmi adatokat - beleértve, de nem kizárólagosan az Előfizetői végberendezés statisztikai adatait, az Előfizetői végberendezésre kapcsolódó eszköz technikai adatait, azonosító adatait, statisztikai adatait, illetve a Szolgáltatás paramétereit, és az Előfizetői vezetékes (otthoni) hálózati paraméterek -, továbbá az Előfizető személyazonosító- és a kapcsolattartási adatait az Előfizető hozzájárulása alapján.



+



+



**TV
INTERNET
TELEFON**

A részletes adatkezelési tájékoztatást a 4. sz. melléklet tartalmazza.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

5.1. A Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

A Szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet az Előfizető érdekkörében felmerülő okból, a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból, valamint mindkét fél érdekkörén kívül eső okból (vis maior) is.

5.1.1. Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés

- a) Szünetel a Szolgáltatás az Előfizető kérésére, az Előfizető által a kérésében meghatározott időtartamig vagy ilyen időtartam hiányában a bejelentéstől a visszakapcsolásra irányuló kérelemben meghatározott időpontig. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés időtartama nem haladhatja meg a 6 hónapot. A szolgáltató az előfizető által kért szüneteltetési időszak végén - amely nem lehet hosszabb, mint a szolgáltató általános szerződési feltételeiben a szüneteltetés leghosszabb időtartamaként meghatározott időtartam - a szolgáltatást visszakapcsolja, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíti.
- b) Ha az Előfizető határozott időtartamú Előfizetői szerződés esetén kéri a Szolgáltatás legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését, az Előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

Szolgáltatáscsomag esetén a Felek megállapodhatnak abban, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

5.1.2. A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés

A Szolgáltató szüneteltetheti a Szolgáltatást az Előfizető 15 napos előzetes értesítése mellett, ha ez a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt szükséges, és nincsen olyan más gazdaságos műszaki megoldás, amely alkalmazása esetén nem kell a Szolgáltatást szüneteltetni. Az ilyen okból történő szüneteltetés időtartama naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg.

5.1.3. Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szünetelés

Szünetel a Szolgáltatás

- a) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén.
- b) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

5.1.4. A díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

Az Előfizető kérésére történő Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének időtartamára az Előfizető az Előfizetői szerződésben feltüntetett csökkentett, indokolt és méltányos, az 1. sz. mellékletben meghatározott szüneteltetési díjat köteles fizetni.



5.2. A Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének – esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a következő esetekben jogosult, az Előfizető értesítése mellett:

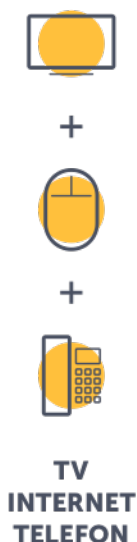
- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető a Hálózati végponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést;
- b) a Szolgáltatást igénybe vevő Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt – legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot;
- d) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az Előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget, az Egyedi értékhatárt;
- e) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötése vagy Előfizetői szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette;

Az a)-c) pontok szerinti esetekben a szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. A d) pont szerinti esetben a korlátozásra az előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor. A Szolgáltató köteles felhívni az Előfizető figyelmét arra, hogy a korlátozás az Előfizető által igénybe vett más, az internet-hozzáférés szolgáltatásra épülő elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetőségét és minőségét is érintheti.

Amennyiben az Előfizetői jogviszonyban igénybe vett szolgáltatások számlázása egy közös számladokumentumban történik, úgy a díjfizetés elmulasztásának jogkövetkezményei valamennyi, a szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra alkalmazhatóak.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszünteti. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke a 7.4. pontban meghatározott összeg.

Ha a Szolgáltató a Szolgáltatást korlátozza, a korlátozott alapszolgáltatásra épülő kiegészítő szolgáltatásokat nem vagy korlátozottan lehet igénybe venni. A Szolgáltató a helyhez kötött és a mobil internet-hozzáférés szolgáltatások korlátozásának időtartama alatt az Előfizetőnek minimális szolgáltatási szintű internet-hozzáférési szolgáltatást biztosít.





1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

A Szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles. A visszakapcsolási díj mértékét az 1. sz. melléklet tartalmazza.

Egyedi értékhatár

A Szolgáltató az általa nyújtott Előfizetői szolgáltatások tekintetében az igénybevétel korlátjaként meghatározhat egy felső összeghatárt. Az erre vonatkozó rendelkezéseket az Egyedi előfizetői szerződés és az ÁSZF egyaránt tartalmazza, és azt az Előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia. Ha az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott Egyedi értékhatárt nem fogadja el, a Szolgáltató a szerződéskötést megtagadhatja.

Egyedi értékhatárt a szolgáltató telefonszolgáltatás esetén alkalmaz.

Az Egyedi értékhatár számítása:

Az Előfizetői szerződés megkötését követő első 4 hónapban 15000 Ft/hó;

Az Előfizetői szerződés megkötését követő 5. hónaptól -12. hónapig 30000 Ft/hó;

Az Előfizetői szerződés megkötését követő 12. hónaptól 50000 Ft/hó;

Amennyiben az előfizető szerződés számlatartozás miatt felfüggesztésre került az elmúlt 3 hónapban a visszakapcsolástól számított 4 hónapig 15000 Ft/hó.

Amennyiben az Előfizető eléri az egyedi értékhatár 80%-át, a Szolgáltató hőközi számlát állíthat ki, melyet az ebben meghatározott ideig az Előfizetőnek rendeznie kell. Az egyedi értékhatárban meghatározott összeg 100%-ig nem lép életbe korlátozás.

A Szolgáltató és az Előfizető között az Előfizető kérésére egyedi megállapodás születhet a hőközi számla befizetéséről.

Az Egyedi értékhatár eléréséről és emiatt a számlázási időszakon kívüli díjfizetés szükségességéről a Szolgáltató az Eht. 144. § (4) c) pontja szerint egyéb elektronikus hírközlés útján értesíti az Előfizetőt. A Szolgáltatót az értesítés esetleges sikertelenségéért nem terheli felelősség, ha az értesítés sikertelenségének oka az Előfizető érdekkörében felmerülő ok.

A hőközi számlában megjelölt befizetési határidő elmulasztása esetén, amennyiben az egyedi értékhatár 100%-át túllépte az Előfizető, korlátozásra kerülhet sor. Mivel az Előfizető által igénybevett Előfizetői szolgáltatás egyes díjelemei nem jelenhetnek meg a Szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg a Szolgáltató számlázási rendszerében, az Előfizető bizonyos szolgáltatásoknál az Egyedi értékhatárt meghaladóan is igénybe tudja venni a Szolgáltatást. Erre tekintettel az Előfizető nem tagadhatja meg a Szolgáltatás díjának megfizetését arra hivatkozva, hogy a Szolgáltató az Egyedi értékhatár elérését követően nem korlátozta a Szolgáltatás nyújtását.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

5.3. A Szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

Ha az Előfizető a díjfizetési kötelezettségének a számlában megjelölt határidőben felszólítás ellenére sem tesz eleget, és emiatt a Szolgáltató az előfizetését a jogszabályi rendelkezések szerint korlátozta, a Szolgáltató a szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, a Szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogával.

Utolsó módosítás: 2026_09_01

Hatálya: 2026_10_01

File neve: flip_aszf_törzsresz_20261001_uj

Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői szerződést felmondhatja.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a Szerződés megkötése vagy Előfizetői szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést a 9.3. pont szerint felmondani, mely esetben a felmondási idő tartamára a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást felfüggeszteni.

6. Ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, kártérítés, jogviták

6.1. Az Előfizetői bejelentések, Panaszok kezelése, folyamata (Díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

6.1.1. Előfizetői bejelentések, Panaszok kezelése, kártérítési igény

Ha az Előfizető az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos Panasszal él, megfelelő azonosítás után személyesen, elektronikus úton, telefonos ügyfélszolgálaton, vagy írásban fordulhat az ügyfélszolgálathoz.

Ha az Előfizető az Előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos Panasszal él, személyesen, telefonon, elektronikus úton vagy írásban fordulhat az ügyfélszolgálathoz. Az ügyfélszolgálaton személyesen vagy telefonon tett Panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a személyesen vagy telefonon tett panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a Panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadja. Ha a személyesen vagy telefonon tett Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a személyesen vagy telefonon tett Panaszról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadja, egyebekben az írásban tett Panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el (Fgytv. 17/A. § (3)).

Az Előfizetők személyes ügyfélszolgálatokon, értékesítési pontokon a vásárlók könyvébe bejegyezhetik az adott üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos Panaszaikat és javaslataikat.

Telefonon közölt Panasz esetén, ha a beszélgetésről készült hangfelvétel tartalmazza az előírt tartalmi elemeket, a jegyzőkönyv felvétele az Előfizető beleegyezésével mellőzhető (Fgytv. 17/B. § (3)).

A Szolgáltató a Panaszt kivizsgálja, és az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről a bejelentéstől számított 30 napon belül a jogszabályi előírásoknak megfelelően írásban értesíti, a Panaszt érdemben megválaszolja. Ha a Szolgáltató a Panaszt elutasítja, azt köteles megindokolni (Fgytv. 17/A. § (6)). Ha a szükséges műszaki vizsgálatokat a Szolgáltató nem tudja ezen idő alatt teljeskörűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni, a Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbodásáról az Előfizető részére külön értesítést küld.

A Panasz telefonos ügyfélszolgálaton történő bejelentése és intézése az Előfizető azonosításával lehetséges. Az Előfizető azonosítása a 6.5. pont alapján történik.



A kártérítési igények rendezésére vonatkozó rendelkezéseket a 4.3.2.2. pont, a kötbérre vonatkozó rendelkezéseket a 4.3.2. pont tartalmazza.

6.1.2. Egyéb rendelkezések

A Szolgáltató nem foglalkozik érdemben azon Előfizetői bejelentésekkel/megkeresésekkel, melyek formájuknál vagy tartalmuknál (pl. témájuknál, hangvételüknél vagy érthetőségüknél) fogva alkalmatlanok az azokon alapuló bejelentések, megkeresések kivizsgálására és megválaszolására, továbbá amelyekből nem azonosítható a Szolgáltatóval vagy az általa nyújtott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos probléma.

Az Előfizető köteles a Szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, továbbá az Előfizetői bejelentések megtétele során tartózkodni a zaklató, a közlést vagy az emberi méltóságot, vagy a Szolgáltató, a Szolgáltató munkavállalóinak vagy a Szolgáltató szerződéses partnereinek, azok munkavállalóinak jogait, jogos érdekeit sértő magatartástól, valamint a joggal való visszaéléstől. Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltatás igénybevétele során tekintettel kell lennie más előfizetők nyugalma, a Szolgáltató egyéb előfizetőit nem zaklathatja, akadályozhatja vagy korlátozhatja a Szolgáltatás vagy Szolgáltató ügyfélszolgálatának indokolatlan igénybevételével. Ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást felmondani.

6.1.3. Díjreklamáció (felszámított díj összegét érintő Panasz)

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, ezt a Panaszra irányadó rendelkezések szerint jelentheti be a Szolgáltatónál. A lejárt befizetési határidejű számlára benyújtott Díjreklamációnak a fizetésre nincs halasztó hatálya. A Szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl Díjreklamációt nem fogad el.

A nem vitatott tételek díját az Előfizető a Díjreklamációra tekintet nélkül a kifogásolt számla befizetési határidején belül köteles megfizetni. Ha az Előfizető a nem vitatott tételeket határidőben megfizeti, a Szolgáltató a díjtartozás miatt nem alkalmazhatja a díjfizetés elmulasztására irányadó jogkövetkezményeket.

Ha a Szolgáltató a Díjreklamációnak csak részben ad helyt, a Szolgáltató a vitatott összegnek arra a részére, amellyel kapcsolatban a Díjreklamációt elutasította, új számlát küld Előfizetőnek. Az Előfizető az új számlában foglalt díjat az új számlában megjelölt határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A fennmaradó összeg vonatkozásában a Díjreklamáció elfogadására vonatkozó fenti rendelkezések az irányadók.

Ha az Előfizető a Díjreklamáció során a nem vitatott összegeket befizette, a vitatott összeget a díjvita jogerős lezárásáig nem kell befizetnie, feltéve, hogy a jogorvoslati eljárást az Előfizető a Szolgáltató Díjreklamáció elutasítását tartalmazó értesítését követő 15 napon belül megindította, és erről a kérelem másolatának egyidejű megküldésével a Szolgáltatót értesítette. Ha az Előfizető Díjreklamációja nem volt megalapozott, az Előfizető a számla összegét, valamint a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot köteles megfizetni a Szolgáltatónak.

6.2. Tájékoztatás a Szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről,



a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése

6.2.1. A hatáskörrel rendelkező szervek felsorolása és elérhetősége

A Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető a panaszával a Hatósághoz, a fogyasztóvédelmi szervekhez (az 1. sz. melléklet 4. pontja szerinti Kormányhivatalok), a Média- és Hírközlési Biztoshoz, a békéltető testületekhez és a bíróságokhoz fordulhat.

A hatóságok, egyéb szervezetek listáját, elérhetőségét az 1. sz. melléklet tartalmazza.

6.2.2. A Hatóság hatásköre

A felhasználók és az Előfizetők érdekeinek védelme körében általános hatósági felügyeleti és piacfelügyeleti szervként a Hatóság jár el, amely ellenőrzi az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltatók általi betartását, és eljár azok megsértése esetén.

6.2.3. A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényz ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok Szolgáltató általi intézésének rendjével és kezelésével, valamint a számla tartalmával kapcsolatban az Eht. és az Eszr. meghatározott rendelkezéseinek fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el, így az Egyéni Előfizető az területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez is fordulhat (Eht. 138. § (2) c)).

Az Egyéni Előfizető Szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az Egyéni eElőfizetői szerződés és az ÁSZF tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint (Eht. 21. § (7)).

6.2.4. A Média- és Hírközlési Biztos hatásköre

A Média- és Hírközlési Biztosnál panasszal élhet az az Előfizető, akit az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybe vétele során érdeksérelem ért, vagy akinél az érdeksérelem bekövetkezésének közvetlen veszélye áll fenn, illetve a fogyasztói, előfizetői, felhasználói érdekek képviseletét ellátó egyesület. A panaszt írásban kell benyújtani postai úton, illetve a Média- és Hírközlési Biztos honlapján található űrlapon, amennyiben az Előfizető rendelkezik ügyfélkapus azonosítóval. (Mttv. 140. § (1)).

6.2.5. A békéltető testületek hatásköre

Az Előfizetői szerződésből eredő vita esetében az Előfizető – amennyiben a szolgáltatást fogyasztóként veszi igénybe – panaszát Szolgáltató általi elutasítása esetén békéltető testülethez fordulhat. A békéltető testület a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. A békéltető testület eljárására vonatkozó szabályokat az Fgytv. tartalmazza. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az Előfizető az eljárást a békéltető testület elnökéhez megfelelően benyújtott, írásbeli kérelmével indíthatja el. A békéltető testület hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a Felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése.



6.2.6. A bíróságok hatásköre

Ha a Felek békés úton, peren kívül nem tudják a vitáikat rendezni bírósághoz fordulhatnak. A Szolgáltató és az Előfizető a közöttük felmerülő jogviták peres úton történő rendezésére alávetik magukat a bíróság hatáskörétől függően a Budai Központi Kerületi Bíróság, valamint a Tatabányai Törvényszék kizárólagos illetékességének, kivéve azt az esetet, amikor az Előfizető a Szolgáltatót megillető díjakat, kötbért és/vagy eszköz-vételárreszletek összegét nem fizette meg és ennek következtében a Szolgáltató igényét peres úton érvényesíti. Ez utóbbi esetben az általános illetékességi szabályok az irányadók (Eht 138. § (2) c)).

6.2.7. A határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok

Határon átnyúló ügyletek esetében, amennyiben az Előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye a Szolgáltató székhelyétől eltérő Európai Unió tagállamban vagy az Egyesült Királyságban, Izlandon vagy Norvégiában található, az Előfizető jogosult az Európai Fogyasztói Központ magyarországi központjához fordulni a felmerülő panaszának orvoslása céljából. A panaszbejelentés szabályairól és a további információkról a <https://www.magyarrefk.hu/hu/> weboldal ad tájékoztatást.

6.3. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

6.3.1. Az ügyfélszolgálat működése

A telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása során a Szolgáltató az esetek 70%-ában az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, a hívás megkezdésétől számított legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítja (Minőségir. 12. § (1) bekezdés e) pont).

A személyében nem azonos, külön azonosítón nyilvántartott Előfizetők vagy felhasználók bejelentéseinek egyszerre, egy alkalommal történő fogadását, illetve az ilyen bejelentések teljesítését a Szolgáltató visszautasíthatja, kivéve, ha a bejelentés jellegéből adódóan a bejelentések egyidejű kezelése feltétlenül szükséges.

6.3.2. Azonosítás

Az Előfizetőt az Előfizetői szerződésből eredő jogok gyakorlásánál a Szolgáltató a következő módokon azonosíthatja:

- a Szolgáltató rendelkezésére álló, az Előfizetővel és a Szolgáltatással kapcsolatos személyes, illetve szolgáltatási adatok alapján történő azonosítással;
- az Ügyfél azonosítóval, esetleg az ahhoz tartozó jelszóval.
- eAzonosítás útján történő azonosítása esetén DÁP azonosítóval.

Sikeres azonosítás esetén a Szolgáltató az azonosított személyt Előfizetőnek tekinti.

Ha az Előfizető azonosításhoz használt adatai, az általa választott jelszó az Előfizetőnek felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut vagy az Előfizető a jelszót egy könnyen kitalálható számsorozatban határozza meg, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

6.3.3. Hangrögzítés szabályai

A Szolgáltató a hangfelvételeket egyedi azonosító számmal látja el, amely azonosító számról a hangfelvétel rögzítését megelőzően tájékoztatja az Előfizetőt (Fgytv. 17/B. § (3)). A Szolgáltató az Előfizető számára a hangfelvétel kiadását a következők szerint biztosítja:

- ügyfélszolgálati helyiségben a hangfelvétel visszahallgatásával (Eszt. 25. § (2));



- b) a hangfelvétel másolatának biztosításával, amelyet a Szolgáltató az Előfizető kérelmére 30 napon belül az Előfizető rendelkezésére bocsát.

Az Előfizető részére előfizetői hangfelvételeként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani (Fgytv. 17/B. § (3a), Eszr. 25. § (3)).

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkező, előfizetői jogviszonyt érintő Előfizetői bejelentéseket, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti kommunikációt rögzíti és visszakereshető módon tárolja (Eht. 138. § (10)).

A Szolgáltató a hangfelvételeket

- a) a hibabejelentő hívások esetén a Hibabejelentéstől számított egy évig (Eht. 141. § (1))
b) Panaszokat a bejelentéstől számított öt évig (Fgytv. 17/B. § (3)) őrzi meg.

6.4. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A tudakozó szolgáltatást az Előfizető a 11818 vagy 11824 hívószámon érheti el.

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kötbér

A Szolgáltatások igénybevételéért az Előfizető a jelen pontban, az 1. sz. mellékletekben és az Előfizetői szerződés részét képező dokumentumokban meghatározottak szerinti díjakat köteles megfizetni. A Szolgáltatás díjának megfizetéséért az Előfizető a felelős, függetlenül a Szolgáltatás tényleges használatának személyétől.

A nyújtott alap havidíjas szolgáltatások és díjsomagok Flip ÁSZF 1. sz. melléklete szerinti havidíjai a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően változnak (csökkennek vagy nőnek) a fogyasztói árindex közzétételét megelőző év december 31. napján érvényes díjakhoz képest.

A díjak kiigazítására a Központi Statisztikai Hivatal éves átlagos fogyasztói árindex mértékét tartalmazó közleményének hivatalos közzétételét követő 90 napon belül, az éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően kerül sor, amelyről a Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőket.

Az árkiigazításra vonatkozó klauzula alkalmazására első alkalommal a 2022. évre vonatkozóan megállapított éves átlagos fogyasztói árindex alapján, 2023. évben kerül sor. Az árkiigazítás alkalmazásával összefüggésben az előfizetőt felmondási jog nem illeti meg, tekintettel arra, hogy az nem minősül az előfizetői szerződés módosításának.

A díjak az áfa-t tartalmazzák. Ha a Szolgáltató áfa nélküli díjat tüntet fel, ezt külön megjelöli. A Szolgáltató által alkalmazott díjtételeket és díjsomagokat az 1. sz. mellékletek tartalmazzák.



TV
INTERNET
TELEFON

7.1. A díjfizetéssel és számlázással, számlaküldéssel kapcsolatos feltételek

7.1.1.1. Számlázás és számlaküldés módja, folyószámlára vonatkozó rendelkezések, a számlák megküldésének időpontja

A Szolgáltató az általa nyújtott Előfizetői szolgáltatásért havonta számlát állít ki, amely tartalmazza a havi vagy előfizetési díjakat, használatától függő forgalmi és egyszeri díjakat, egyéb díjakat, valamint a Közvetített szolgáltatások ellenértékét.

Az Előfizetői Szerződés alapján az Előfizető a Szolgáltató által nyújtott, illetve nála megrendelt szolgáltatások ellenértékét előre és/vagy utólag köteles kiegyenlíteni az Egyedi előfizetői szerződés és az 1. sz. melléklet feltételei szerint. A szolgáltatások ellenértékét az Előfizető a Szolgáltató által havonta, a naptári hónappal megegyező elszámolási időszakról a tárgy hónapot követően kiállított és megküldött számla ellenében a számlán feltüntetett határidőig köteles kiegyenlíteni.

A számlák kiállítása a számlázási időszakot követő hónap első két napján történik. Papíralapú számlák postázása: a számlázási időszakot követő hónap 3-8 napja. Elektronikus számlák esetében a számlázási időszakot követő hónap 10. napjáig kerülnek az Előfizető Online fiókjába feltöltésre, erről a Szolgáltató e-mailben értesítést küld. Kézbesítés időpontja: a számla Előfizető általi kézhezvételének napja, de legkésőbb a számlázási időszakot követő hónap 15. napja. Amennyiben az Előfizető a számlát a számlázási időszakot követő hónap 25. napjáig nem kapja kézhez, ezt haladéktalanul köteles a Szolgáltatónál jelezni.

E határidőn túl a Szolgáltató ismételtelen csak díjazás ellenében küldi meg a számlát, kivéve, ha az Ügyfél a Szolgáltató érdekkörében felmerült és a Szolgáltatónak felróható okból nem kapta kézhez.

A Szolgáltatónak jogában áll a Számlázási időszakot módosítani, a módosítás nem minősül az Előfizetői szerződés módosításának, de a Számlázási időszakban történő módosításról a Szolgáltató az Előfizetőt a változást megelőzően legalább 15 nappal az Eht. 144. §-ban meghatározott módon értesíti.

A Szolgáltató jogosult az általa nyújtott szolgáltatás igénybevételével együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat továbbértékesíteni és továbbszámolni, valamint az ellenértéket az Előfizetővel szemben érvényesíteni. A beszélgetési díjak között a Szolgáltató számlája tartalmazza a közvetített szolgáltatások díjait is (emelt díjas számokra irányuló hívások).

A Szolgáltató a számlán szereplő tételeket a vonatkozó kerekítési szabályok szerint összegzi.

A számlához hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető a szerződéskötéskor, vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein. Az egyéni előfizető havonta egy alkalommal akkor is jogosult díjmentes hívásrészletezőre, ha a számlát nem elektronikusan állítja ki a szolgáltató.

Az előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag legfeljebb két évre visszamenőleg igényelheti a szolgáltatótól, melyet a szolgáltató az igényléstől számított 15 napon belül rendelkezésre bocsát. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

7.1.1.2. Elektronikus számlaküldés

Ha az előfizető kifejezetten kéri, a szolgáltató a számlát elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer helyett postai úton küldi meg az előfizető részére. Postai úton küldött számla esetén, ha az Előfizető kifejezetten kéri, a Szolgáltató a számlát a továbbiakban elektronikus úton küldi.

Az Előfizető a hiteles elektronikus számla megtekintési lehetőségének megnyílásáról a regisztráció során általa közölt e-mail címre kap értesítést. A számla hozzáférhetővé tételével és az erre vonatkozó értesítéssel a Szolgáltató a számla megküldésére vonatkozó kötelezettségének eleget tesz, a számlaküldés jogkövetkezményei ezzel az értesítéssel beállnak. Az értesítést követően a számla megtekintése és a számlában feltüntetett befizetési határidőben történő teljesítése az Előfizető felelőssége.

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

A Szolgáltató elektronikus hívásrészletezőt abban az esetben küld az Előfizetőnek, amennyiben azt az Előfizető a hívásrészletezőre vonatkozó szabályok szerint igényelte. A hívásrészletező elektronikus számlaküldés esetén díjmentes.

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

Ha az Előfizetőt jogszabály alapján az elektronikus formában kiállított számla vonatkozásában megőrzési kötelezettség terheli. Az ilyen kötelezettségének az Előfizető köteles eleget tenni a jogszabályban meghatározott archiválási (megőrzési) előírások betartásával, e körben a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

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

A befizetési határidő az a számlán feltüntetett naptári napokban meghatározott határidő, amely határidőig a számla ellenértéknek a Szolgáltató számlájára meg kell érkeznie. Jelen ÁSZF-ben, Egyedi előfizetői szerződésben, illetve az igénybe vett szolgáltatásra vonatkozó számlán a fizetési, befizetési, díjfizetési stb. határidő az adott szolgáltatás ellenértékének befizetési határidejét jelenti.

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

Amennyiben a Szolgáltató észleli, hogy valamely adminisztrációs vagy műszaki hiba folytán az elkészült számla hibás, úgy az abban érintett számlát visszatartja, és helyette jogosult a hiba kijavítását követően megküldeni a számlát.

Amennyiben a számlázási időszakon kívül számla kibocsátása válik szükségessé (pl. Egyedi értékhatár elérése esetén) a számla összegének befizetési határideje a számla kiküldésétől számított 8 nap.



7.1.2. A Szolgáltató hibás számlázása

A Szolgáltató a hibásan felszámított és az Előfizető által megfizetett díjat az Előfizetőnek az Előfizető késedelmes teljesítésére irányadó késedelmi kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján, vagy külön kérésre visszautalja az Előfizetőnek. Díjvisszatérítés esetén a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének kezdő napja a számla ellenértékének Szolgáltató számlájára történő megérkezésének napja (befizetési határidő).

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató 100 Ft-nál kisebb összeget nem köteles visszatéríteni.

7.1.3. Az Előfizető késedelmes számla kiegyenlítése esetén a Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmények

Ha az előfizető fizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, a számla összege az azon megjelölt beérkezési határidőig nem érkezik a Szolgáltató számlájára, a Szolgáltató jogosult a követelés érvényesítése érdekében fizetési felszólításokat küldeni az Előfizető részére.

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

7.1.3.1. Késedelmi kamat

A Szolgáltató késedelmes fizetés esetén jogosult késedelmi kamatot felszámítani. A késedelmi kamatot a befizetési határidő lejártát követő napok számával arányosan kell meghatározni a tartozás összegének és az éves 10% késedelmi kamatláb szorzatának alapján. Késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg a számla ellenértéke a Szolgáltató számlájára nem érkezik meg. Elutasított Díjreklamáció esetén az Előfizetőt a beérkezési határidőben meg nem fizetett számlával kapcsolatosan késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

7.1.3.2. Fizetési felszólítási díj

A díj mértékét az 1. sz. melléklet tartalmazza. A késedelemmel érintett számla vonatkozásában az SMS-ben küldött első fizetési emlékeztető ingyenes.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató felé jelzi, és hitelt érdemlően valószínűsíti (iratokkal, más bizonyítékkal alátámasztva), hogy a határidőt önhibáján kívül mulasztotta el, a Telekom a fizetési felszólítási díjat a következő havi számlában méltányosságból jóváírja.

7.1.3.3. Követeléskezelési díj

Szolgáltató jogosult lejárt számlatartozás esetén az általa megbízott követeléskezelő társaság részére az Előfizető adatait jogos követelése behajtása céljából átadni, továbbá a követeléskezelő társaság eljárásának adminisztrációs költségét követeléskezelési díjként az Előfizetőre áthárítani. A követeléskezelési díj mértékét az 1. sz. melléklet tartalmazza.

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések

Az Előfizető számláját készpénzes fizetési mód vagy pénzforgalmi szolgáltató útján vagy más elektronikus módon rendezheti az alábbiak szerint.



+



+



**TV
INTERNET
TELEFON**

7.2.1. Készpénzes fizetési mód

Ha az Előfizető készpénzes fizetési módot választott, a Szolgáltató által kiküldött számla a befizetést szolgáló postai készpénz-átutalási megbízást, illetve postai számla-befizetési megbízást is tartalmazza. Amennyiben az Előfizető a számláját nem a Szolgáltató által kiküldött postai készpénz-átutalási megbízással, illetve postai számlabefizetési megbízással rendezi, a felmerülő banki (pénzforgalmi) költség és a teljesítés egyéb járulékos költségei az Előfizetőt terhelik.

7.2.2. Pénzforgalmi szolgáltató útján vagy más elektronikus módon történő fizetés

Az Előfizető ezen fizetési módon belül a fizetési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesítheti:

- b) banki átutalással.
- c) az Előfizető felhatalmazása alapján csoportos beszedési megbízás útján a pénzforgalmi szolgáltatónál vezetett folyószámláról történő beszedéssel,
- d) az Előfizető választása szerinti más fizetési módokkal (bankkártya, Internetes fizetés).

Az a) és c) pont szerinti esetben az Előfizető az átutaláskor kitölthető „közlemény” rovatban köteles feltüntetni az Ügyfél azonosítót és a számla sorsszámát. Ennek elmaradásából eredő következményekért az Előfizető felelős.

A felmerülő banki (pénzforgalmi) költség az Előfizetőt terheli.

8. Az Előfizetői szerződés időtartama

Az Előfizetői szerződés határozatlan időtartamra jön létre.

9. Az Előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

9.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

9.1.1. A Szolgáltató által kezdeményezett, közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás

Az Előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Az Előfizetői szerződés módosítására és az ajánlat elfogadására egyebekben az Előfizetői szerződés megkötésére irányadó szabályokat kell alkalmazni.

Nem tekinthető az Előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó magatartásának az Előfizetői szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető előfizetői jog gyakorlása, vagy kötelezettség teljesítése, így különösen a Szolgáltatás további igénybevétele, illetve a Szolgáltatás ellenértékének megfizetése, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az Előfizető a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, az Előfizetői szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.



A Szolgáltató szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatában közérthetően és áttekinthetően köteles rögzíteni, hogy az Előfizetői szerződés módosítása esetén az Előfizetői szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, továbbá köteles tájékoztatni az Előfizetőt a szerződésmódosítás menetéről.

Az Előfizető fentiek szerinti elfogadó nyilatkozatával az Előfizetői szerződés a Szolgáltató ajánlatában foglalt tartalommal és a nyilatkozat megtételének időpontjában módosul.

9.1.2. A Szolgáltató jogosultsága a szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok

9.1.2.1. Az egyoldalú szerződésmódosítás esetei

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést az Egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosítani.

A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az adott módosítással érintett Előfizetőket tartós adathordozón, az alábbiakban meghatározott tartalommal értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt. Szerződéskötéskor a Szolgáltató - a honlapra való utalással - tájékoztatja az Előfizetőt az ÁSZF 30 napon belül hatályba lépő módosításairól, ha a módosítások a megkötésre kerülő Egyedi előfizetői szerződést érintik. Nem köteles a Szolgáltató az előző mondat szerinti értesítési határidőket alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott Előfizetői szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződést nem érinti.

Ha a Szolgáltató az Előfizetőt az egyoldalú szerződésmódosításról értesíti, az értesítésnek az alábbiakat tartalmazza:

- a) az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseinek pontos megjelölését;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató a Szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

9.1.2.2. Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizetőt megillető felmondási jog

A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül az Előfizető azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői szerződést.

Nem jogosult az Előfizető felmondani az Előfizetői szerződést, ha a módosítás

- a) következtében az Előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az Előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,
- b) adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy



- c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

9.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás

Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosításra az Előfizetői szerződés Felek egyező akaratával történő módosítására irányadó szabályait kell alkalmazni. Ha a Szolgáltató az Előfizető módosításra irányuló ajánlatát elfogadja, az ajánlat beérkezésétől számított legfeljebb 15 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést, amelyre külön rendelkezések vonatkoznak.

9.2.1. Átírás

9.2.1.1. Az átírás általános szabályai

A Szolgáltató az Előfizető kérésére csak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja átírás jogcímén az Előfizetői szerződést (Eht. 132. § (9)). Névváltozás – az Előfizető személyének változása nélkül – nem minősül átírásnak. Átírás és a Hálózati végpont áthelyezése egy időben nem kérhető. Amennyiben az Előfizetőnek lejárt díjtartozása van, a Szolgáltató nem teljesíti az átírást. Átírás kizárólag a Szolgáltató értékesíthető díjcsomagjai tekintetében igényelhető. Az átvevő Előfizető által fizetendő átírási díj mértékét az 1. sz. melléklet tartalmazza.

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményező Feleknek kell nyilatkozniuk. Az átírási kérelemnek legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat kell tartalmaznia:

- a Szolgáltatás adatai (Előfizetői szolgáltatás neve, létesítési cím, hívószám);
- az átadó és az átvevő Előfizető adatai az átvevő Előfizető előfizetői kategóriája (Egyéni vagy Üzleti előfizető);
- az átadó és az átvevő Előfizető aláírása.

Amennyiben az átadó Előfizető Üzleti előfizető, a 12.2.1.3. pont rendelkezései irányadóak.

Az átírást a Szolgáltató az alábbi feltételek maradéktalan teljesülése esetén végzi el:

- Az átadó Előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, vagy vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó összes kiegyenlített tartozását a Szolgáltató felé a Szolgáltató által számára előírt fizetési határidőben teljesíti.
- Az átírás olyan Előfizetői szolgáltatásra/díjcsomagra vonatkozhat, amelyet a Szolgáltató az átírás időpontjában is értékesít

Ha az átírási kérelmet benyújtó Előfizető az átíráshoz szükséges adatokat, iratokat nem csatolja be az átíráshoz kapcsolódó igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül, úgy a Szolgáltató az átíráshoz kapcsolódó igényt a fent szabályozott kivételekkel elutasítja, és erről az átírási kérelmet benyújtó Előfizetőt értesíti.

Az Előfizetői szerződés átírás folytán történő módosulása esetén az átadó Előfizető előfizetői jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő Előfizető a helyébe lép.

Az Előfizető az átíráshoz és az egyes Előfizetői szolgáltatásoknál meghatározott egyedi esetekben kívül nem jogosult arra, hogy az Előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat (követeléseket) egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át.

9.2.1.2. Átírás Üzleti előfizető esetén

Ha az Előfizető személye azért változik, mert az Üzleti előfizető személyében jogutódlás történt (így különösen átalakulás, egyesülés, szétválás esetén), a jogutódlást a Szolgáltató átírásnak megfelelő szabályok szerint vezeti át, ha az ezt igazoló eredeti vagy hiteles másolat





1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

dokumentumokat az Előfizető a rendelkezésére bocsátja. Az Üzleti előfizető jogutódlása esetén a Szolgáltató nem számít fel átírási díjat.

Ha felszámolás vagy csődeljárás alatt álló Üzleti előfizető átadó Előfizetőként kezdeményezi az Előfizetői szolgáltatás átírását, a felszámolási-, illetve csődeljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás, hanem a felszámolási-, illetve csődeljárás során érvényesíti a Szolgáltató. Az Előfizetői szolgáltatás átírása tárgyában benyújtott kérelemnek tartalmaznia kell a 2.1.4 pont szerinti iratokat az átvevő Előfizetőre vonatkozóan.

9.2.2. Áthelyezés

9.2.2.1. Az áthelyezés általános szabályai

Az Előfizető kérheti, hogy a Szolgáltató a szolgáltatást a földrajzi szolgáltatási területén az Előfizető által kért más helyen nyújtsa (áthelyezési igény).

Az áthelyezés csak olyan Előfizetői szolgáltatásra vonatkozhat, amelyet a Szolgáltató az áthelyezés igénylésének időpontjában is értékesít.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a Szolgáltatást az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben, a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 15 napos határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása áll fenn.

Az áthelyezési igény teljesítésének határideje

A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény átvételét követő 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igényt elfogadja, és azt legfeljebb az áthelyezési igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi időpontban teljesíti;
- b) a Hálózati végpont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igényt elfogadja és ezzel egyidejűleg év, hónap, nap pontossággal megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját;
- c) az áthelyezési igényt rajta kívül álló ok miatt elutasítja;
- d) az áthelyezési igényt az Előfizető - a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 15 napos határidő elteltét követően is esedékes - díjtartozása miatt elutasítja vagy
- e) az áthelyezési igényt a Szolgáltatás felfüggesztése miatt elutasítja.

Az a) és b) pont szerinti áthelyezés esetén az Hálózati végpont megszüntetésétől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig a Szolgáltatás szünetel, amely időszak alatt az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

Az áthelyezésre vonatkozó további rendelkezések

Átírás és áthelyezés egyszerre nem igényelhető. Átírás esetén csak az átírás teljesítését követően lehet áthelyezést igényelni.

9.2.2.2. Az áthelyezés díja

A Szolgáltató az áthelyezésért áthelyezési díjat számíthat fel, amelynek mértékét az 1. sz. melléklet tartalmazza.

9.2.2.3. Az áthelyezésre vonatkozó további rendelkezések

A Hálózati végpont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást, ilyen esetben a Szolgáltató az előbb benyújtott kérelmet, egyidejűleg benyújtott kérelmek esetén az átírást teljesíti.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2026_09_01

Hatálya: 2026_10_01

File neve: flip_aszf_törzsresz_20261001_uj

Ha az Előfizető a jogviszonyát megszünteti, és ezt követően áthelyezési igénnyel fordul a szolgáltatóhoz, azt a Szolgáltató új Igénynek tekinti, és az Előfizetői szerződés létrejöttére vonatkozó szabályok szerint jár el.

9.3. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

9.3.1. Szolgáltató rendes felmondása

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje 60 nap. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását

- írásban, tértivevényes levélben küldi meg; vagy
- ha az Előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben küldi meg, amelynek kézbesítése hitelt érdemlően igazolható.

Az Előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a Szolgáltató Szerződésből eredő követeléseinek kielégítése alól.

9.3.2. Szolgáltató rendkívüli felmondása

9.3.2.1. Az Előfizetői szerződés 15 napos felmondási idővel történő felmondásának esetei

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel az alábbi esetekben mondhatja fel:

- Az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg.
Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető a Szolgáltatáshoz használt eszközöket a Szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy ha az Előfizető a Hálózati végponthoz a követelményeknek meg nem felelő végberendezést csatlakoztat, vagy ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az Előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen illetve Hálózati végponton működteti.
- Az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához vagy elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze.
- Az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.
- A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a fizetési határidő elmulasztását követően elküldött, jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői szerződést, ha az Előfizető a díjtartozás összezszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti. A szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

- A műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői szerződést a Szolgáltató akkor is jogosult 15 napos határidővel felmondani, ha az Előfizető a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.



- f) A rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötése vagy Előfizetői szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető szerződésszegésére tekintettel történő megszűnésével egyidejűleg a szerződésből származó minden fizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik. Az Előfizetői Szerződés megszűnésekor a Szolgáltató az utolsó tárgydíjra vonatkozó számlát, valamint a Szolgáltatás alapján járó, még ki nem egyenlített és esedékes tartozásról számlát küld az Előfizető részére.

Az Előfizető köteles a díjfizetési kötelezettségeinek az elmulasztása miatt a Szolgáltató által a részére küldött fizetési felszólítások díját a tartozással egyidejűleg kötbérként megfizetni. A díj mértékét az 1. sz. melléklet tartalmazza.

Ha az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul értesíti.

9.3.2.2. Vagyoni biztosíték

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás rendkívüli felmondása helyett Vagyoni biztosítékot kérni az Előfizetőtől.

9.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

9.4.1. Előfizető rendes felmondása

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondást legalább a 9.4.1.1. és 9.4.1.2. pont szerinti adattartalommal kell a Szolgáltató tudomására hozni.

Az előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az Előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az Előfizető felmondása, az Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizetői szerződéssel összefüggő Előfizetői végberendezésre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezésének napja.

Az Előfizető egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja az Előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában megjelöli azt a határnapot, amely naptól a nyújtott Előfizetői szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon a Szolgáltatás nyújtását megszünteti.

9.4.1.1. Felmondás tartalmi elemei írásbeli felmondás esetén

- 2.2.1 a) pont szerinti személyes adatok;
- az Előfizető azonosításához használt azonosítók;
- megszüntetni kívánt Előfizetői szolgáltatás(ok) megnevezése;



- d) Előfizetői szolgáltatás megszüntetésének (a Hálózati végpont leszerelésének) megrendelt időpontja, ha az Előfizető meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- e) az Előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése;
- f) az Előfizető aláírása.

9.4.1.2. Felmondás tartalmi elemei szóbeli (telefonos ügyfélszolgálat útján) történő felmondás esetén

- a) az Előfizető azonosításához használt azonosítók (így az Előfizető Ügyfél azonosítója és jelszava)
- b) megszüntetni kívánt Előfizetői szolgáltatás(ok) megnevezése;
- c) Előfizetői szolgáltatás megszüntetésének (a Hálózati végpont leszerelésének) megrendelt időpontja, ha meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- d) az Előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése.

9.4.1.3. Felmondó nyilatkozat Szolgáltató általi ellenőrzése

A Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondó nyilatkozatot foglalt, megfelelő azonosítást vagy a dokumentumok ellenőrzését követően fogadja be. Ha a felmondást követően az Előfizető lakcíme vagy értesítési címe megváltozik, az Előfizető köteles az új értesítési címéről a Szolgáltatót tájékoztatni.

9.4.2. Az Előfizető rendkívüli felmondási joga

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

Az Előfizető rendkívüli felmondása esetén az Előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

9.5. Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek

9.5.1. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei

Az Előfizetői szerződés megszűnik:

- a) a Felek közös megegyezésével;
- b) Előfizető elállása esetén;
- c) a Szolgáltató jogutóddal vagy jogutód nélküli megszűnésével;
- d) az átadó szolgáltatóval fennálló Előfizetői szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával;
- e) azon Szolgáltatóval, amely Szolgáltató az Eht. 133. §-ában foglalt módon átalakul, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy Előfizetői szerződés következtében más Szolgáltató lép;
- f) ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a Felek nem állapodnak meg a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az Előfizetői szerződés az Előfizetői szerződés megkötésétől vagy a hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek Előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő napon megszűnik;



9.5.2. Előfizető elállása

Az Előfizető az alábbi esetekben jogosult az Előfizetői szerződéstől elállni:

- a) Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor a Hálózati végpont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az Előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a Felek egymással elszámolnak, a Szolgáltató az adott Előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríti az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadja.
- b) A távollévők között szóban és üzlethelyiségen kívül megkötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat az Előfizetői szerződéstől. Az Előfizető úgy állhat el az Előfizetői szerződéstől, hogy a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatványát kitölti, és azt a Szolgáltató részére megküldi. Az Előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői szerződésnek megfelelően a Szolgáltatás nyújtását megkezdte (45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §). Ebben az esetben az Előfizetőt az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.
- c) Amennyiben az Előfizetői szerződést a Felek üzleten kívül, a Szolgáltató helyszíni képviselője útján kötötték meg, az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat az Előfizetői szerződéstől. Ha a Szolgáltatás nyújtása már megkezdődött, az Előfizető e határidőn belül indokolás nélkül felmondhatja az Előfizetői szerződést. Az Előfizető úgy állhat el az Előfizetői szerződéstől, hogy a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatványát kitölti, és azt a Szolgáltató részére megküldi.

9.5.3. Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála vagy jogutód nélküli megszűnése esetén

Megszűnik az Előfizetői szerződés az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével, amennyiben az Előfizetői szerződés átírására nem kerül sor. A Szolgáltató az Előfizető halála esetén a szerződés megszüntetése körében az Előfizető halála tényének tudomására jutását követően intézkedik.

Természetes személy Előfizető esetén az Előfizető halála akkor jut a Szolgáltató tudomására, ha a halotti anyakönyvi kivonat eredeti példánya vagy hiteles másolata bemutatásra vagy megküldésre kerül. A Szolgáltató az Előfizetői szerződést az Előfizető halálának időpontjától kezdődően az Előfizető haláláról történő tudomásszerzéssel megszüntetnek tekinti.

9.5.4. Az Előfizetői szerződés megszűnése a Szolgáltató jogutóddal való megszűnése esetén (az Előfizetői szerződés átruházása más szolgáltatóra)

Ha a Szolgáltató helyébe - a Szolgáltatónak a Ptk. szerinti átalakulása, egyesülése, szétválása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése következtében vagy szerződés alapján - más szolgáltató (új szolgáltató) lép, az érintett Előfizetők felé a régi szolgáltató az Eht.-nak az Előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítására vagy az Előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondására vonatkozó szabályai szerint jár el.



9.6. Eljárás az Előfizetői szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni, helyhez kötött szolgáltatás esetén a Hálózati végponthoz a leszerelés érdekében a bejutást, hozzáférést köteles biztosítani.

Ha a Szolgáltatói berendezéseket a Szolgáltató nem szereli le, az Előfizető azt az Előfizetői szerződés megszűnésekor rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán személyesen, vagy postai úton visszaszolgáltatja, ez azonban a szerződés megszűnésének nem feltétele.

Ha az Előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének az alábbiakban meghatározott időpontig nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az 1. sz. mellékletben meghatározott átalánykártérítést felszámítani:

- az Előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása esetén az Előfizetői szerződés megszűnését követő 8. napig; vagy
- az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig; vagy
- az Előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a Felek által meghatározott időpontig.

Ha az Előfizető a fentiek szerint meghatározott időpontig nem adja vissza az átvételi helyen a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket, az ilyen eszközökkel kapcsolatos kárveszély áthárul az Előfizetőre.

Az Előfizetői szerződésnek a Szolgáltató általi rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató felszámíthatja a kiszállási, begyűjtési díjat, amelynek mértékét az 1. sz. melléklet tartalmazza.

Az Előfizetői szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő tartozásai (így díjfizetési kötelezettségei) kiegyenlítésének kötelezettsége alól. A 100 Ft-nál kisebb tartozást az Előfizetőnek nem kell megfizetnie.

10. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

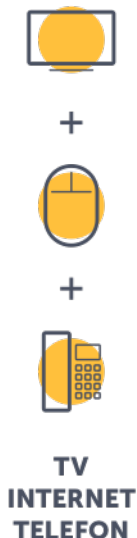
10.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésénél, és az Előfizetői szerződés tartama alatt is együttműködik a Szolgáltatóval, késedelem nélkül tájékoztatja a Szolgáltatót az Előfizetői szerződést érintő minden lényeges tényről, változásról, körülményről.

A Felek kötelesek egymásnak megadni minden olyan adatot és információt, amelynek közlése a Szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséhez szükséges.

Az Előfizető és/vagy jogutódja haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltatót, ha adataiban változás következik be. E kötelezettség elmulasztásából eredő kár az Előfizetőt terheli.

Az Előfizető - a kármegelőzési, illetve kárenyhítési kötelezettsége teljesítéseként - vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató Szolgáltatása nem vagy nem kielégítően került teljesítésre. Az értesítés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegesen felmerülő károkért és/vagy Előfizetőt érintő költségekért.



10.2. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges és a használatába adott Szolgáltatói berendezések Szolgáltató általi felszerelésében együttműködik, és az Előfizetői szerződés hatálya alatt felelősséget vállal e berendezések rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt Szolgáltatói berendezések megrongálódásáért, a nem rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodásért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

Az Előfizető a Szolgáltatást és a Szolgáltató hálózatát rendeltetésszerűen használhatja. Amennyiben Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatásnak az Előfizető egyidejű értesítésével történő korlátozására (Eht. 137. § (1)).

Az Előfizetőnek a Szolgáltatás igénybevétele során tekintettel kell lennie más Előfizető nyugalma, a Szolgáltató előfizetői körének bármely tagját nem zaklathatja, akadályozhatja vagy korlátozhatja a Szolgáltatás igénybevételével.

10.3. Adatváltozás bejelentése

Az Előfizető az adataiban bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül tájékoztatja.

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

10.4. Együttműködési kötelezettség (hálózatfejlesztéssel és migrációval kapcsolatban)

Ha a Szolgáltató a hálózatának állapotával, új hálózatának kialakításával és használatbavételével, hálózatfejlesztéssel összefüggésben az általa nyújtott Előfizetői szolgáltatást úgy tudja a minőségi követelményeknek megfelelően teljesíteni, hogy a Szolgáltatás nyújtása során a használt hálózatot, illetve hozzáférést kicseréli, vagy módosítja, akkor az adott hálózaton kiszolgált Előfizetők műszaki migrálására jogosult és erről az érintett Előfizetőket előzetesen értesíti. Ha a nyújtott Előfizetői szolgáltatás alapjául szolgáló hálózat kiváltására és új hálózatra áttételére jelen pont alapján kerül sor, a Szolgáltató az érintett szakaszon kiszolgált Előfizetőket a tervezett műszaki munkákat megelőzően legalább 30 nappal értesíti és tájékoztatja őket az együttműködési kötelezettségükről.

Ha a 2.4.3. pont szerinti, a Szolgáltatás kiépítése kapcsán meghatározott valamely kötelezettségre a Szolgáltatás további nyújtásához is szükségessé válik, az Előfizető az együttműködési kötelezettsége körében ezt az Egyedi előfizetői szerződés megkötését követően is teljesíti a 2.4.3. pont szerinti kötelezettségeit, és a 2.4.3. pont ilyen esetben is irányadó.

Ha az Előfizető az értesítését követően nem teszi lehetővé a Szolgáltatás nyújtásához szükséges munkák elvégzését, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződés rendes felmondással történő megszüntetésére.





1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

Abban az esetben, ha a szükséges műszaki munkák elmaradása veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, a Szolgáltató jelen pont szerinti együttműködésre vonatkozó felszólítást küld, 3 napos határidő tűzésével. Amennyiben az Előfizető a felszólításban foglalt 3 napos határidőben sem teszi lehetővé a szükséges műszaki munkák elvégzését, a Szolgáltató az Eht. 134. § (6) bekezdés a) pontjára hivatkozással 15 napos határidővel jogosult az Előfizetői szerződés felmondására.

10.5. Az Előfizető által küldött információk és/vagy reklámok tartalmával és a kéréstlen információ és/vagy reklám küldéssel kapcsolatos kötelezettség

Az Előfizető által küldött információk és/vagy reklámok tartalmával és a kéréstlen információ és/vagy reklám küldéssel kapcsolatos adatvédelemmel összefüggő minden felelősség az Előfizetőt terheli.

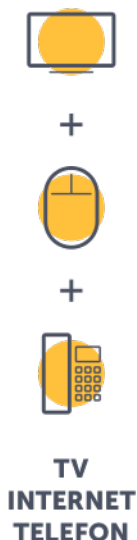
Az Előfizető a mindenkor hatályos magyar adatvédelmi jogszabályoknak minden körülmények között eleget tesz. Ezen felül kötelezettséget vállal arra, hogy ha a körülményeiben olyan változás következik be, amely következtében az általa teljesítendő adatvédelmi előírásokat részben vagy egészben nem képes teljesíteni, erről a Szolgáltatót azonnali hatállyal írásban értesíti. Ezen értesítés elmaradásából származó károkért, vétkességre tekintet nélkül, az Előfizető felel. Amennyiben az Előfizető az adatvédelmi előírásoknak nem felel meg, úgy az a Szolgáltató oldaláról az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendkívüli felmondását eredményezheti. (lásd 12.3.2. pont.)

Mivel a Szolgáltató sem részben, sem egészben nem ismeri a továbbított elektronikus üzenetek tartalmát, és mivel a Szolgáltató egy közvetítő feladatot lát el, miszerint elektronikus hírközlési úton továbbküldi az Előfizető által megadott címre a szintén az Előfizető által létrehozott elektronikus üzenetet, azokkal az adatvédelmi panaszokkal kapcsolatosan, amelyek a kéréstlen üzenetekkel és/vagy reklámokkal, illetve az üzenetek és/vagy reklámok tartalmával kapcsolatosak, az Előfizető köteles eljárni.

10.6. A Szolgáltató által postai úton küldött értesítésekre alkalmazandó szabályok

Amennyiben a Szolgáltató tértivevény-szolgáltatással, vagy ajánlott szolgáltatással postai küldeményként az Előfizető részére, a Szolgáltató abban az időpontban eleget tesz bármely ezzel összefüggő esetleges kötelezettségének, amikor az Előfizető vagy meghatalmazottja a küldeményt a postai értesítés szabályai szerint átveszi. Kézbesítettnek minősül az a kézbesítési címre tértivevény-szolgáltatással vagy ajánlott szolgáltatással küldött postai küldemény is, amely a „nem kereste”, az „átvételt megtagadta”, a „cím nem azonosítható”, a „címzett ismeretlen”, a „címzett elköltözött”, a „kézbesítés akadályozott”, vagy más hasonló jelzéssel érkezik vissza a feladóhoz.

11. A fogyatékkal élő Előfizető számára kínált termékek és nyújtott szolgáltatások részletei, továbbá



tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről

A Szolgáltató az Aktív. 1. sz. mellékletében meghatározott akadálymentességi követelményeket teljesíti az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatások esetében, beleértve a segélyhívásokat is:

- érzékelhetően, kezelhetően és érthetően megjelenített, stabil elektronikus műsorkalauzok biztosítása, amelyek tájékoztatást nyújtanak az akadálymentes hozzáférés lehetőségeiről;
- annak biztosítása, hogy az audiovizuális médiaszolgáltatások akadálymentességi elemeit (akadálymentes hozzáférést lehetővé tévő szolgáltatások) – mint például a feliratokat a siket és a nagyothalló személyek számára, a hangos leírást, a hangos feliratozást és a jelnyelvi tolmácsolást – teljeskörűen, a pontos megjelenítést lehetővé tévő megfelelő minőségben, a hanggal és a videóval szinkronban továbbítsák, ugyanakkor lehetővé tegyék a megjelenítés és a használat felhasználói vezérlését
- a vezetékes internet-hozzáférés szolgáltatás esetén a Szolgáltató az akadálymentes hozzáférés lehetőségét a szolgáltatáshoz biztosított Szolgáltatói berendezésen, illetve az arra telepített szoftverrel nyújtja

Az egyes szolgáltatásokhoz kapcsolódó részletes információk a Flip ÁSZF 3. sz. mellékletében, valamint a Szolgáltató honlapján találhatók.

Annak érdekében, hogy a fogyatékossgal élő Előfizetők a lehető legnagyobb mértékben hozzá tudjanak férni a Szolgáltató valamennyi szolgáltatásához, a Szolgáltató a hazai érdekképviseleti szervezetekkel kötött együttműködést: Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége (MVGYSZ), Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége (MEOSZ), Értelmi Fogyatékossgal Élők és Segítőik Országos Érdekvédelmi Szövetsége (ÉFOÉS), Autisták Országos Szövetsége (AOSZ). További részletes információk a Szolgáltató honlapján érhetők el.

12. Akadálymentesítési követelményeknek való megfelelés ismertetése

A Szolgáltató a fogyatékossgal élő Előfizetők számára nyújtott szolgáltatások tekintetében alkalmazott akadálymentességi követelményeket a Flip ÁSZF 3. sz. mellékletében helyezte el. Az akadálymentességi követelményeknek történő megfelelé körében a Szolgáltató általános szerződési feltételei az alábbi információkat tartalmazzák:

- a szolgáltatás általános leírása akadálymentesen hozzáférhető formátumban;
- a szolgáltatás működésének megértéséhez szükséges leírások és magyarázatok;
- annak ismertetése, hogy a szolgáltatás hogyan teljesíti az akadálymentességi követelményeket.

A Szolgáltatónak rendelkezésre kell bocsátania azokat az információkat, amelyek bizonyítják, hogy a szolgáltatások nyújtásának folyamata és annak ellenőrzése biztosítja a szolgáltatások megfelelőségét az akadálymentességi követelményeknek.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



 1519, Budapest
Pf.: 1446
 www.flip.hu
 1446

Flip Általános Szerződési Feltételek

1. sz. melléklet Díjmelléklet

Szolgáltatások leírása, díjak, csatornakiosztás, ügyfélszolgálati és műszaki díjak



+



+



**TV
INTERNET
TELEFON**

Utolsó módosítás: 2026_09_01
Hatálya: 2026_10_01
File neve: flip_aszf_1_melleklet_dijmelleklet_20261001_uj



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

Tartalom

1. Előfizetői szolgáltatáson belül biztosított alapszolgáltatások	4
1.1. Flip TV.....	4
1.2. Flip Internet.....	10
1.3. Flip Telefon.....	10
Vezetékes hívás opció	11
2. Előfizetői szolgáltatásként nyújtott díjcsomagok.....	11
2.1. Értékesíthető díjcsomag	11
2.2. Lezárt díjcsomagok	13
3. Emelt díjas, adománygyűjtő, díjmentes és rövidhívószámok, valamint a külföldre irányuló hívások és műholdas szolgáltatás hívásdíjai Flip Telefon szolgáltatás esetén	22
4. Belépési díj.....	34
5. Ügyfélszolgálati és helyszíni szolgáltatási díjak.....	34
 EGYÉB, A LENTI KATEGÓRIÁKBA NEM SOROLHATÓ, ELŐFIZETŐ KÉRÉSÉRE VÉGGZENDŐ MUNKÁK ESETÉN, A DÍJAT A SZOLGÁLTATÓ A BERUHÁZÁSI KÖLTSÉGEK EGYSÉGTÉTEL LISTÁJA ALAPJÁN KALKULÁLJA.....	35



+



+



**TV
INTERNET
TELEFON**

Utolsó módosítás: 2026_09_01

Hatálya: 2026_10_01

File neve: flip_aszf_1_melleklet_dijmelleklet_20261001_uj



📍 1519, Budapest
Pf.: 1446

🌐 www.flip.hu

☎ 1446



+



+



**TV
INTERNET
TELEFON**

Utolsó módosítás: 2026_09_01

Hatálya: 2026_10_01

File neve: flip_aszf_1_melleklet_dijmelleklet_20261001_uj

1. Előfizetői szolgáltatáson belül biztosított alapszolgáltatások

1.1. Flip TV

A Flip TV szolgáltatást a Szolgáltató IPTV technológián nyújtja arra alkalmas televízió készülék esetén.

A Hálózati végponthoz tartozó eszközre korlátozva, egyidejűleg kizárólag egy Előfizető rendelkezhet előfizetői szerződéssel a szolgáltatásra.

A Flip TV szolgáltatás több televízió készüléken is igénybe vehető, az első set top box használata díjmentes. Az első set top boxon kívül második vagy harmadik set top box készüléket a szolgáltatás első megrendelésekor, vagy később, telefonon igényelheti az Előfizető külön bérleti díjért. Egy Flip TV előfizetéshez legfeljebb 3 set top box rendelhető. A 2023. augusztus 1. napját követően a Flip TV szolgáltatás igénybevétele esetén az eszközök átadását követően megfizetett első havidíj tartalmazza a Szolgáltatói berendezés és a set top boxok közötti kábelszakasz kialakítását, a kábelszakasz (és szerelési anyagok), a távirányító és a hálózati tápegység, set top box és az Előfizetői végberendezés összeköttetését biztosító HDMI, EuroSCART vagy RCA kábelek (a továbbiakban együttesen: Műsorterjesztési szolgáltatáshoz átadott eszközök) ellenértékét. A Műsorterjesztési szolgáltatáshoz átadott eszközök az Előfizető tulajdonába kerülnek. A bérelt set top box a havidíj megfizetésével nem kerül az Előfizető tulajdonába.

A Flip TV előfizetéshez kapcsolódó egyéb, díjmentesen elérhető funkciók: szülői felügyelet, EPG, TXT, 2. audio stream (amennyiben a műsorhoz elérhető).

Egyéb értéknövelt szolgáltatások nem érhetők el (pl. PVR, SVOD, minipay, indító képernyő ajánlóval, interaktív app-ok).

IPTV televízió műsorok

A Szolgáltató 2017. 05. 31. napjában határozza meg a jelen pontban leírt csatornakiosztásban szereplő valamennyi csatorna szerepeltetésének vállalt időpontját. A vállalás időtartama ezt követően minden naptári hónap végén meghosszabbodik a következő hónap utolsó napjáig, kivéve,



+



+



ha a Szolgáltató bármely, a kínálatban szereplő csatorna szerepeltetésére ettől eltérő időpontot vállal, és amelyről az Előfizetőket az ÁSZF módosításáról szóló értesítésben előzetesen tájékoztatja.

Az elosztott programok nyelvének meghatározása tájékoztató jellegű, amely műsoronként is eltérő lehet. A csatornák adott nyelven történő elérhetőségéért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

HBO Max hozzáférés

A HBO Max szolgáltatás standard díjcsomagjához történő hozzáférést a Szolgáltató a Szuper HBO Pak, illetve Szuper HBO MaxPak opciók megrendelése esetén a Szuper HBO Pak és Szuper HBO Max Pak csomag részeként, külön díj fizetése nélkül biztosítja. A Szolgáltató kizárólag a standard díjcsomaghoz biztosít hozzáférést, a díjcsomag módosítására nincs lehetőség.

Csatornakiosztás:

	Program	Jelleg, profil
1.	M1	közzszolgálati
2.	M2	közzszolgálati
3.	Duna TV	közzszolgálati
4.	Duna World / M4 Sport+	közzszolgálati
5.	M4 Sport	közzszolgálati
6.	M5	közzszolgálati
7.	tv2	kereskedelmi
8.	RTL	kereskedelmi
9.	VIASAT3	kereskedelmi
10.	ATV	kereskedelmi
11.	Hír TV	hírek
12.	Sport1	sport
13.	film+	filmek, sorozatok
14.	Ozone TV	környezet magazin
15.	Life TV	életmód
16.	CNN International	hírek
		kereskedelmi,
17.	PRIME	szórakoztató
18.	RTL Kettő	kereskedelmi



+



+





1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

19. Super TV2	kereskedelmi
20. Story4	szórakoztató, sorozat
21. Mozi+	kereskedelmi
22. Film Café	filmek sorozatok sorozatok, szórakoztató műsorok,
23. TV4	magazinműsorok
24. VIASAT6 HD	kereskedelmi
25. RTL Három	filmek, sorozatok
26. Spektrum Home	életmód
27. Muzsika Tv	zenei
28. Sláger TV	zenei
29. MTV European	zenei
30. EWTN	vallás
31. Sport2	sport
32. AXN	filmek, sorozatok
33. AMC	filmek
34. COOL	filmek, sorozatok
35. Heti TV	közösségi
36. Spektrum National Geographic	dokumentum
37. Channel	dokumentum, valóság
38. Travel	utazás, életmód általános, tényszerű
39. Discovery Channel	szórakoztató
40. TV Paprika	gasztronómia
41. Nicktoons	rajzfilmek
42. Minimax	mese/animációs film
43. Dikh TV HD	kereskedelmi
44. Nickeodeon	mese, ifjúsági
45. Disney Channel	rajzfilmek
46. Animal Planet	dokumentum, állatvilág
47. Eurosport	sport
48. National Geographic Wild	dokumentum, állatvilág
49. HISTORY	dokumentum
50. ID Investigation Discovery	dokumentum, valóság
51. Da Vinci PAX TV (2022.01.04- ig)/NESHAMA TV	dokumentum
52. (2022.01.04-től)	közösségi
53. Fit HD	közösségi



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2026_09_01

Hatálya: 2026_10_01

File neve: flip_aszf_1_melleklet_dijmelleklet_20261001_uj



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

54. TLC	életmód magazin
55. Galaxy4	kereskedelmi
56. Apostol TV	közösségi
57. Film4	film
58. TV2 Comedy	kereskedelmi
59. Spíler1 TV	sport
60. Spíler1 TV HD	sport
61. TV2 Séf	gasztronómia
62. BBC Earth	dokumentum
63. Spektrum HD	dokumentum
64. Animal Planet HD	dokumentum
65. Discovery HD	dokumentum
66. Sport1 HD	sport
67. Super TV2 HD	kereskedelmi
68. ATV HD	hírek
69. Duna World HD	közzszolgálati
70. Duna HD	közzszolgálati
71. m2HD	közzszolgálati
72. m1 HD	közzszolgálati
73. M5 HD	közzszolgálati
74. AXN HD	film
75. Eurosport HD	sport
76. TV2 HD	kereskedelmi
77. Travel HD	utazás, életmód
78. Sport2 HD	sport
79. BBC Earth HD	dokumentum
80. Cool HD	film
81. Film+ HD	film
82. RTL Kettő HD	kereskedelmi
83. HISTORY HD	dokumentum
84. National Geographic HD	dokumentum
85. RTL HD	kereskedelmi
86. M4 Sport HD	közzszolgálati
87. ATV Extra	kereskedelmi
88. Viasat History HD	dokumentum
89. Viasat Explorer	dokumentum
90. Viasat Nature	dokumentum
91. FEM 3 (2026.03.08-tól)	életmód
92. Zenebutik	zenei
93. Pax TV (2023.01.03-tól)	közösségi

Utolsó módosítás: 2026_09_01

Hatálya: 2026_10_01

File neve: flip_aszf_1_melleklet_dijmelleklet_20261001_uj



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

94. Stringray Classica	zenei
95. Euronews	hírek
96. TVE	közzszolgálati
97. RTL DE	kereskedelmi
98. SAT1	kereskedelmi
99. Mediaset	kereskedelmi
100. TV5 Monde	általános szórakoztató
101. Eurosport 2	sport
102. ORF1	közzszolgálati
103. ZDF	közzszolgálati
104. Cartoonito HD	rajzfilmek
105. Cartoon Network HD	rajzfilmek
106. Nick JR	mesé
107. Jim Jam	mesé
108. KIKA	mesé
109. TV2 Kids	mesé
110. Izaura HD	sorozatok, szórakoztató műsorok, magazinműsorok
111. English Club HD	oktató
112. Viasat Epic Drama	filmek, sorozatok
113. Filmmánia	filmek, sorozatok
114. Viasat 2	filmek, sorozatok
115. AXN Crime HD	filmek, sorozatok
116. Sorozat+	filmek, sorozatok
117. RTL GOLD	filmek, sorozatok
118. Filmbox+one	film
119. Filmbox+love&crime	film
120. Filmbox+comedy HD	film
121. Filmbox+emotion HD	film
122. Fishing and Hunting	sport, horgászat, vadászat
123. Eurosport2 HD	sport
124. AMC HD	filmek
National Geographic Wild	dokumentum, állatvilág
125. HD	
126. Viasat3 HD	kereskedelmi
127. Spíler2	sport
128. Spíler2 HD	sport
129. Jocky TV	sorozatok

Utolsó módosítás: 2026_09_01

Hatálya: 2026_10_01

File neve: flip_aszf_1_melleklet_dijmelleklet_20261001_uj



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

- | | |
|---------------------------------|------------------------|
| 130. Moziverzum | filmek |
| 131. Viasat Epic Drama HD | filmek, sorozatok |
| 132. Kanapé TV | általános szórakoztató |
| 133. Kanapé TV HD | általános szórakoztató |
| 134. Hír TV HD | |
| 135. RTL Három HD | |
| 136. D1 TV (2024. január 9-től) | |
| Jazz TV (2024. január 9- | |
| 137. től) | |
| Kossuth Rádió | |
| Petőfi Rádió | |
| Bartók Rádió | |

Helyi TV csatornák:

A fenti csatorna kínálaton túl az alábbi helyi TV csatornák is elérhetők lokálisan a Flip szolgáltatási területén belül:

- | | | |
|-----------------------|-----------------------------|-------------------------|
| • Csaba TV | • Karcag TV | • Gyöngyösi VTV |
| • Fehérvár TV | • Pécs TV | • 9TV |
| • Kecskemét TV | • Líceum TV | • BKTV |
| • Miskolc TV | • Pilis TV | • Újbuda TV |
| • Nyíregyházi TV | • Régió Plusz TV | • Szentes TV |
| • Pannon TV | • Gyula TV | • ESTV |
| • Szolnok TV | • 7 TV | • TV10 |
| • Tatabánya TV | • Halom TV | • Kurca Tv |
| • Telekeszi | • Globo TV | • Cegléd TV |
| • Telin TV | • Karcag TV | • Ipoly TV |
| • Tisza TV | • Tatai TV | • Ajka Tv |
| • TiszapART | • Hévízi Televízió | • Orosháza VTV |
| • TV 13 | • Pápa Városi Televízió | • KTV Esztergom |
| • Városi TV Szeged | • TV18 | • KTV Stúdió Mezőberény |
| • Centrum TV | • Gólya Tv | • Füzesabony VTV |
| • Danubia TV | • Zalaegerszegi Televízió | • TV Keszthely |
| • Oroszlány Városi TV | • TV Eger | • Dabas TV |
| • Óbuda TV | • DTV (Debreceni Városi TV) | • Sixo TV |
| • XV TV | • Kanizsa TV | • TV2040 |
| • Namény TV | • Buda TV | • Nagykállói Televízió |
| • Rákosmente TV | • Balaton TV | • EVTV |
| • Bátor TV | • Makói VTV | • Halas TV |
| • Promontor TV | | • Gran TV |
| • Williams TV | | |



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2026_09_01

Hatálya: 2026_10_01

File neve: flip_aszf_1_melleklet_dijmelleklet_20261001_uj



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

- Elektro Szigénál Téréséi Televízió
- ELSŐ KERÜLET TV
- Jánosháza TV
- Tarjáni Falu TV
- D+ TV
- Városi TV Mohács
- Mezőtúri Városi Televízió
- Berettyó Televízió

Szuper HBO Pak opció:

	Program	Jelleg, profil
1.	HBO	filmek
2.	HBO2	filmek
3.	HBO3	filmek

Szuper HBO MaxPak opció:

	Program	Jelleg, profil
1.	HBO	filmek
2.	HBO2	filmek
3.	HBO3	filmek
4.	HBO HD	filmek
5.	HBO2 HD	filmek
6.	HBO3 HD	filmek
7.	Cinemax HD	filmek
8.	Cinemax2 HD	filmek

1.2. Flip Internet

A FLIP Internet szolgáltatás keretében a Szolgáltató kábel- és optikai hálózaton helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatást nyújt.

A Hálózati végponthoz tartozó eszközre korlátozva, egyidejűleg kizárólag egy Előfizető rendelkezhet előfizetői szerződéssel a szolgáltatásra.

Egyéb értéknövelt szolgáltatások nem érhetők el (pl. email, internet, webtárhely, fix IP cím, domain).

A szolgáltatás egyedi megfelelőségére vonatkozó adatokat a 3. sz. melléklet tartalmazza.

1.3. Flip Telefon

Utolsó módosítás: 2026_09_01
Hatálya: 2026_10_01
File neve: flip_aszf_1_melleklet_dijmelleklet_20261001_uj



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest

Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

A helyhez kötött telefon szolgáltatáshoz értéknövelt szolgáltatások nem rendelhetők.

A Hálózati végponthoz tartozó eszközre korlátozva, egyidejűleg kizárólag egy Előfizető rendelkezhet előfizetői szerződéssel a szolgáltatásra.

Az alábbi funkciók a szolgáltatással díjmentesen elérhetők:

- emelt díjas hívások tiltása (90 és 91 prefix)
- kimenő hívás tiltás
- 06-90,06-91,17-tel kezdődő és Adományvonal tiltása
- teljes korlátozás, kivéve segélykérő hívás
- hívószámkijelzés tiltása és hívószám küldés tiltása (végberendezés képességtől függő)
- távirat (192)
- egyetemes tudakozó (11800)
- hívásvárakoztatás (végberendezéstől függő)

Vezetékes hívás opció

A Flip Telefon szolgáltatás mellett igénybe vehető vezetékes hívás opció minden belföldi vezetékes normál díjazású irányba 0 Ft-os lebeszélhetőséget biztosít havonta 100 óra erejéig a Flip Otthon+, Flip Otthon, Flip 3, Flip Trió és Flip Tripla csomag igénybevételére szerződéssel rendelkező előfizetők számára.

A 0 Ft-os vezetékes hívás opció keretében biztosított kedvezmény összesen havi 100 óra erejéig vehető igénybe, ennek felhasználását követően a Flip Telefon csomag díjazásának megfelelően kerül felszámításra az Előfizető által indított hívás díja. Az opció keretében biztosított kedvezmény az olyan belföldi vezetékes normál díjazású irányban használható fel, mely két, helyhez kötött Hálózati végpont hívószámai közötti telefonkapcsolatnak felel meg.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

2. Előfizetői szolgáltatásként nyújtott díjcsomagok

2.1. Értékesíthető díjcsomag

Utolsó módosítás: 2026_09_01

Hatálya: 2026_10_01

File neve: flip_aszf_1_melleklet_dijmelleklet_20261001_uj



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

2.1.1. Flip Tripla 2023 csomag (2023.09.01-től)

A Flip Tripla 2023 csomag 3 helyhez kötött szolgáltatást nyújt, TV, internet-hozzáférés és telefon szolgáltatást tartalmaz. A Flip Tripla 2023 csomag szolgáltatásai csak egyben rendelhetők meg és mondhatók le, az egyes szolgáltatás-elemekre külön nem köthető szerződés.

Az Előfizető egy folyószámláján maximum egy Előfizetői szolgáltatás (Flip ÁSZF Törzsrész 1.8. pont) vehető igénybe.

2.1.1.1. Flip TV

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Flip TV	törthavi	2649 Ft

Set top box bérleti díj:

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
+ set top box	törthavi / db	500 Ft

Szuper HBO Pak opció

HBO, HBO2, HBO3 csatornákat és HBO Max hozzáférést tartalmaz.

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Szuper HBO Pak	törthavi	3 000 Ft

Szuper HBO MaxPak opció

HBO, HBO2, HBO3, Cinemax és Cinemax2 csatornákat, illetve HBO Max hozzáférést tartalmaz.

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Szuper HBO MaxPak	törthavi	3 600 Ft

2.1.1.2. Flip Internet

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Flip Internet a Flip Trió díjcsomaghoz	törthavi	5134 Ft



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2026_09_01

Hatálya: 2026_10_01

File neve: flip_aszf_1_melleklet_dijmelleklet_20261001_uj



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

2.1.1.3. Flip Telefon

Percíjak:

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Flip Telefon	törthavi	137 Ft
Hívás Flip előfizetők között	percalapú, minden megkezdett perc díjköteles	0 Ft
Hívás belföldi mobil vagy más belföldi vezetékes irányba	percalapú, minden megkezdett perc díjköteles	5 Ft
Hívás nemzetközi irányba	percalapú, minden megkezdett perc díjköteles	díjzóna szerint

Vezetékes hívás opció:

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Vezetékes hívás opció	egész havi	1 000 Ft

2.2. Lezárt díjcsomagok

2.2.1. Flip Otthon csomag

(A Flip Otthon csomag neve 2018. március 1-jét megelőzően Flip Otthon 2018.)

A Flip Otthon csomag 3 helyhez kötött szolgáltatást nyújt, TV, internet-hozzáférés és telefon szolgáltatást tartalmaz. A Flip Otthon csomag szolgáltatásai csak egyben rendelhetők meg és mondhatók le, az egyes szolgáltatás-elemekre külön nem köthető szerződés.

Az Előfizető egy folyószámláján maximum egy Előfizetői szolgáltatás (Flip ÁSZF Törzsrész 1.8. pont) vehető igénybe.

2.2.1.1. Flip TV

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Flip TV	törthavi	3434 Ft



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2026_09_01

Hatálya: 2026_10_01

File neve: flip_aszf_1_melleklet_dijmelleklet_20261001_uj

Set top box bérleti díj:

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
+ set top box	törthavi / db	500 Ft

Szuper HBO Pak opció

HBO, HBO2, HBO3 csatornákat és HBO Max hozzáférést tartalmaz.

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Szuper HBO Pak	törthavi	3000 Ft

Szuper HBO MaxPak opció

HBO, HBO2, HBO3, Cinemax és Cinemax2 csatornákat, illetve HBO Max hozzáférést tartalmaz.

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Szuper HBO MaxPak	törthavi	3600 Ft

2.2.1.2. Flip Internet

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Flip Internet a Flip Otthon díjcsomaghoz	törthavi	4123 Ft

Kábel és optikai technológián elérhető a Flip Otthon csomaggal a „150 Mbit/s Sebesség növelő opció”, amely adott számzási ciklusban egy alkalommal be- és kikapcsolható, és a maximális le- és feltöltési sebességeket változtatja.

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
150 Mbit/s Sebesség növelő opció	törthavi	1000 Ft

2.2.1.3. Flip Telefon

Percíjak:

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Flip Telefon	törthavi	137 Ft
Hívás Flip előfizetők között	percalapú, minden	0 Ft



+



+



	megkezdett perc díjköteles	
Hívás belföldi mobil vagy más belföldi vezetékes irányba	percalapú, minden megkezdett perc díjköteles	5 Ft
Hívás nemzetközi irányba	percalapú, minden megkezdett perc díjköteles	díjzóna szerint

Vezetékes hívás opció:

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Vezetékes hívás opció	egész havi	1 000 Ft

2.2.2. Flip Otthon+ csomag

A Flip Otthon+ csomag értékesítése 2018. március 1-jei hatállyal lezárásra került azzal, hogy a csomagban foglalt szolgáltatásokra új Előfizetői szerződés ezen időpontot követően nem köthető, a már megkötött Előfizetői szerződések feltételei nem módosulnak.

A Flip Otthon+ csomag 3 helyhez kötött szolgáltatást nyújt, TV, internet-hozzáférés és telefon szolgáltatást tartalmaz. A Flip Otthon+ csomag szolgáltatásai csak egyben rendelhetők meg és mondhatók le, az egyes szolgáltatás-elemekre külön nem köthető szerződés.

Az Előfizető egy folyószámláján maximum egy Előfizetői szolgáltatás (Flip ÁSZF Törzsrész 1.8. pont) vehető igénybe.

2.2.2.1. Flip TV



+



+



Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Flip TV	törthavi	3435 Ft

Set top box bérleti díj:

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
+ set top box	törthavi / db	500 Ft



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

Szuper HBO Pak opció

HBO, HBO2, HBO3 csatornákat és HBO Max hozzáférést tartalmaz.

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Szuper HBO Pak	törthavi	3000 Ft

Szuper HBO MaxPak opció

HBO, HBO2, HBO3, Cinemax és Cinemax2 csatornákat, illetve HBO Max hozzáférést tartalmaz.

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Szuper HBO MaxPak	törthavi	3600 Ft

2.2.2.2. Flip Internet

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Flip Internet a lezárt Flip Otthon+ csomagban	törthavi	4159 Ft

Kábel és optikai technológián elérhető a lezárt Flip Otthon+ csomaggal a „130 Mbit/s Sebesség növelő opció”, amely adott számlázási ciklusban egy alkalommal be- és kikapcsolható, és a maximális le- és feltöltési sebességeket változtatja.

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
130 Mbit/s Sebesség növelő opció	törthavi	889,83 Ft

2.2.2.3. Flip Telefon

Percíjak:

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Flip Telefon	törthavi	137 Ft
Hívás Flip előfizetők között	percalapú, minden megkezdett perc díjköteles	0 Ft
Hívás belföldi mobil vagy más belföldi vezetékes irányba	percalapú, minden megkezdett perc díjköteles	5 Ft
Hívás nemzetközi irányba	percalapú, minden	díjzóna szerint



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2026_09_01

Hatálya: 2026_10_01

File neve: flip_aszf_1_melleklet_dijmelleklet_20261001_uj



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

	megkezdett perc díjköteles	
--	-------------------------------	--

Vezetékes hívás opció:

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Vezetékes hívás opció	egész havi	1 000 Ft

2.2.3. Flip 3 csomag

A Flip 3 csomag 3 helyhez kötött szolgáltatást nyújt, TV, internet-hozzáférés és telefon szolgáltatást tartalmaz. A Flip 3 csomag szolgáltatásai csak egyben rendelhetők meg és mondhatók le, az egyes szolgáltatás-elemekre külön nem köthető szerződés.

Az Előfizető egy folyószámláján maximum egy Előfizetői szolgáltatás (Flip ÁSZF Törzsrész 1.8. pont) vehető igénybe.

2.2.3.1. Flip TV

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Flip TV	törthavi	2061 Ft

Set top box bérleti díj:

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
+ set top box	törthavi / db	500 Ft

Szuper HBO Pak opció

HBO, HBO2, HBO3 csatornákat és HBO Max hozzáférést tartalmaz.

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Szuper HBO Pak	törthavi	3000 Ft

Szuper HBO MaxPak opció

HBO, HBO2, HBO3, Cinemax és Cinemax2 csatornákat, illetve HBO Max hozzáférést tartalmaz.

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Szuper HBO MaxPak	törthavi	3600 Ft

2.2.3.2. Flip Internet

Utolsó módosítás: 2026_09_01

Hatálya: 2026_10_01

File neve: flip_aszf_1_melleklet_dijmelleklet_20261001_uj



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Flip Internet a Flip 3 díjcsomaghoz	törthavi	3299 Ft

Kábel és optikai technológián elérhető a Flip 3 csomaggal a „150 Mbit/s Sebesség növelő opció”, amely adott számázási ciklusban egy alkalommal be- és kikapcsolható, és a maximális le- és feltöltési sebességeket változtatja.

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
150 Mbit/s Sebesség növelő opció	törthavi	1000 Ft

2.2.3.3. Flip Telefon

Percíjak:

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Flip Telefon	törthavi	137 Ft
Hívás Flip előfizetők között	percalapú, minden megkezdett perc díjköteles	0 Ft
Hívás belföldi mobil vagy más belföldi vezetékes irányba	percalapú, minden megkezdett perc díjköteles	5 Ft
Hívás nemzetközi irányba	percalapú, minden megkezdett perc díjköteles	díjzóna szerint

Vezetékes hívás opció:

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Vezetékes hívás opció	egész havi	1 000 Ft

2.2.4. Flip Trió

A Flip Trió csomag értékesítése 2021. december 1-jei hatállyal lezárásra került azzal, hogy a csomagban foglalt szolgáltatásokra új Előfizetői

Utolsó módosítás: 2026_09_01

Hatálya: 2026_10_01

File neve: flip_aszf_1_melleklet_dijmelleklet_20261001_uj



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

szerződés ezen időpontot követően nem köthető, a már megkötött Előfizetői szerződések feltételei nem módosulnak.

A Flip Trió csomag 3 helyhez kötött szolgáltatást nyújt, TV, internet-hozzáférés és telefon szolgáltatást tartalmaz. A Flip Trió csomag szolgáltatásai csak egyben rendelhetők meg és mondhatók le, az egyes szolgáltatás-elemekre külön nem köthető szerződés.

Az Előfizető egy folyószámláján maximum egy Előfizetői szolgáltatás (Flip ÁSZF Törzsrész 1.8. pont) vehető igénybe.

2.2.4.1. Flip TV

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Flip TV	törthavi	2058 Ft

Set top box bérleti díj:

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
+ set top box	törthavi / db	500 Ft

Szuper HBO Pak opció

HBO, HBO2, HBO3 csatornákat és HBO Max hozzáférést tartalmaz.

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Szuper HBO Pak	törthavi	3 000 Ft

Szuper HBO MaxPak opció

HBO, HBO2, HBO3, Cinemax és Cinemax2 csatornákat, illetve HBO Max hozzáférést tartalmaz.

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Szuper HBO MaxPak	törthavi	3 600 Ft

2.2.4.2. Flip Internet

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Flip Internet a Flip Trió díjcsomaghoz	törthavi	3985 Ft



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2026_09_01
Hatálya: 2026_10_01
File neve: flip_aszf_1_melleklet_dijmelleklet_20261001_uj

Kábel és optikai technológián elérhető a Flip Trió csomaggal a „150 Mbit/s Sebesség növelő opció”, amely adott számázási ciklusban egy alkalommal be- és kikapcsolható, és a maximális le- és feltöltési sebességeket változtatja.

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
150 Mbit/s Sebesség növelő opció	törthavi	500 Ft

2.2.4.3. Flip Telefon

Percíjak:

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Flip Telefon	törthavi	137 Ft
Hívás Flip előfizetők között	percalapú, minden megkezdett perc díjköteles	0 Ft
Hívás belföldi mobil vagy más belföldi vezetékes irányba	percalapú, minden megkezdett perc díjköteles	5 Ft
Hívás nemzetközi irányba	percalapú, minden megkezdett perc díjköteles	díjzóna szerint

Vezetékes hívás opció:

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Vezetékes hívás opció	egész havi	1 000 Ft

2.2.5. Flip Tripla csomag (2021. november 2. napjától)

A Flip Tripla csomag 3 helyhez kötött szolgáltatást nyújt, TV, internet-hozzáférés és telefon szolgáltatást tartalmaz. A Flip Tripla csomag szolgáltatásai csak egyben rendelhetők meg és mondhatók le, az egyes szolgáltatás-elemekre külön nem köthető szerződés.

Az Előfizető egy folyószámláján maximum egy Előfizetői szolgáltatás (Flip ÁSZF Törzsrész 1.8. pont) vehető igénybe.

2.2.5.1. Flip TV

Utolsó módosítás: 2026_09_01
Hatálya: 2026_10_01
File neve: flip_aszf_1_melleklet_dijmelleklet_20261001_uj



+



+





1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Flip TV	törthavi	2049 Ft

Set top box bérleti díj:

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
+ set top box	törthavi / db	500 Ft

Szuper HBO Pak opció

HBO, HBO2, HBO3 csatornákat és HBO Max hozzáférést tartalmaz.

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Szuper HBO Pak	törthavi	3 000 Ft

Szuper HBO MaxPak opció

HBO, HBO2, HBO3, Cinemax és Cinemax2 csatornákat, illetve HBO Max hozzáférést tartalmaz.

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Szuper HBO MaxPak	törthavi	3 600 Ft

2.2.5.. Flip Internet

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Flip Internet a Flip Trió díjcsomaghoz	törthavi	4536 Ft

2.2.5.3. Flip Telefon

Percíjak:

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Flip Telefon	törthavi	137 Ft
Hívás Flip előfizetők között	percalapú, minden megkezdett perc díjköteles	0 Ft
Hívás belföldi mobil vagy más	percalapú, minden	5 Ft



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2026_09_01

Hatálya: 2026_10_01

File neve: flip_aszf_1_melleklet_dijmelleklet_20261001_uj



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

belföldi vezetékes irányba	megkezdett perc díjköteles	
Hívás nemzetközi irányba	percalapú, minden megkezdett perc díjköteles	díjzóna szerint

Vezetékes hívás opció:

Név	Számlázási mód	Bruttó díj
Vezetékes hívás opció	egész havi	1 000 Ft

3. Emelt díjas, adománygyűjtő, díjmentes és rövidhívószámok, valamint a külföldre irányuló hívások és műholdas szolgáltatás hívásdíjai Flip Telefon szolgáltatás esetén

Emelt díjas szolgáltatás díjai

Magyar Telekom Nyrt.

Hívószám	Díj (bruttó)
Perc alapú hangszolgáltatás	
06 90 603 (000-099)	960,00 Ft/perc
06 90 603 (100-199)	1 270,00 Ft/perc
06 90 603 (200-299)	1 580,00 Ft/perc
06 90 603 (300-399)	330,00 Ft/perc
06 90 603 (400-499)	381,00 Ft/perc
06 90 603 (500-599)	508,00 Ft/perc
06 90 603 (600-699)	635,00 Ft/perc
06 90 603 (700-899)	508,00 Ft/perc
06 90 603 (900-999)	635,00 Ft/perc
Eseménydíjas hangszolgáltatás	
06 90 636 (000-099)	160,00 Ft/hívás
06 90 636 (100-199)	195,00 Ft/hívás
06 90 636 (200-299)	330,00 Ft/hívás
06 90 636 (300-399)	330,00 Ft/hívás
06 90 636 (400-499)	508,00 Ft/hívás
06 90 636 (500-599)	575,00 Ft/hívás



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2026_09_01
Hatálya: 2026_10_01
File neve: flip_aszf_1_melleklet_dijmelleklet_20261001_uj



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

06 90 636 (600-699)	960,00 Ft/hívás
06 90 636 (700-799)	1 270,00 Ft/hívás
06 90 636 (800-899)	1 905,00 Ft/hívás
06 90 636 (900-999)	5 080,00 Ft/hívás
06 91 636 (000-099)	160,00 Ft/hívás
06 91 636 (100-199)	195,00 Ft/hívás
06 91 636 (200-299)	254,00 Ft/hívás
06 91 636 (300-399)	330,00 Ft/hívás
06 91 636 (400-499)	381,00 Ft/hívás
06 91 636 (500-599)	508,00 Ft/hívás
06 91 636 (600-699)	575,00 Ft/hívás
06 91 636 (700-799)	635,00 Ft/hívás
06 91 636 (800-899)	960,00 Ft/hívás
06 91 636 (900-999)	1 000,00 Ft/hívás

Yettel Magyarország Zrt.

Hívószám	Díj (bruttó)
Perc alapú hangszolgáltatás	
06 90 602 (000-099)	990,00 Ft/perc
06 90 602 (100-199)	155,00 Ft/perc
06 90 602 (200-299)	205,00 Ft/perc
06 90 602 (300-399)	990,00 Ft/perc
06 90 602 (400-499)	254,00 Ft/perc
06 90 602 (500-599)	305,00 Ft/perc
06 90 602 (600-699)	410,00 Ft/perc
06 90 602 (700-799)	990,00 Ft/perc
06 90 602 (800-899)	485,00 Ft/perc
06 90 602 (900-999)	1 016,00 Ft/perc
Eseménydíjas hangszolgáltatás	
06 90 888 (000-099)	485,00 Ft/hívás
06 90 888 (100-199)	508,00 Ft/hívás
06 90 888 (200-299)	762,00 Ft/hívás
06 90 888 (300-399)	1 016,00 Ft/hívás
06 90 888 (400-499)	2 032,00 Ft/hívás
06 91 555 (000-099)	85,00 Ft/hívás
06 91 555 (100-199)	155,00 Ft/hívás
06 91 555 (200-299)	205,00 Ft/hívás
06 91 555 (300-399)	254,00 Ft/hívás



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2026_09_01
Hatálya: 2026_10_01
File neve: flip_aszf_1_melleklet_dijmelleklet_20261001_uj



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

06 91 555 (400-499)	305,00 Ft/hívás
06 91 555 (500-599)	381,00 Ft/hívás
06 91 555 (600-699)	410,00 Ft/hívás
06 91 555 (700-799)	485,00 Ft/hívás
06 91 555 (800-899)	508,00 Ft/hívás
06 91 555 (900-999)	762,00 Ft/hívás
06 91 777 (000-099)	1 000,00 Ft/hívás

One Magyarország Zrt.

Hívószám	Díj (bruttó)
Perc alapú hangszolgáltatás	
06 90 982 (000-099)	25,00 Ft/perc
06 90 982 (100-199)	50,00 Ft/perc
06 90 982 (200-299)	155,00 Ft/perc
06 90 982 (300-399)	75,00 Ft/perc
06 90 982 (400-499)	200,00 Ft/perc
06 90 982 (500-599)	300,00 Ft/perc
06 90 982 (600-699)	508,00 Ft/perc
06 90 982 (700-799)	1 000,00 Ft/perc
06 90 982 (800-899)	1 500,00 Ft/perc
06 90 982 (900-999)	2 000,00 Ft/perc
06 90 985 (000-099)	460,00 Ft/perc
06 90 985 (100-299)	508,00 Ft/perc
06 90 985 (800-899)	381,00 Ft/perc
06 90 985 (900-999)	485,00 Ft/perc
06 91 115 (000-099)	110,00 Ft/perc
06 91 115 (100-199)	762,00 Ft/perc
06 91 115 (200-299)	508,00 Ft/perc
06 91 115 (300-399)	25,00 Ft/perc
06 91 115 (400-499)	50,00 Ft/perc
06 91 115 (500-599)	75,00 Ft/perc
06 91 115 (600-699)	250,00 Ft/perc
06 91 115 (700-799)	508,00 Ft/perc
06 91 115 (800-899)	750,00 Ft/perc
06 91 115 (900-999)	1 000,00 Ft/perc
Eseménydíjas hangszolgáltatás	
06 90 985 (300-499)	508,00 Ft/hívás
06 90 985 (500-599)	1 500,00 Ft/hívás



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2026_09_01
Hatálya: 2026_10_01
File neve: flip_aszf_1_melleklet_dijmelleklet_20261001_uj



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

06 90 985 (600-699)	2 000,00 Ft/hívás
06 90 985 (700-799)	2 500,00 Ft/hívás
06 91 125 (000-299)	762,00 Ft/hívás
06 91 125 (300-399)	155,00 Ft/hívás
06 91 125 (400-499)	300,00 Ft/hívás
06 91 125 (500-599)	508,00 Ft/hívás
06 91 125 (600-799)	800,00 Ft/hívás
06 91 125 (800-999)	1 000,00 Ft/hívás

UnicoTel Kft

Hívószám	Díj (bruttó)
Perc alapú hangszolgáltatás	
06 90 188 (000-499)	460,00 Ft/perc
06 90 900 (400-409)	100,00 Ft/perc
06 90 900 (410-429)	508,00 Ft/perc
06 90 900 (430-449)	1 500,00 Ft/perc
06 90 900 (450-469)	1 800,00 Ft/perc
06 90 900 (470-499)	150,00 Ft/perc
06 90 900 (500-519)	2 000,00 Ft/perc
06 90 900 (520-549)	200,00 Ft/perc
06 90 900 (550-599)	250,00 Ft/perc
06 90 900 (600-649)	300,00 Ft/perc
06 90 900 (650-699)	350,00 Ft/perc
06 90 900 (700-749)	400,00 Ft/perc
06 90 900 (750-799)	458,00 Ft/perc
06 90 900 (800-849)	500,00 Ft/perc
06 90 900 (850-899)	600,00 Ft/perc
06 90 900 (900-909)	750,00 Ft/perc
06 90 900 (910-929)	800,00 Ft/perc
06 90 900 (930-949)	900,00 Ft/perc
06 90 900 (950-969)	1 000,00 Ft/perc
06 90 900 (970-989)	1 200,00 Ft/perc
06 90 900 (990-999)	1 500,00 Ft/perc
Eseménydíjas hangszolgáltatás	
06 90 188 (500-599)	2 540,00 Ft/hívás
06 90 188 (600-699)	762,00 Ft/hívás
06 90 188 (700-799)	1 143,00 Ft/hívás
06 90 188 (800-899)	1 905,00 Ft/hívás



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2026_09_01
Hatálya: 2026_10_01
File neve: flip_aszf_1_melleklet_dijmelleklet_20261001_uj



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

06 90 188 (900-999)	5 080,00 Ft/hívás
06 90 900 (000-009)	100,00 Ft/hívás
06 90 900 (010-029)	204,47 Ft/hívás
06 90 900 (030-049)	254,00 Ft/hívás
06 90 900 (050-059)	155,00 Ft/hívás
06 90 900 (060-079)	328,93 Ft/hívás
06 90 900 (080-099)	508,00 Ft/hívás
06 90 900 (100-139)	1 016,00 Ft/hívás
06 90 900 (140-149)	305,00 Ft/hívás
06 90 900 (150-199)	2 032,00 Ft/hívás
06 90 900 (200-239)	5 080,00 Ft/hívás
06 90 900 (240-249)	400,00 Ft/hívás
06 90 900 (250-259)	762,00 Ft/hívás
06 90 900 (260-269)	1 000,00 Ft/hívás
06 90 900 (270-279)	500,00 Ft/hívás
06 90 900 (280-299)	2 540,00 Ft/hívás
06 90 900 (300-329)	600,00 Ft/hívás
06 90 900 (330-349)	3 175,00 Ft/hívás
06 90 900 (350-359)	900,00 Ft/hívás
06 90 900 (360-379)	3 810,00 Ft/hívás
06 90 900 (380-399)	4 445,00 Ft/hívás

Calgo Kft.

Hívószám	Díj (bruttó)
Perc alapú hangszolgáltatás	
06 90 555 (000-009)	500,00 Ft/perc
06 90 555 (010-019)	25,00 Ft/perc
06 90 555 (020-029)	50,00 Ft/perc
06 90 555 (030-039)	75,00 Ft/perc
06 90 555 (040-049)	100,00 Ft/perc
06 90 555 (050-059)	125,00 Ft/perc
06 90 555 (060-069)	150,00 Ft/perc
06 90 555 (070-079)	175,00 Ft/perc
06 90 555 (080-089)	200,00 Ft/perc
06 90 555 (090-099)	230,00 Ft/perc
06 90 555 (100-109)	250,00 Ft/perc
06 90 555 (110-119)	275,00 Ft/perc
06 90 555 (120-129)	300,00 Ft/perc
06 90 555 (130-139)	350,00 Ft/perc
06 90 555 (140-149)	400,00 Ft/perc
06 90 555 (150-159)	450,00 Ft/perc



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2026_09_01
Hatálya: 2026_10_01
File neve: flip_aszf_1_melleklet_dijmelleklet_20261001_uj



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

06 90 555 (160-169)	500,00 Ft/perc
06 90 555 (170-179)	550,00 Ft/perc
06 90 555 (180-189)	600,00 Ft/perc
06 90 555 (190-199)	650,00 Ft/perc
06 90 555 (200-209)	700,00 Ft/perc
06 90 555 (210-219)	750,00 Ft/perc
06 90 555 (220-229)	800,00 Ft/perc
06 90 555 (230-239)	850,00 Ft/perc
06 90 555 (240-249)	900,00 Ft/perc
06 90 555 (250-259)	950,00 Ft/perc
06 90 555 (260-269)	1 000,00 Ft/perc
06 90 555 (270-279)	1 100,00 Ft/perc
06 90 555 (280-289)	1 200,00 Ft/perc
06 90 555 (290-299)	1 500,00 Ft/perc
06 90 555 (300-309)	2 000,00 Ft/perc
06 90 555 (310-319)	458,00 Ft/perc
06 90 555 (320-329)	508,00 Ft/perc
06 90 555 (330-339)	762,00 Ft/perc
06 90 555 (550-559)	250,00 Ft/perc
06 90 555 (560-569)	275,00 Ft/perc
06 90 555 (570-579)	300,00 Ft/perc
06 90 555 (580-589)	1 200,00 Ft/perc
06 90 555 (590-599)	1 500,00 Ft/perc
Eseménydíjas hangszolgáltatás	
06 90 555 (340-359)	204,47 Ft/hívás
06 90 555 (360-379)	254,00 Ft/hívás
06 90 555 (380-399)	328,93 Ft/hívás
06 90 555 (400-419)	508,00 Ft/hívás
06 90 555 (420-439)	600,00 Ft/hívás
06 90 555 (440-459)	1 016,00 Ft/hívás
06 90 555 (460-489)	2 032,00 Ft/hívás
06 90 555 (490-519)	2 540,00 Ft/hívás
06 90 555 (520-549)	5 080,00 Ft/hívás
06 90 555 (600-609)	100,00 Ft/hívás
06 90 555 (610-619)	115,00 Ft/hívás
06 90 555 (620-629)	155,00 Ft/hívás
06 90 555 (630-639)	160,00 Ft/hívás
06 90 555 (640-649)	195,00 Ft/hívás
06 90 555 (650-659)	200,00 Ft/hívás
06 90 555 (660-669)	205,00 Ft/hívás
06 90 555 (670-679)	254,00 Ft/hívás
06 90 555 (680-689)	305,00 Ft/hívás
06 90 555 (690-699)	330,00 Ft/hívás
06 90 555 (700-709)	381,00 Ft/hívás
06 90 555 (710-719)	400,00 Ft/hívás
06 90 555 (720-729)	410,00 Ft/hívás
06 90 555 (730-739)	485,00 Ft/hívás

Utolsó módosítás: 2026_09_01

Hatálya: 2026_10_01

File neve: flip_aszf_1_melleklet_dijmelleklet_20261001_uj

06 90 555 (740-749)	500,00 Ft/hívás
06 90 555 (750-759)	508,00 Ft/hívás
06 90 555 (760-769)	575,00 Ft/hívás
06 90 555 (770-779)	600,00 Ft/hívás
06 90 555 (780-789)	635,00 Ft/hívás
06 90 555 (790-799)	705,00 Ft/hívás
06 90 555 (800-809)	762,00 Ft/hívás
06 90 555 (810-819)	900,00 Ft/hívás
06 90 555 (820-829)	960,00 Ft/hívás
06 90 555 (830-839)	1 000,00 Ft/hívás
06 90 555 (840-849)	1 016,00 Ft/hívás
06 90 555 (850-859)	1 143,00 Ft/hívás
06 90 555 (860-869)	1 270,00 Ft/hívás
06 90 555 (870-879)	1 500,00 Ft/hívás
06 90 555 (880-889)	1 905,00 Ft/hívás
06 90 555 (890-899)	2 000,00 Ft/hívás
06 90 555 (900-909)	2 032,00 Ft/hívás
06 90 555 (910-919)	2 500,00 Ft/hívás
06 90 555 (920-929)	2 540,00 Ft/hívás
06 90 555 (930-939)	5 080,00 Ft/hívás
06 90 555 (940-949)	3 175,00 Ft/hívás
06 90 555 (950-959)	3 810,00 Ft/hívás
06 90 555 (960-969)	4 445,00 Ft/hívás
06 90 555 (970-979)	3 000,00 Ft/hívás
06 90 555 (980-989)	4 000,00 Ft/hívás
06 90 555 (990-999)	5 000,00 Ft/hívás

Lakossági adománygyűjtő szolgáltatások

1350 – Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület	500 Ft/ hívás
1353 – Magyar Ökumenikus Segélyszervezet	500 Ft/ hívás
1355 – Baptista Szeretetszolgálat Alapítvány	500 Ft/ hívás
1356 – Katolikus Karitás	500 Ft/ hívás
1359 – Magyar Vöröskereszt	500 Ft/ hívás
13600 – Nonprofit Információs és Oktató Központ (ADHAT adományvonal)	750 Ft/ hívás
13666 - UNICEF	500 Ft / hívás
13655 - WWF	500 Ft/hívás
1357 - Nemzeti Összefogás Vonala*	500 Ft/hívás
1358 – Református Szeretetszolgálat	500 Ft/ hívás
13613 - Országos Jótékonyossági Vadászat Közhasznú Nonprofit Kft.	1000 Ft/hívás
13616 – Együtt az Autistákért Alapítvány	500 Ft/hívás
13620 – Hintalovon Gyermekjogi Alapítvány	500 Ft/hívás
13650 – Regőczy István Alapítvány	500 Ft/hívás



+



+



13680 – Cselekvés a Kiszolgáltatottakért Alapítvány	500 Ft/hívás
13690- BONUM TV Nonprofit Kft. telefonos adományvonal	500 Ft/hívás

*A „Nemzeti Összefogás Vonala” a Kormány által kihirdetett veszélyhelyzet esetén elinduló adományvonal. Az egyéb, 135d számon üzemelő számmezők elérhetősége a veszélyhelyzet időtartama alatt felfüggesztésre kerül.

Díjmentesen hívható lelki segítő és támogató szolgáltatások

Rövidszám	Szervezet
13700	Magyar Gyermekek és Ifjúsági Telefonos Lelkiségi Szolgálatok Országos Szövetsége (GYITOSZ)
13770	Drog-Stop Budapest Egyesület
13777	DélUtán Alapítvány
13737	Háttér Társaság

Rövid számok és külön hívószámon elérhető szolgáltatások

Számok	Szolgáltató megnevezése	Díjazási mód
185	Egyszerűsített foglalkoztatást bejelentő vonal.	Belföldi más hálózatba irányuló hívás szerint díjazott
1200	FIBERWAVE Bt.	Belföldi más hálózatba irányuló hívás szerint díjazott
1202	KeviWLAN Informatikai Kft.	Belföldi más hálózatba irányuló hívás szerint díjazott
1203	ViDaNet Kábeltelevíziós Szolgáltató Zrt.	Díjmentes
1204	Remicro Kft.	Belföldi más hálózatba irányuló hívás szerint díjazott
1209	Alföld.NET Kft.	Belföldi más hálózatba irányuló hívás szerint díjazott
1210	Eurointernet Távközlési Kft.	Belföldi más hálózatba irányuló hívás szerint díjazott
1211	One Magyarország Zrt	Belföldi más hálózatba irányuló hívás szerint díjazott
1213	NOVI-COM Kft.	Díjmentes
1215	Antenna World E.C.	Belföldi más hálózatba irányuló hívás szerint díjazott
1218	Pro-M Zrt.	Díjmentes
1219	Dunakanyar-Holding Kft.	Díjmentes
1220	Yettel Magyarország Zrt.	Díjmentes
1221	KÁBELMÉDIA Kft.	Belföldi más hálózatba irányuló hívás szerint díjazott

Utolsó módosítás: 2026_09_01
Hatálya: 2026_10_01
File neve: flip_aszf_1_melleklet_dijmelleklet_20261001_uj



+



+





+



+



1223	Tarr Építő Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.	Díjmentes
1224	Pickup Kft.	Díjmentes
1225	Internet Dunaújváros Kft.	Belföldi más hálózatra irányuló hívás szerint díjazott
1231	PR-TELECOM Zrt.	Díjmentes
1233	3C Kft.	Díjmentes
1234	Calgo Kft.	Díjmentes
1235	Kalásznét Kft.	Díjmentes
1236	Wavecom Informatikai Kft.	Belföldi más hálózatra irányuló hívás szerint díjazott
1240	EuroCable Magyarország Kft.	Belföldi más hálózatra irányuló hívás szerint díjazott
1242	42NETMedia	Belföldi más hálózatra irányuló hívás szerint díjazott
1244	RLAN Távközlési Kft.	Belföldi más hálózatra irányuló hívás szerint díjazott
1245	Naracom Informatikai Kft.	Belföldi más hálózatra irányuló hívás szerint díjazott
1246	Gelka Hirtech Kft.	Belföldi más hálózatra irányuló hívás szerint díjazott
1248	ACE Telekom	Díjmentes
1250	Netfone Telecom Kft.	Belföldi más hálózatra irányuló hívás szerint díjazott
1251	JuPiNet Kft.	Díjmentes
1252	WLA Interservice Szolgáltató Kft.	Díjmentes
1255	Income Technologies Kft.	Belföldi más hálózatra irányuló hívás szerint díjazott
1256	Net-Portal Távközlési, Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.	Díjmentes
1258	Last-Mile Kft.	Belföldi más hálózatra irányuló hívás szerint díjazott
1259	Oros-Com Kft.	Belföldi más hálózatra irányuló hívás szerint díjazott
1260	GERGI HÁLÓ Kft.	Belföldi más hálózatra irányuló hívás szerint díjazott
1266	Antenna Kft.	Belföldi más hálózatra irányuló hívás szerint díjazott
1270	One Magyarország Zrt.	Díjmentes



+



+



1272	One Magyarország Zrt.	Belföldi más hálózatra irányuló hívás szerint díjazott
1275	Celldömölki Kábeltelevízió Kft.-	Belföldi más hálózatra irányuló hívás szerint díjazott
1276	OPTICON Telekommunikációs Hálózati Szolgáltató Kft.	Belföldi más hálózatra irányuló hívás szerint díjazott
1277	ZNET Telekom Zrt.	Díjmentes
1280	Rendszerinformatika Zrt.	Belföldi más hálózatra irányuló hívás szerint díjazott
1282	Nokia Solutions and Networks TrafficOM Kft.	Díjmentes
1290	Deltakon Kft.	Belföldi más hálózatra irányuló hívás szerint díjazott
1400	Magyar Telekom Nyrt., vállalati ügyfelek ügyfélszolgálat	Díjmentes
1401	One Telefonos Értékesítés Vonal	Díjmentes
1402	Yettel Magyarország Zrt.	Díjmentes
1403	Audax Renewables Kft.	Díjmentes
1404	Phoenix Pharma ügyfélszolgálat	Díjmentes
1405	Unix Auto (információs vonal)	Díjmentes
1411	Cofidis Magyarországi Fióktelepe	Díjmentes
1413	Pro-M Zrt.	Díjmentes
1414	Magyar Telekom Nyrt.	Díjmentes
1415	Bárdi Autó Zrt.	
1416	Budapest Taxisok Saját Taxitársasága Egyesület	Díjmentes
1417	Pannonjobb ügyfélszolgálat	Díjmentes
1418	One Magyarország Zrt.	Díjmentes
1420	One Magyarország Zrt.	Díjmentes
1423	E-On Ügyfélszolgálati Kft.	Díjmentes
1424	EURO Gáz Ügyfélszolgálat	Díjmentes
1432	3C Távközlési Kft.	Díjmentes
1433	One Magyarország Zrt.	Díjmentes
1434	Magyar Telekom Nyrt.	Díjmentes
1440	Budapest Bank Zrt.	Díjmentes
1441	VCC Live Hungary Kft	Díjmentes
1442	Yettel IrodaNet ügyfélszolgálat	Díjmentes
1443	BKK rendészeti bejelentő szám	Díjmentes
1444	Budapest Bank	Díjmentes
1445	One Magyarország Zrt. - DKÜ MSZOLG Ügyfélszolgálat	Díjmentes
1446	Flip ügyfélszolgálat	Díjmentes
1447	G4S Biztonsági Szolgáltatások Zrt.	Díjmentes
1448	E. On Hungária Zrt.	Díjmentes
1811	Magyar Államkincstár	Belföldi más hálózatra irányuló hívás szerint díjazott



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

1812	Pro-M Zrt.	Díjmentes
1817	Vízimentők információs és bejelentő száma	Díjmentes
1818	Kormányzati ügyfélvonal	Díjmentes
1819	Nemzeti Adó- és Vámhivatal	Díjmentes
1820	Betegszállítás rendelés (OMSZ)	Díjmentes
1824	Őrzött betegszállítás (OMSZ)	Belföldi más hálózatra irányuló hívás szerint díjazott
1828	Pro-M Zrt.	Díjmentes
1830	Országos Mentőszolgálat	Díjmentes
14500	Gallus káresemény bejelentő ügyfélszolgálat	Díjmentes
14567	Europ Assistance Kft.	Díjmentes

Magyar Telekom Nyrt. üzleti First Class ügyfélszolgálati hívószám: +36 30 230 7070

Díjazása: Flip előfizetők, Magyar Telekom vezetékes és mobil irányból díjmentes, más szolgáltató vezetékes, illetve mobiltelefon hálózatából a Magyar Telekom mobiltelefon hálózatába indított hívás díjazása szerint.

Belföldi tudakozó felhívása (11818)	229 Ft/hívás
Tudakozó Plusz (11824)	313 Ft/perc
Eltűnt gyermekek felkutatására fenntartott forróvonal felhívása 116000	Díjmentes
Gyermekek segélyvonalának felhívása 116111	Díjmentes
Lelki segélyvonal felhívása 116123	Díjmentes
Segélyvonal bűncselekmények sértettjei számára 116006	Díjmentes
1818-as Kormányzati ügyfélvonal felhívása	Díjmentes
Belföldi Zöld szám	Díjmentes
Internet alapú hangszolgáltatáshoz tartozó, nem helyhez kötött számok (06-21-xxx-xxxx) hívása	Belföldi más hálózatra irányuló hívás díja
Egyetemes belföldi tudakozó 11800	189 Ft/hívás

Külföldre irányuló hívások díjai (+ vagy 00 előhívószámmal)

Név	Számlázási mód	Nettó díj	ÁFA %	Bruttó díj
EU díjzóna	peralapú*	63,7275 Ft	27%	81 Ft
1. díjzóna	peralapú*	78,7402 Ft	27%	100 Ft
2. díjzóna	peralapú*	196,8504 Ft	27%	250 Ft
3. díjzóna	peralapú*	393,7008 Ft	27%	500 Ft
Nemzetközi osztott díjazású szám	peralapú*	157,4803 Ft	27%	200 Ft

* minden megkezdett perc díjköteles

Díjzóna besorolások országoként (országoként minden vezetékes és mobil partnerszolgáltató egységesen árazva):

Utolsó módosítás: 2026_09_01
Hatálya: 2026_10_01
File neve: flip_aszf_1_melleklet_dijmelleklet_20261001_uj



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



+



+



Díjzóna	Országok
EU. díjzóna	Andorra, Ausztria, Belgium, Bulgária, Ciprus, Csehország, Dánia Dominikai Község, Észtország, Finnország, Francia Guyana Franciaország, Gibraltár, Görögország, Guadeloupe (Kis-Antillák) Hollandia, Horvátország, Írorság, Izland, Lengyelország, Lettország, Liechtenstein, Litvánia, Luxemburg, Málta, Martinique (Kis-Antillák), Monaco, Montserrat, Nagy-Britannia és Észak-Írország, Németország, Norvégia, Olaszország, Portugália, Reunion, Románia, Saint Martin, San Marino, Spanyolország, Svédország, Szlovákia, Szlovénia, Vatikán
1. díjzóna	Albánia, Amerikai Egyesült Államok, Amerikai Virgin-szk., Ausztrália, Ausztrália külbirtokai, Bosznia-Hercegovina, Fehéroroszország, Feröer- szk., Grönland, Izrael, Kanada, Koszovó, Macedónia, Moldova, Montenegro, Oroszország, Svájc, Szerbia, Törökország, Ukrajna
2. díjzóna	Amerikai Szamoa, Angola, Argentína, Aruba, Azerbajdzsán, Bahama, Bahrein, Banglades, Barbados, Belize, Bermuda, Bhután, Bolívia, Botswana, Brazília, Brunei, Chile, Costa Rica, Dél-Afrikai Köztársaság, Dél-Korea, Dominikai Köztársaság, Ecuador, Egyesült Arab Emírátsok, Egyiptom, Francia Polinézia, Fülöp-szk., Grenada, Grúzia, Guam-szk., Guatemala, Guyana, Holland Antillák, Hong Kong, India, Indonézia, Irak, Irán, Jamaica, Japán, Jemen, Jordánia, Kajmán-szk., Kambodzsa, Katar, Kazahsztán, Kenya, Kína, Kirgizisztán, Kolumbia, Kuvait, Laosz, Libanon, Makao, Malajzia, Marokkó, Mauritius, Mayotte, Mexikó, Mongólia, Namíbia, Nepál, Nicaragua, Nigéria, Omán, Örményország, Pakisztán, Palesztin Önkormányzati Területek, Panama, Paraguay, Peru, Puerto Rico, Salvador, Sri Lanka, Szaúd-Arábia, Szent Vincent és Grenadine, Szingapúr, Szíria, Szudán, Szváziföld, Tadzsiszisztán, Tajvan, Thaiföld, Trinidad és Tobago, Türkmenisztán, Új-Kaledónia, Új-Zéland, Uruguay, Üzbegisztán, Venezuela, Vietnam
3. díjzóna	Afganisztán, Algéria, Anguilla, Antigua és Barbuda, Benin, Bissau- Guinea, Brit Virgin-szk., Burkina Faso, Comore-szk., Csád, Diego Garcia, Dzsibuti, Egyenlítői Guinea, Elefántcsontpart, Eritrea, Észak- Mariana szk., Etiópia, Falkland-szk., Fidzsi-szk., Gabon, Gambia, Ghana, Guinea, Haiti, Honduras, Kamerun, Kiribati, Kongó, Kongói Demokratikus Köztársaság, Koreai NDK, Közép-Afrikai Köztársaság, Kuba, Lesotho, Libéria, Líbia, Madagaszkár, Malawi, Maldív-szk., Mali, Marshall-szk., Mauritánia, Mianmar (Burma), Midway-szk., Mikronézia, Monserat, Mozambik, Nauru, Niger, Niue, Norfolk-sziget, Nyugat-Szahara, Palau, Pápua Új Guinea, Pitcairn-szk., Ruanda, Sao Tome és Principe, Seychelle-szk., Sierra Leone, Suriname, Szamoa, Senegál, Szentllona, Szent Kitts és Nevis, Szent Lucia, Szent Pierre és Miguelon, Szomália, Tanzánia, Togo, Tokelau, Tonga, Tunézia, Turks és Caicos szk., Tuvalu, Uganda, Vanuatu, Wake-szk., Wallis és Futuna, Zambia, Zanzibár, Zimbabwe, Zöldfoki Köztársaság

Műholdas szolgáltatások hívásdíjai

Név	Számlázási mód	Nettó díj	ÁFA %	Bruttó díj
Inmarsat	peralapú*	1 102,3622 Ft	27%	1 400 Ft
Iridium alapszolgáltatás	peralapú*	944,8819 Ft	27%	1 200 Ft
Iridium értéknövelt szolgáltatás	peralapú*	1 889,7638 Ft	27%	2 400 Ft
Thuraya Emsat Satellite	peralapú*	629,9213 Ft	27%	800 Ft
Norway Maritime Communications	peralapú*	314,9606 Ft	27%	400 Ft

* minden megkezdett perc díjköteles

Egyéb értéknövelt szolgáltatások nem érhetők el (pl. hangposta, ébresztő (193))

4. Belépési díj

A szolgáltató a szolgáltatás létesítéskor nem számít fel telepítési vagy belépési díjat.

5. Ügyfélszolgálati és helyszíni szolgáltatási díjak

Korlátozás, szünetelés alatt fizetendő díjak:

- korlátozás alatt fizetendő díj: Flip Telefon és Flip TV esetében a havidíj 50%-a, Flip Internet esetében a korlátozás alatt fizetendő díj 0 Ft.
- szünetelés alatt fizetendő díj: 1 850 Ft

A korlátozás és szünetelés tartama alatt a bérleti díjak, és eseti díjak változatlanul kiszámlázásra kerülnek.

Ügyfélszolgálati díjak:

Ügyfélszolgálati díjak	Számlázási mód	Nettó díj	ÁFA %	Bruttó díj
Havi számla másolat	folyószámla szint	787,4016 Ft	27%	1 000 Ft
Folyószámla műveletek	folyószámla szint	787,4016 Ft	27%	1 000 Ft
Hívásrészletező*	folyószámla szint	787,4016 Ft	27%	1 000 Ft

Utolsó módosítás: 2026_09_01
Hatálya: 2026_10_01
File neve: flip_aszf_1_melleklet_dijmelleklet_20261001_uj



+



+



(amennyiben nem díjmentes)				
Csekk újraküldés	folyószámla szint	787,4016 Ft	27%	1 000 Ft
Számcseré	folyószámla szint	3 937,0079 Ft	27%	5 000 Ft
Előfizető módosítási díj	folyószámla szint	3 937,0079 Ft	27%	5 000 Ft
Áthelyezés	folyószámla szint	3 937,0079 Ft	27%	5 000 Ft
Első fizetési emlékeztető díja	folyószámla szint	0 Ft	0%	0 Ft
Ismételt fizetési felszólítások díjai	folyószámla szint	750,0000 Ft	0%	750 Ft
Számlatartozás miatti korlátozás feloldásának díja (visszkapcsolási díj)	folyószámla szint	3 937,0079 Ft	27%	5 000 Ft
Számlatartozás miatti felfüggesztés feloldásának díja (visszkapcsolási díj)	folyószámla szint	3 937,0079 Ft	27%	5 000 Ft
Fizetési halasztás engedélyezési díja	folyószámla szint	3 937,0079 Ft	27%	5 000 Ft
Részletfizetési kedvezmény engedélyezési díja	folyószámla szint	3 937,0079 Ft	27%	5 000 Ft

* A hívásrészletező szabályai a Törzsrész 7.1. pontjában találhatók

Műszaki díjak, kiegészítő létesítés díjai, helyszíni munkadíjak:

A Szolgáltató létesítési, szerelési és hibaelhárítási alapkötelezettségébe tartozó munkákon felül, az Előfizető egyedi igénye, kérése alapján, illetőleg az ügyfél érdekkörében bekövetkezett hiba elhárítása miatt végzett szerelési munkákért az alábbi díjakat számítja fel.

Egyéb, a lenti kategóriákba nem sorolható, Előfizető kérésére végzendő munkák esetén, a díjat a Szolgáltató a beruházási költségek egységtétel listája alapján kalkulálja.

Az Előfizető a műszaki díjak összegét megállapodás, egyedi megállapodás, illetve a munkalap aláírásával fogadja el.

Helyszíni munkadíjak	Megnevezés (max- 50 karakter)	Számlázási mód	Nettó díj	ÁFA %	Bruttó díj
----------------------	-------------------------------	----------------	-----------	-------	------------

Utolsó módosítás: 2026_09_01
Hatálya: 2026_10_01
File neve: flip_aszf_1_melleklet_dijmelleklet_20261001_uj



+



+



Kiszállási díj (Ft/60 perc)	Kiszállási díj	folyószámla szint	7 086,61 Ft	27%	9 000 Ft
Munkadíj 1/2 óra	Munkadíj 1/2 óra	folyószámla szint	4 745 Ft	27%	6 500 Ft
Munkadíj 1 óra	Munkadíj 1 óra	folyószámla szint	10 236,22 Ft	27%	13 000 Ft
10m-en belüli hozzáférési pont építése/áthelyezése	Hozzáférési pont (10m-en belül)	folyószámla szint	6 299,2126 Ft	27%	8 000 Ft
25m-en belüli hozzáférési pont építése/áthelyezése	Hozzáférési pont (25m-en belül)	folyószámla szint	8 267,71 Ft	27%	10 500 Ft
Előfizető oldali légkábel lebontása/visszaállítás	Előfizető oldali légkábel	folyószámla szint	11 800, 02 Ft	27%	15 000 Ft
Léges leágazás építése/áthelyezése	Léges leágazás	folyószámla szint	27 599,05 Ft	27%	35 000 Ft

Egyszeri kártérítési díjak:

Kártérítési díjak	Számlázási mód	Nettó díj	ÁFA %	Bruttó díj
Eszköz kártérítés - set top box	db	20 000Ft	0%	20 000 Ft
Eszköz kártérítés - digitális elosztó	db	20 000Ft	0%	20 000 Ft
Mérőeszköz*	db	300 000 Ft	0%	300 000 Ft

*A Mérőeszközhöz tartozó leírást a 3. Sz. Melléklet IV. Fejezet 1. Pontja tartalmazza.

Követeléskezelési díj

Követeléskezelési díj (a teljes tartozás összegétől függően)	
2 000 – 20 000 Ft-ig	7 000 Ft (ÁFA mentes)
20 001 – 50 000 Ft-ig	10 000 Ft (ÁFA mentes)
50 001 – 100 000 Ft-ig	15 000 Ft (ÁFA mentes)
100 001 – 250 000 Ft-ig	25 000 Ft (ÁFA mentes)
250 001 Ft felett	50 000 Ft (ÁFA mentes)

A teljes tartozás tartalmazhatja különösen az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló – akár szolgáltatások igénybevételéből, akár a Szolgáltató Előfizetői szolgáltatásaihoz kapcsolódó eszköz részletfizetésre történő vásárlásából, készülékberlet igénybevételéből fennálló eredő – általános forgalmi adóval együtt (a



+



+





📍 1519, Budapest
Pf.: 1446

🌐 www.flip.hu

☎ 1446

továbbiakban: bruttó) számított lejárt tartozásait; az Előfizetőt terhelő kötbért, késedelmi kamatot és a fizetési felszólítás eljárási díj, követeléskezelési díj összegét.



+



+



**TV
INTERNET
TELEFON**

Utolsó módosítás: 2026_09_01

Hatálya: 2026_10_01

File neve: flip_aszf_1_melleklet_dijmelleklet_20261001_uj



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

Flip Általános Szerződési Feltételek

2. sz. melléklet Szolgáltatóváltás

A szolgáltató váltás szabályai



+



+



**TV
INTERNET
TELEFON**

Tartalomjegyzék

1.1	A számhordozás feltételei.....	3
1.1.1.	Azonosítás.....	3
1.1.2.	Szolgáltatói egyeztetést igénylő esetek, egybefüggő számtartomány hordozása	3
1.1.3.	Az igény megtagadása	4
1.1.4.	Kiegyenlített Előfizetői számlatartozások, kedvezményrel értékesített készülék.....	4
1.2	A számhordozás kezdeményezése.....	4
1.3	Számhordozási eljárás, határidők.....	5
1.3.1.	Átvevő szolgáltató kötelezettségei.....	5
1.3.2.	Az Átadó szolgáltató.....	5
1.3.3.	Számhordozási megállapodás, Előfizetői szerződés.....	6
1.3.4.	A hordozott számok nyilvántartása, az Előfizetők tájékoztatása.....	6
2.	INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÓVÁLTÁS	6
2.1.	Az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás kezdeményezése, általános szabályai.....	6
2.2.	Szolgáltatóváltási igény elutasítása, átadó szolgáltató szolgáltatásának visszaállítása	7
2.3.	Átvevő szolgáltató jogai és kötelezettségei a Szolgáltatóváltás során	8
3.	KOMPENZÁCIÓ.....	8
3.1.	Az Átvevő szolgáltatót terhelő kompenzáció	8
3.2.	Az Átadó szolgáltatót terhelő kompenzáció	9



+



+



**TV
INTERNET
TELEFON**

1.1 A számhordozás feltételei

A Szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését lehetővé teszi az ügyfélkapcsolati elérhetőségein, amennyiben a jognyilatkozatot tevő Előfizető azonosításhoz szükséges adatokat be tudja kérni. Az Előfizető az Átadó szolgáltatóval fennálló Előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány részlegesen is hordozásra kerülhet, a jelen mellékletben szabályozott külön feltételek mellett.

A fennálló Előfizetői szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az Előfizető nem igényelte a számhordozást, az Átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes Előfizetői szerződés módosításával fenntartja vagy az Előfizető kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az Előfizetői szerződés megszüntetését az Előfizető az Átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.

Az Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, más szolgáltató alatt érte bármely előző szolgáltatót is.

Az Átvevő szolgáltató köteles elfogadni az Előfizetői szám megtartására vonatkozó Előfizetői igényt, amennyiben az Előfizető megfelel az Átvevő szolgáltató általános szerződési feltételeiben az új Előfizetőkre vonatkozó rendelkezéseknek.

1.1.1. Azonosítás

A számhordozást kérő Előfizetőt az Átvevő szolgáltató a Flip ÁSZF Törzsrészában meghatározott módon és az Átadó szolgáltatóval kötött Előfizetői szerződésben foglalt adatok alapján azonosítja.

1.1.2. Szolgáltatói egyeztetést igénylő esetek, egybefüggő számtartomány hordozása

A szolgáltatáscsomag átadásával, valamint a hálózati szolgáltatással együtt megvalósuló számhordozás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas szolgáltatás és a tized meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatóval - és szükség esetén a számhordozás kezdeményezőjével - előzetesen egyeztet. Ezekben az esetekben, amennyiben a számatadási időablak az igénybejelentéssel egyidejűleg nem állapítható meg, a szükséges egyeztetések és vizsgálatok lefolytatásával a számhordozási megállapodást az igénybejelentéstől számított 5 munkanapon belül meg kell kötni.

Összefüggő számtartomány hordozása esetében az átadó szolgáltató a számhordozás igénybevételeért az átvevő szolgáltató által fizetendő hordozásonkénti egyszeri díjat az összefüggő számtartomány mint egy egység hordozásával összefüggésben felmerült indokolt költségek alapján határozza meg. Összefüggő tartomány részleges hordozása esetén az átadó szolgáltató az elhordozott számokra az egyedi számok hordozására megállapított díját alkalmazhatja.

Ha az előfizetői szerződés az előfizető általi felmondással szűnt meg, a volt előfizető utólagos számhordozást kezdeményezhet a megszűnt szerződésben szereplő valamennyi számra, vagy a számok egy részére a szerződés megszűnését követő 31 napon belül, ha e jogáról az előfizetői szerződésben nem mondott le.

Az utólagos számhordozásra vonatkozó igényt az átvevő szolgáltató minden esetben jelzi az átadó szolgáltatónak.



Ha a megszűnt előfizetői szerződés volt előfizetője a számhordozási igénybejelentés napján jogosult az utólagos számhordozásra, ez a jogosultság az átvevő szolgáltató az előző bekezdésben írtak szerinti jelzése alapján az átdó szolgáltatónál fennmarad az igény megküldéséig, és elutasítás esetén az igény elutasítást követő 15 napon belül történő ismételt benyújtásáig, a számhordozás megvalósítására kitűzött számátadási időablaktól függetlenül.

A megszűnt Előfizetői szerződés volt előfizetője az utólagos számhordozás kezdeményezésére nyitva álló időtartam alatt a számra a korábbi szolgáltatójával is jogosult előfizetői szerződést kötni.

1.1.3. Az igény megtagadása

Az Átdó szolgáltató a számhordozási igényt abban az esetben tagadhatja meg, ha

- a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható megfelelően az azonosításra alkalmazandó szabályok alapján, vagy
- az Előfizetőnek a számhordozási igény átvevő szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az Átdó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az Átdó szolgáltató az Előfizetőt az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette, vagy
- az Átdó szolgáltató a 1.1.2. pont szerinti hordozás miatt egyeztetést igényel;
- az utólagos számhordozásra a megszűnt előfizetői szerződés előfizetője nem jogosult.

1.1.4. Kiegyenlített Előfizetői számlatartozások, kedvezménnyel értékesített készülék

Az Előfizetőnek az átdó szolgáltatóval szemben az előfizetői szerződés számhordozás miatti megszűnéséig az Előfizetői szerződés alapján keletkező számlatartozását, és az Előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítését az átvevő szolgáltató átvállalhatja. Erről az átvevő szolgáltató nyilatkozik az átdó szolgáltatónak. Átvállalás hiányában az Előfizető a számlatartozást, és az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket az átdó szolgáltató által kiállított számla alapján a számhordozás kezdeményezését követően az átdó szolgáltatótól fizeti meg.

Az Átvevő szolgáltató jogosult az Előfizető részére az előző pontban meghatározottak szerint átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

A számhordozás igénybevételéért az átdó szolgáltató hordozásonként egyszeri díjat határozhat meg, amelyet az átvevő szolgáltató fizet meg az átdó szolgáltató részére. A fizetendő díj nem haladhatja meg a számhordozás teljesítésével összefüggésben felmerült indokolt költségeket. A számhordozás igénybevétele a végfelhasználó részére díjmentes. Amennyiben az Előfizető ezen követelésekkel kapcsolatban jogvitás eljárást kezdeményez, úgy a követelések jogalapjáért és bizonyíthatóságáért az Átdó szolgáltató felel.

1.2 A számhordozás kezdeményezése

Az Előfizetőnek – az új Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az Átvevő szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét.

Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

- az Átvevő szolgáltató azonosítja a számhordozás kezdeményezőjét és új Előfizetői szerződést köt;
- az átvevő szolgáltató és a számhordozás kezdeményezője számhordozási megállapodásban rögzíti az elhordozni kívánt számokat és a számátadási időablakot, amely alatt a számhordozás megtörténik, valamint szolgáltatáscsomag esetén a további szolgáltatásokat,
- a számhordozás kezdeményezője az Átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.



Az átvévő szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon köteles tájékoztatni az Előfizetőt arról, hogy

- a) a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet,
- b) a hangposta üzenetek nem vihetők át,
- c) az előfizető az előfizetői szerződés számhordozás miatti megszűnéséig az előfizetői szerződés alapján keletkező számlatartozását, és az előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítését az átvévő szolgáltatótól fizeti meg, vagy - ha az átvévő szolgáltató a tartozást átvállalta – az átvévő szolgáltatóval kötött megállapodás szerint jár el;
- d) az 1.1.2. pont szerinti esetekben a számhordozási megállapodás megkötéséhez az átvévő szolgáltató a számhordozást az átvévő szolgáltatóval egyeztetni, amely az előfizető vagy számhasználó közreműködését is igényelheti; valamint
- e) a számhordozás késedelmes megvalósítása, és egy munkanapot meghaladó szolgáltatáskiesés esetén az átvévő szolgáltató az előfizetőnek vagy számhasználónak kompenzációt fizet.

Az átvévő szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átvévő szolgáltatótól az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az előfizető képviselőjében eljárni. Az átvévő szolgáltató erre vonatkozó igénye esetén az átvévő szolgáltató átadja számára az előfizető számhordozási igényét és a képviselőjére vonatkozó meghatalmazást, eredeti formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton.

A számhordozás kezdeményezése előtt az Előfizetőnek az alábbi, esetlegesen elindított igényeket, megrendeléseket vissza kell vonnia, vagy megszüntetésüket kell kérnie, illetve a számhordozás kezdeményezését követően új igény nem kezdeményezhető, kivéve, ha az Átvévő szolgáltatótól a számhordozási igényét visszavonja:

- átvírás;
- hívószám módosítása;
- feltételhez kötött, illetve bármely kedvezményt tartalmazó szerződés módosítása;
- szerződés felmondása.

1.3 Számhordozási eljárás, határidők

1.3.1. Átvévő szolgáltató kötelezettségei

Az Átvévő szolgáltató köteles:

- a) a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átvévő szolgáltatótól adott munkanap 20 óra 00 percreg értesíteni,
- b) az a) pont szerinti időpontot követően bejelentett számhordozási igény esetén a következő munkanapon 20 óráig értesíteni,
- c) számhordozást az átvévő szolgáltató legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző napon 12 óráig bejelenteni a KRA számára.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

A számhordozás kezdeményezője a számhordozási igényét az átvévő szolgáltatótól a számátadási időablakot megelőző második munkanapon 16 óráig visszavonhatja, ez esetben az átvévő szolgáltató az igény törléséről az átvévő szolgáltatótól 20 óráig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást törli.

1.3.2. Az Átvévő szolgáltató

Az átvévő szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról legkésőbb az átvévő szolgáltató általi értesítést követő munkanapon 20 óráig értesíti az átvévő szolgáltatót. A bejelentést az átvévő szolgáltató a tranzakciózáráig jóváhagyja vagy elutasítja.



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

Az átdó szolgáltató a fennálló szerződésben szereplő, hordozásra kerülő számokon nyújtott szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig biztosítja.

A számhordozás kizárólag az 1.1.3. pontban írt indokok alapján utasítható el. A számhordozási igény elutasításáról az átvő szolgáltató köteles az előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően egy munkanapon belül értesíteni.

A számhordozási eljárásához kapcsolódó határidők a számhordozás kezdeményezőjének újabb azonosítását, vagy a lejárt követelések kiegyenlítésének a számhordozás kezdeményezője általi bejelentését követően a hordozási igény átvő szolgáltató részére történő ismételt benyújtásának napján újakezdődnek. Az utólagos számhordozás elutasítása esetén az ismételt igény az elutasítást követő 15 napon belül nyújtható be.

1.3.3. Számhordozási megállapodás, Előfizetői szerződés

A vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó egyedi Előfizetői szerződés a számhordozás műszaki megvalósulásával jön létre, tekintettel arra, a számhordozás megvalósulásához, így a szerződés létrejöttéhez is elengedhetetlen, hogy a számhordozási igényt az Átdó szolgáltató teljesítse. Ennek megtörténteig a szerződés nem jön létre, de a felek nyilatkozatukhoz kötve vannak.

A vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó egyedi Előfizetői szerződés megkötésére és feltételeire azonban az általános szabályok irányadóak, az egyedi Előfizetői szerződésben, annak mellékleteiben, valamint az Átvő szolgáltató vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeiben foglaltak szerint.

Amennyiben a Szolgáltató az Átvő szolgáltató, és az Előfizető a vezetékes telefonszolgáltatás számhordozással történő megrendelésén kívül más szolgáltatásokat is rendel, a szolgáltatások többes igénybevételére vonatkozó esetleges kedvezmény a számhordozási igény teljesítésétől, a vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó egyedi Előfizetői szerződés létrejöttétől, illetve annak teljesítésétől függ.

1.3.4. A hordozott számok nyilvántartása, az Előfizetők tájékoztatása

Az Előfizető a +36 80 388 388 hívószám felhívásával, vagy az alábbi kódnak a telefonba történő bebillentyűzésével kaphat tájékoztatást arról, hogy az általa hívott szám melyik szolgáltatóhoz tartozik: *126*201234567# hívásküldő gomb.

2. Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás

2.1. Az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás kezdeményezése, általános szabályai

Az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás (a továbbiakban: Szolgáltatóváltás) során az átvő szolgáltató az előfizető megbízása alapján eljár az átdó szolgáltatónál.

Szolgáltatóváltás esetén az Előfizetőt átvő szolgáltatónak biztosítani kell, hogy a szolgáltatásnyújtás műszaki feltételeire figyelemmel, az igénybejelentéshez legközelebbi, a szolgáltatóváltási megállapodás szerinti napon kezdje meg az Szolgáltatást úgy, hogy a szolgáltatóváltás miatti szolgáltatáskiesés időtartama nem haladja meg az egy munkanapot.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2021_01_01

Hatálya: 2021_06_30

File neve: flip_aszf_2_melleklet_szolgáltato_valtas_210630_jszvalt

A Szolgáltatóváltást kezdeményező előfizető az szolgáltatóváltási igényét - az új Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevő szolgáltató részére jelenti be. A Szolgáltatóváltás dátuma megállapodással, igazolható módon módosítható.

A Szolgáltatóváltás feltétele, hogy az átadó szolgáltatónál egyedi előfizetői szerződéssel rendelkező előfizetőnek ne legyen az Előfizetői szerződéséből eredő kiegyenlített tartozása. A kiegyenlített tartozásról, illetve az Előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítéséről az Előfizető és az átvevő szolgáltató megállapodhat.

Ha a szolgáltatóváltás más szolgáltató hálózati infrastruktúrájához való nagykereskedelmi hozzáféréssel valósul meg, vagy más műszaki okból a szolgáltatóváltás dátuma az igénybejelentéssel egyidejűleg nem állapítható meg, a szükséges egyeztetések és vizsgálatok lefolytatásával a szolgáltatóváltási megállapodást az igénybejelentéstől számított 5 munkanapon belül meg kell kötni.

Azon internet-hozzáférési szolgáltatást tartalmazó szolgáltatáscsomagra vonatkozó Szolgáltatóváltás esetén, amely nem tartalmaz számfüggő személyközi elektronikus hírközlési szolgáltatást, a Szolgáltatóváltás szabályait a szolgáltatáscsomag egészére alkalmazni kell.

Ha az igényelt szolgáltatás vagy szolgáltatáscsomag nyújtásának műszaki feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

- az átvevő szolgáltató azonosítja a Szolgáltatóváltást kezdeményező előfizetőt, és új Előfizetői szerződést köt;
- az átvevő szolgáltató és a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizető szolgáltatóváltási megállapodásban rögzíti a Szolgáltatóváltás napját, és az átadó szolgáltatónál megszüntetésre kerülő szolgáltatást vagy szolgáltatásokat; és
- a Szolgáltatóváltást kezdeményező előfizető megbízza az átvevő szolgáltatót, hogy a szolgáltatás vagy a szolgáltatáscsomag megszüntetése, és ha szükséges, a Szolgáltatóváltás műszaki megvalósítása ügyében az átadó szolgáltatónál a nevében eljárjon.

A Szolgáltatóváltást kezdeményező előfizető a szolgáltatóváltási igényét az átvevő szolgáltatónál legkésőbb a Szolgáltatóváltás előtti munkanapon visszavonhatja.

A sikeresen végrehajtott Szolgáltatóváltás időpontjában az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés az átadott szolgáltatások vonatkozásában megszűnik.

2.2. Szolgáltatóváltási igény elutasítása, átadó szolgáltató szolgáltatásának visszaállítása

Az igényt az átadó szolgáltató elutasíthatja

- az Előfizető sikertelen azonosítása esetén;
- ha az Előfizetőnek a szolgáltatóváltási igény átvevő szolgáltató részére történt bejelentése időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette;
- ha a szolgáltatóváltás műszaki megvalósításához a Szolgáltatóváltást kezdeményező előfizetővel további egyeztetés, intézkedés szükséges.

Ha az átadó szolgáltató a szolgáltatóváltási igényt elutasította, az átvevő szolgáltató a Szolgáltatóváltást kezdeményező előfizetőt erről haladéktalanul értesíti, és a szolgáltatóváltási folyamat a sikeres azonosításig vagy a műszaki feltételek egyeztetéséig szünetel, ezt követően a szolgáltatóváltási folyamat - ha szükséges, a szolgáltatóváltás dátumát érintő módosítással - folytatható.





1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

Ha az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás szolgáltatóváltási megállapodás nélkül, vagy nem az átdó szolgáltató Előfizetői szerződésében szereplő Előfizető kérésére történt meg, az átvő szolgáltatónál a szolgáltatást meg kell szüntetni, és az átdó szolgáltató előfizetőjének kérésére a szolgáltatást az átdó szolgáltatónál haladéktalanul vissza kell állítani. Az átvő szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásért díjat nem számíthat fel.

2.3. Átvő szolgáltató jogai és kötelezettségei a Szolgáltatóváltás során

Az átvő szolgáltató az átdó szolgáltatót értesíti a Szolgáltatóváltásról az előfizetői adatok, a megszüntetendő szolgáltatások, a szolgáltatóváltás dátuma, valamint - ha szükséges - a műszaki megvalósításra vonatkozó információk megküldésével.

A szolgáltatóváltási igény elfogadása esetén az átvő szolgáltató a szolgáltatások teljes körű nyújtásának megkezdését követően haladéktalanul értesíti az átdó szolgáltatót a sikeres Szolgáltatóváltásról.

Az átvő szolgáltató a szolgáltatóváltási igény visszavonásáról az átdó szolgáltatót haladéktalanul értesíti.

Az Előfizetőnek az átdó szolgáltatóval szemben az Előfizetői szerződés Szolgáltatóváltás miatti megszűnéséig az előfizetői szerződés alapján keletkező számlatartozását, és az Eht. 134. § (15a) bekezdése szerinti, az előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítését az átvő szolgáltató átvállalhatja. Erről az átvő szolgáltató nyilatkozik az átdó szolgáltatónak. Átvállalás hiányában az előfizető a számlatartozást, és az igénybe vett kedvezményeket az átdó szolgáltató által kiállított számla alapján a szolgáltatóváltás kezdeményezését követően az átdó szolgáltatónál megfizeti. Az átvő szolgáltató jogosult az előfizető részére az átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

3. Kompenzáció

3.1. Az Átvő szolgáltatót terhelő kompenzáció

Az Átvő szolgáltató internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén az előfizető, vagy számhordozási eljárás esetén a számhordozás kezdeményezője részére kompenzációt fizet,

- ha a szolgáltatóváltás és számhordozás során a megállapodásban rögzített szolgáltatásra vagy a szolgáltatáscsomag bármely elemére a szolgáltatáskiesés meghaladja az egy munkanapot, vagy
- ha a szolgáltatóváltás és számhordozás késleltetve - ideértve a karbantartási és beszerelési időpontok elmulasztásának esetét is -, nem a megállapodás szerinti napon történik meg.

A kompenzáció megállapodásonként számítandó, mértéke nem függ a számhordozási megállapodásban szereplő számok vagy a szolgáltatóváltásban érintett szolgáltatások számától.

A kompenzáció összege szolgáltatáskiesés esetén az egy munkanapot meghaladó minden további napra 10 000 Ft, de legfeljebb 50 000 Ft. Késleltetés esetén a kompenzáció összege 5000 Ft naponként, de legfeljebb 25 000 Ft.

Ha a szolgáltatóváltás megállapodás nélkül, vagy nem az átdó szolgáltató előfizetői szerződésében szereplő előfizető kérésére, vagy nem az átdó szolgáltató előfizetői vagy számhasználati szerződésében szereplő előfizető vagy számhasználó kérésére valósult meg, a szolgáltatás átdó szolgáltatónál való visszaállításáig okozott szolgáltatáskiesésre az előfizetőt vagy számhasználót az átdó szolgáltatótól az előző bekezdés szerinti kompenzáció illeti meg, mely esetben a kompenzáció összegét az átvő szolgáltató az átdó szolgáltató részére téríti meg.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2021_01_01

Hatálya: 2021_06_30

File neve: flip_aszf_2_melleklet_szolgaltato_valtas_210630_jszvalt



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

Nem jogosult az előfizető vagy a számhasználó kompenzációra, ha a szolgáltatáskiesést vagy késleltetést az előfizető, a számhasználó, vagy harmadik személy okozta azzal, hogy a műszaki megvalósításhoz szükséges tevékenységet a szolgáltató részére nem tette lehetővé.

Az átvévő szolgáltató a kompenzáció összegét - a késleltetés esetén fizetendő kompenzáció kivételével - az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig tartó időtartam tekintetében téríti meg.

A KRA-nak a hatóság által - a 22. § (9) bekezdése szerint - igazolt hibája esetén a kompenzáció összegét az átvévő szolgáltató kérésére a hatóság az átvévő szolgáltató részére megtéríti. Ebben az esetben az átvévő szolgáltató a kompenzáció összegét közvetlenül az előfizető vagy számhasználó részére egy összegben fizeti meg.

3.2. Az Átadó szolgáltatót terhelő kompenzáció

Az átadó szolgáltató a kompenzáció összegét az átvévő szolgáltató kérésére az átvévő szolgáltató részére megtéríti, ha a szolgáltatáskiesés vagy késleltetés oka az, hogy az átadó szolgáltató a számhordozási igényt

- a) indokolás nélkül elutasította;
- b) a számhordozás kezdeményezőjének megfelelő azonosítása ellenére elutasította;
- c) nem a lejárt és értesített tartozás miatt utasította el;
- d) a számhordozást az átadó szolgáltató általi elfogadást követően a KRA-ban elutasította; vagy
- e) a műszaki feltételek biztosításához szükséges tevékenységet nem végezte el a megállapodás szerinti határidővel.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

Flip Általános Szerződési Feltételek

3. sz. melléklet Szolgáltatások műszaki leírása, minőségi célértékek

Szolgáltatások műszaki leírása, minőségi célértékek



+



+



**TV
INTERNET
TELEFON**

Utolsó módosítás: 2025_06_28

Hatálya: 2026_05_01

File neve: flip_aszf_3_melleklet_muszaki_minosegi_20260501_rendes

Tartalomjegyzék

I. Helyhez kötött telefonszolgáltatás	4
1. A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	4
2. A HÁLÓZATI VÉGPONT KIALAKÍTÁSA	4
3. HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONSZOLGÁLTATÁS TARTALMA, HÍVÁSTÍPUSOK, EGYES SPECIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK.....	4
4. A SZERZŐDÉS SZÜNETELÉSÉRE, KORLÁTOZÁSÁRA, MÓDOSÍTÁSÁRA, MEGSZÜNÉSÉRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS RENDELKEZÉSEK	7
5. Előzetes tájékoztatás az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határidejéről, a meghibásodási valószínűségről és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelményekről	8
II. Helyhez kötött internet hozzáférés szolgáltatás	9
1. A SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA	9
2. A SZOLGÁLTATÁS TÍPUSAI, SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK	9
3. INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK A VEZETÉKES HÁLÓZAT TECHNOLÓGIÁJÁTÓL FÜGGETLENÜL ..	9
4. INTERNETSZOLGÁLTATÁS EGYES TÍPUSAI	11
4.1 Műsorterjesztési hálózatokon nyújtott internet-hozzáférés szolgáltatás	11
4.2 GPON alapú internet szolgáltatás.....	12
5. SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI	12
6. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA.....	12
6.1 Internet-hozzáférés szolgáltatásra vonatkozó speciális korlátozási esetek.	13
6.2 Rendszeres karbantartás	13
7. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI	13
III. Helyhez kötött műsorterjesztés szolgáltatás (IpTV)	15
1. A SZOLGÁLTATÁS TÍPUSAI	15
2. SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉVEL, TELJESÍTÉSÉVEL, SZÜNETELÉSSEL, KORLÁTOZÁSSAL, MÓDOSÍTÁSSAL ÉS MEGSZÜNÉSSEL KAPCSOLATOS SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK.....	15
2.1 Az igénybejelentés, írásbeli szerződéskötés kötelező tartalmi elemei: ...	15
2.2 A Hálózati végpont kialakítása.....	15
2.3. A szolgáltatás szünetelésének, korlátozásának feltételei	16
2.4. Előfizetői szerződés megszüntetése	16
2.5. A Szolgáltatás minősége, biztonsága.....	17
3. HELYHEZ KÖTÖTT MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁS EGYES TÍPUSAI	17
3.1 Internet protokollon nyújtott helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás (IPTV)	18
3.2. Szolgáltató által nyújtott alap- és kiegészítő szolgáltatások	18
3.3. Műszaki, technikai feltételek (eszközök)	19
3.4. Igénybevételi korlátok	20
3.5. Egyéb, az igénybevételt befolyásoló tényezők.....	20
4. ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS AZ ÚJ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉNEK HATÁRIDEJÉRŐL, A MEGHIBÁSODÁSI VALÓSZÍNŰSÉGRŐL.....	20
IV. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK EGYEDI MEGFELELŐSÉGE	21



+



+





1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

1. Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás minőségének egyedi megfelelése	21
2. Internet-hozzáférési szolgáltatások leíró táblázata.....	26
3. Az internet-hozzáférési szolgáltatások sebességét befolyásoló tényezők táblázata	32



+



+



**TV
INTERNET
TELEFON**

Utolsó módosítás: 2025_06_28
Hatálya: 2026_05_01
File neve:flip_aszf_3_melleklet_muszaki_minosegi_20260501_rendes

I. Helyhez kötött telefonszolgáltatás

1. A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

INTERNET PROTOKOLLON NYÚJTOTT HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONSZOLGÁLTATÁS (DIGITÁLIS TELEFON ÉS KÁBELTELEFON HOZZÁFÉRÉS)

Olyan helyhez kötött (egycsatornás) telefonszolgáltatás amely esetén a Szolgáltatói berendezés egy digitális elosztó (home gateway). Az Előfizetői végberendezés a digitális elosztó segítségével kapcsolódik a Szolgáltató hálózatához. A Szolgáltatói berendezéshez egy Előfizetői végberendezés csatlakoztatható.

2. A HÁLÓZATI VÉGPONT KIALAKÍTÁSA

A HÁLÓZATI VÉGPONT KIALAKÍTÁSÁHOZ, A VEZETÉKEK, BERENDEZÉSEK ELHELYEZÉSÉHEZ KAPCSOLÓDÓ ELŐÍRÁSOK

A helyhez kötött telefonszolgáltatást a Szolgáltató vezetékes hálózaton, vezetékek nélküli összeköttetésen, internet protokollon keresztül nyújtja. A Szolgáltató a Hálózati végpontot a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson, helyhez kötötten helyezi el, figyelembe véve létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot.

A központ felőli első csatlakozó aljzathoz – Hálózati végponthoz – előfizetői tulajdonú vezetékszakasza, illetőleg több csatlakozóaljzat is csatlakozhat. A Szolgáltató felelőssége ezen szakaszra, illetve csatlakozókra, illetve az ahhoz kapcsolódó Előfizetői végberendezésre nem terjed ki. Nem közvetlen a csatlakozás abban az esetben, ha az Előfizetői végberendezés és az Hálózati végpont között más egyéb berendezés (pl. beválasztásos alközpont) is található.

Nem az alapszolgáltatásba tartozó, különleges esetnek minősülnek többek között, de nem kizárólagosan az alábbi lehetséges esetek (Kiegészítő létesítés):

Amennyiben az Előfizető:

- az előfizetői leágazóról léges leágazással köthető be, de földalatti létesítést igényel;
- szolgáltatásának kiépítéséhez 30 m-nél hosszabb kábelezés szükséges;
- több Hálózati végpont kiépítését, áthelyezését kéri
- a Szolgáltatónál rendszeresített alaptechnológiájától eltérő megoldást igényel;
- ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton kéri;
- esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt;
- saját eszközeinek beállítását igényli.

A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ HÁLÓZATI VÉGPONT EGYES HOZZÁFÉRÉS TÍPUSOK ESETÉN

DIGITÁLIS ÉS KÁBELTELEFON HOZZÁFÉRÉS

A Hálózati végpont az Előfizető által a szerződéskötés során megjelölt létesítési címen elhelyezett Szolgáltatói berendezés Előfizető oldali analóg telefon interfésze.

3. HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONSZOLGÁLTATÁS TARTALMA, HÍVÁSTÍPUSOK, EGYES SPECIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK

Utolsó módosítás: 2025_06_28

Hatálya: 2026_05_01

File neve: flip_aszf_3_melleklet_muszaki_minosegi_20260501_rendes



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

ALAPSZOLGÁLTATÁS

Az alapszolgalatasi igénybevétele a telefonkapcsolat felépülésével jön létre. Ez nem feltétlenül jelenti tényleges beszélgetés létrejöttét, a kapcsolat létrejöhet úgy, hogy a hívott oldalon pl. hangposta, alközpont, modem fogadja a hívást.

HÍVÁSTÍPUSOK, SZOLGÁLTATÁSOK

A telefon-hálózatban a hívó által kezdeményezett hívás automatikusan, kezelő (szolgáltató személyzet) közreműködése nélkül valósul meg.

Flip előfizetők közötti hívás

A Flip szolgáltatással rendelkező helyhez kötött telefon előfizetők közötti hívás.

Más belföldi irányú hívások

Két, helyhez kötött Hálózati végpont hívószámai közötti telefon-kapcsolat, vagy valamely földrajzi számozási terület helyhez kötött Hálózati végpont hívószáma és egy belföldi mobil szolgáltatónál regisztrált mobil végberendezés közötti telefon kapcsolat, amennyiben a hívás nem minősül Flip előfizetők közötti hívásnak. A hívást a belföldi előtéttel (06) és a belföldi mobil számmal (mobil szolgáltatás kijelölő szám és előfizetői szám) kell kezdeményezni.

Nemzetközi hívás

Valamely földrajzi számozási terület telefonállomása helyhez kötött Hálózati végpontjainak hívószámai és egy külföldi telefonállomás közötti telefon kapcsolat. A hívást a nemzetközi előtéttel (00) és a nemzetközi számmal (ország-hívószám, amennyiben van: körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni.

Nemzetközi zöld szám és univerzális nemzetközi zöld szám hívása

A nemzetközi zöld szám szolgáltatás egy külföldi szolgáltató valamelyik előfizetőjének Magyarország területéről speciális hívószámon történő díjmentes elérését teszi lehetővé. A szolgáltatás meghatározott országok és szolgáltatók között vehető igénybe. A hívások Magyarországról a nemzetközi hívásba bekapcsolt telefon-előfizetői és nyilvános állomásokról egyaránt kezdeményezhetők. Magyarországról a nemzetközi zöld számok hívása a 06 800 + az 5 számjegyű hívószám, ill. az ún. univerzális nemzetközi zöld számok hívása a 00 800 + 8 számjegyű hívószám beadásával történik.

Belföldi zöld szám hívása

Belföldi zöld számot csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (előfizetői és nyilvános) telefon-állomásokról lehet hívni. A hívást a belföldi előtéttel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (80) és a hatjegyű, a zöld számhoz tartozó előfizetői számmal kell kezdeményezni. A szolgáltatás Magyarország egész területéről és nemzetközi hálózathoz egyaránt hívható. A számhasználó kérése esetén a nemzetközi hálózathoz való elérhetőség tiltható.

Emeltdíjas szám hívása

Az emelt díjas szolgáltatások esetében a Szolgáltató a tartalomszolgáltató szolgáltatásának hírközlési úton történő elérését biztosítja, az emeltdíjas számhoz rendelt díj megfizetése ellenében. Az emelt díjas hívással elérhető tartalomszolgáltatást a tartalomszolgáltató biztosítja az Előfizető számára, a tartalomszolgáltatásért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2025_06_28

Hatálya: 2026_05_01

File neve: flip_aszf_3_melleklet_muszaki_minosegi_20260501_rendes



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

A hívást a belföldi előtét (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (90 vagy 91) és a hatjeggyű, az emeltdíjas számhoz tartozó számmal kell kezdeményezni.

A szolgáltatás csak belföldről vehető igénybe.

A nyilvános állomásokról az emeltdíjas számok híváslehetőségét a szolgáltató korlátozhatja.

A szolgáltatást nem vehetik igénybe azok az előfizetők, akik a belföldi távhívásból (06-ból) vagy az emeltdíjas számok hívásából (06–90, 06 91, 160de, 161def, 164de, 165def, 168de, 169def) kizárt állomással rendelkeznek.

Műholdas szolgáltatások hívása

A szolgáltatás elektronikus hírközlési összeköttetések létrehozását teszi lehetővé a Szolgáltató telefon-hálózatához csatlakozó hálózati végpontok és a világ bármely pontján lévő tengeri vagy szárazföldi mobil, műholdas elektronikus hírközlési hálózathoz csatlakozó hálózati végpontok között.

A szolgáltatás csak a Szolgáltató szolgáltatási területén lévő hálózati végpontokról vehető igénybe.

Hívás nyilvános állomásról nem kezdeményezhető.

Harmonizált közérdekű szolgáltatások számainak hívása

Az Európai Unió által, minden tagállam területén azonos hívószámmal bevezetésre javasolt szolgáltatások, úgynevezett harmonizált közérdekű szolgáltatások hívószámai, amelyek valamely konkrét közérdekű – az állampolgárok vagy állampolgári csoportok jólétét és biztonságát szolgáló, vagy a bajba jutott állampolgárokon segítő – szolgáltatás díjmentes elérését hivatott lehetővé tenni.

Harmonizált közérdekű szolgáltatások harmonizált számot csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (előfizetői és nyilvános) telefon-állomásokról lehet hívni. A hívást belföldi előtét (06) nélkül a hatjeggyű (116def) előfizetői számmal kell kezdeményezni. A nyilvános állomásokon a készülék működtetése érdekében pénzürmét nem kell bedobni, megbízott kezelésű beltéri nyilvános állomásokon viszont a készülék működtetése érdekében szükséges lehet pénzürmét bedobni, de a pénzürmét a készülék a beszélgetés végén visszaadja.

Kártyával üzemelő nyilvános állomások esetén a hívás kezdeményezéséhez nem szükséges a kártya behelyezése a készülékbe.

Közérdekű tájékoztató és támogató szolgáltatások országos elérését lehetővé tevő rövid számok hívása

Közérdekű szolgáltatások országos elérését lehetővé tevő rövid számok, amelyeken nagyobb közösség, vagy az egész társadalom érdekét szolgáló támogató vagy tájékoztató szolgáltatások érhetők el.

Háromjeggyű számok: 180, 185, 186, 187, 188, 189;

Négyjeggyű számok: 181d, 182d, 183d, 184d.

Elektronikus hírközlési szolgáltatók ügyfélszolgálati számanak hívása

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók előfizetői bejelentések intézésére, ügyfélszolgálati célokra fenntartott rövid számai, formátuma 12cd.

Adománygyűjtő számok hívása

Olyan rövid számok, amelyek elérése közcélú adományok eljuttatását teszi lehetővé. Kiemelt adománygyűjtő számok: 135d; Közcélú adománygyűjtő számok: 136de.

Díjmentes szolgáltatás rövid számok hívása

Rövid számok, amelyek díjmentes szolgáltatások országos elérését teszik lehetővé.

Utolsó módosítás: 2025_06_28

Hatálya: 2026_05_01

File neve: flip_aszf_3_melleklet_muszaki_minosegi_20260501_rendes



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Formátuma 140d, 141d, 142d, 143d, 144d, 145de; 146de; 147de, 148de, 149de.

A hívószámkielzés letiltása

A hívószámkielzés letiltása szolgáltatás a hívó előfizető számára lehetővé teszi, hogy hívószámát a hívott állomáson ne jelenítsék meg.

Hívásonkénti letiltás/engedélyezés: az előfizető igénye szerint lehetőség van a kielzés hívásonkénti engedélyezésére, illetve letiltására. A letiltás/engedélyezés folyamata az alkalmazott Előfizetői végberendezés képességeitől függ.

A szolgáltató ingyenesen biztosítja a hívó felhasználónak, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kielzését a hívott készüléken. A jelen bekezdés szerinti letiltás nem érvényesül a jogszabályban meghatározott állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos – létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság, és a mentőszolgálat hívószámaira irányuló hívások esetén.

A szolgáltató szintén ingyenesen biztosítja a hívó előfizetőnek, hogy amennyiben erre alkalmas Előfizetői végberendezéssel rendelkezik, telefonvonalanként, illetve Voice Classic csatlakozás esetén előfizető általi vezérléssel letilthassa az azonosítója kielzését a hívott készüléken. A szolgáltató köteles a hívó előfizetőnek ingyenesen biztosítani, hogy hívásonként az alapeseti letiltás ellenére a hívó előfizető lehetővé tegye azonosítója kielzését a hívott készüléken (COLR).

A szolgáltató az előfizető igénye alapján ingyenesen biztosítja a hívó előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjék meg.

A szolgáltató ingyenesen biztosítja az előfizető kérésére, hogy az előfizető azonosítója ne jelenjen meg a hívó fél készülékén (kapcsolt azonosító kielzésének letiltása).

Amennyiben az előfizető a szerződés megkötésekor az adatkezelési hozzájárulási lapon az adatai kezeléséről és a hívószámkielzés letiltásáról nem nyilatkozik, a szolgáltató úgy értékeli, hogy az előfizető az adatai rejtett kezelését kívánja, és hívószáma kielzéséhez nem járult hozzá.

Az igénybevétel korlátai

- A nyilvános állomások esetén a hívószámkielzés hívásonkénti tiltására nincs lehetőség, a hívószám kielzése minden esetben engedélyezett.
- A Kapcsoltszám azonosítás letiltása (COLR) hívásonként történő beállítása nem használható egyszerre a Kapcsoltszám azonosítás letiltása (COLR) állandó funkcióval.

4. A SZERZŐDÉS SZÜNETELÉSÉRE, KORLÁTOZÁSÁRA, MÓDOSÍTÁSÁRA, MEGSZÚNÉSÉRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS RENDELKEZÉSEK



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

A szolgáltatás szünetelésének, korlátozásának feltételei

Szünetelés

A helyhez kötött telefonszolgáltatás műszaki jellege miatt, a szolgáltatás szünetelése idején nem biztosítható a segélyhívó számok, a Szolgáltató ügyfélszolgálati és hibabejelentő számának hívása, a bejövő hívások fogadása, valamint a lakásriasztó rendszerek folyamatos működése. A szolgáltatás szüneteléséből adódó károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. A szünetelés Előfizető által kérhető legrövidebb időtartama 1 hónap.

Utolsó módosítás: 2025_06_28

Hatálya: 2026_05_01

File neve: flip_aszf_3_melleklet_muszaki_minosegi_20260501_rendes



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

A Szolgáltató az előfizető érdekeinek védelme érdekében törekszik arra, hogy a rendszeres karbantartási munkákat olyan időszakokban hajtsa végre, amikor azok a lehető legkisebb mértékben zavarják a szolgáltatás igénybevételét.

Szüneteltetés az Előfizető kérésére:

A lezárt Flip Otthon+, Flip Otthon*, Flip 3, valamint az értékesíthető Flip Tripla és Trió szolgáltatások csak egyben szüneteltethetők. A szünetelés díja az 1. sz. mellékletben található. Amennyiben kiegészítő szolgáltatás (pl extra STB, Sebességnövelő opció) kapcsolódik a Flip szolgáltatáshoz, úgy annak havidíja a szünetelés alatt nem kerül számlázásra. A Szolgáltatás

* A Flip Otthon csomag neve 2018. március 1-jét megelőzően Flip Otthon 2018.

A szolgáltatás korlátozása

Helyhez kötött telefonszolgáltatás korlátozásának ideje alatt a Szolgáltató a következő szolgáltatást nyújtja:

- Előfizető hívhatósága;
- segélykérő hívások továbbítása;
- a Szolgáltató ügyfélszolgálatának, hibabejelentőjének elérése.

Amennyiben az Előfizető emeltdíjas (06 90/91) szám hívásának díjával esik késedelembe, a Szolgáltató jogosult a számla kifizetésére nyitva álló határidő lejártával egyidejűleg kizárni az állomást az emeltdíjas számok hívásának lehetőségéből.

Szerződés módosítás

Előfizetői hívószám módosítása

Az előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

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

A b)–c) pontban meghatározott esetekben a Szolgáltató az előfizetőt az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíti.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetői hívószámot megváltoztatja, ha ennek a műszaki feltételei adottak. A megváltozott hívószámot a Szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból.

A Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiányára hivatkozva részletes indokollással megtagadhatja.

Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a Szolgáltató a hívószámot ne rendelje más előfizetőhöz, a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a Szolgáltató – a Szolgáltató által meghatározott szöveggel – tájékoztatást adjon.

A hívószám megváltozására vonatkozó tájékoztatás szolgáltatás a b)–c) pontban meghatározott esetekben az Előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.

5. Előzetes tájékoztatás az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határidejéről, a

Utolsó módosítás: 2025_06_28

Hatálya: 2026_05_01

File neve: flip_aszf_3_melleklet_muszaki_minosegi_20260501_rendes



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

meghibásodási valószínűségről és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelményekről

Mutató neve	Definíció	Célérték
Új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje	Az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések.	≤ 15 nap
Meghibásodás valószínűsége (Hibaarány)	Az előfizető által a szolgáltatás igénybe nem vehetőségére vonatkozó, a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható hibák aránya a hozzáférési vonalakhoz viszonyítottnak.	≤ 5%
Hívás felépítési idő	A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül.	≤ 12 sec

II. HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS

1. A SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA

A Helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás: nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely internetcsatlakozást és ezáltal az internet lényegében valamennyi végpontjával összekapcsolási lehetőséget biztosít, helyhez kötött hozzáféréseken keresztül.

2. A SZOLGÁLTATÁS TÍPUSAI, SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK

- Műsorterjesztési hálózatokon nyújtott internet-hozzáférés szolgáltatás
- GPON/PP Ethernet alapú internet-hozzáférés szolgáltatás

3. INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK A VEZETÉKES HÁLÓZAT TECHNOLÓGIÁJÁTÓL FÜGGETLENÜL

A szolgáltatás leírása:

Utolsó módosítás: 2025_06_28

Hatálya: 2026_05_01

File neve: flip_aszf_3_melleklet_muszaki_minosegi_20260501_rendes





1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

Az internet-hozzáférés szolgáltatások sebessége nagymértékben függ a központtól való távolságtól, és más IP alapú szolgáltatások – pl. IPTV - használatától. Az egyes internet tartalmak elérhetőségét, letöltési sebességét a Szolgáltatótól független tényezők is befolyásolják.

A szolgáltató felelősségi határát jelentő Hálózati végpont

Az internet-hozzáférés szolgáltatás Hálózati végpontja a Szolgáltatói berendezés Ethernet portja.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök

Az internet-hozzáférés szolgáltatás használatához az Előfizetőnek rendelkeznie kell internetcsatlakozásra képes hardver és szoftver feltételeknek megfelelő Előfizetői végberendezéssel.

Egyedi feltételek

Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Szolgáltatói berendezést a Szolgáltató biztosítja, az a Szolgáltató tulajdonát képezi. A szolgáltatás kizárólag ezzel az elektronikus hírközlő berendezéssel vehető igénybe.

A Szolgáltató a szabad hálózati kapacitását az Előfizető birtokában lévő, de saját tulajdonú végberendezésein keresztül - az Előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatástól függetlenül és annak minőségét nem érintve - felhasználhatja IP szolgáltatások harmadik személyek számára történő nyújtására.

Az Előfizető felel a Szolgáltatói berendezés és az Előfizetői végberendezés közötti, saját tulajdonában lévő hálózatrész, illetve hálózati eszköz Internet-hozzáférés 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-hozzáférés szolgáltatásra alkalmassá tétele mindenkor az Előfizető kötelezettsége.

A Szolgáltató a vezetékes internet-hozzáférési szolgáltatást a fogyatékkal élő Előfizetőknek a szolgáltatáshoz biztosított Szolgáltatói berendezésen, illetve az arra telepített szoftver segítségével nyújtja, melyen érvényesíti az akadálymentesítési követelményeket.

A 2023. augusztus 1. napját követően az Előfizetők részére átadott, a Szolgáltatói berendezés és az Előfizetői végberendezés közötti kábelszakasz (UTP kábel és szerelési anyagok) és a hálózati tápegység (a továbbiakban együttesen: Internet-hozzáférési szolgáltatáshoz átadott eszközök) tulajdonjoga az Előfizetőre az Előfizetői szerződés alapján fizetendő első havi díj megfizetésével száll át. A hozzáférés típusának a Szolgáltató által elvégzett cseréje esetén (Isd. kivezetni tervezett, vagy már kivezetés alatt álló műszaki hozzáférés típus cseréjével kapcsolatos feltételei) az Internet-hozzáférési szolgáltatáshoz átadott eszközök tulajdonjoga az átadást követően fizetendő havi díj megfizetésével száll át.

Utolsó módosítás: 2025_06_28

Hatálya: 2026_05_01

File neve: flip_aszf_3_melleklet_muszaki_minosegi_20260501_rendes



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

A 2023. augusztus 1. napját követően, amennyiben az Internet-hozzáférési szolgáltatáshoz átadott eszközök valamelyike meghibásodik és a hiba nem az Előfizető nem rendeltetésszerű használatával vagy károkozó magatartásával áll összefüggésben, azt a Szolgáltató díjmentesen kijavítja vagy kicseréli. A javítás során az Internet-hozzáférési szolgáltatáshoz átadott eszközök tulajdonjoga az átadást követően fizetendő első havi díj megfizetésével száll át.

Hálózatsemlegesség

A Szolgáltatás jogosultságot biztosít a választott információkhoz és tartalmakhoz való hozzáférésre és azok terjesztésére mások jogainak sérelme nélkül, a választott alkalmazások és szolgáltatások használatára valamint a választott Előfizetői végberendezések használatára. Az Előfizető a létesített szolgáltatás igénybevételéhez a csatlakoztatni kívánt elektronikus hírközlő végberendezést a Szolgáltatótól függetlenül beszerezheti. Ebben az esetben a szolgáltatás vállalt szolgáltatási szinten nyújtását Szolgáltató akkor tudja vállalni, ha az Előfizető a Szolgáltató hálózatával együttműködésre képes végberendezéseket használja. Az egyes hozzáférés típusok leírásánál szerepelnek az elektronikus hírközlő végberendezésekkel, szoftverekkel kapcsolatos általános előírások.

A Szolgáltató nem alkalmaz adatmennyiségen alapuló sávszélesség szűkítést. Az internetes tartalmak, alkalmazások és szolgáltatások használata esetén a pillanatnyi le- és feltöltési sebesség értékeket befolyásolják az internetezéshez kapcsolódó fizikai eszközök paraméterei.

A Szolgáltató szabadon kínálhat az internet-hozzáférési szolgáltatásoktól eltérő, bizonyos tartalomra, alkalmazásokra vagy szolgáltatásokra vagy ezek kombinációjára optimalizált szolgáltatásokat, amelyek esetében az optimalizáció szükséges ahhoz, hogy teljesüljenek a meghatározott minőségi szintet igénylő tartalomra, alkalmazásokra vagy szolgáltatásokra vonatkozó követelmények. A Szolgáltató által internet protokollon nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatás (VoIP), valamint az Internet protokollon nyújtott helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás (IPTV) nem vehetők igénybe vagy kínálhatók internet-hozzáférési szolgáltatások helyettesítésére, és nem befolyásolhatják hátrányosan a végfelhasználó rendelkezésére álló internet-hozzáférési szolgáltatások elérhetőségét vagy általános minőségét.

Jelen rendelkezések Szolgáltató általi megsértése esetén az Előfizető az ÁSZF Törzsrészában szabályozottak szerint élhet jogorvoslati lehetőségeivel.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

4. INTERNETSZOLGÁLTATÁS EGYES TÍPUSAI

4.1 Műsorterjesztési hálózatokon nyújtott internet-hozzáférés szolgáltatás

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök

Szoftver

Műsorterjesztési hálózaton keresztüli Internet szolgáltatás esetén olyan programcsomag szükséges, amely Ethernet IEEE802.3 protokollt használva képes a Szolgáltató tulajdonát

Utolsó módosítás: 2025_06_28

Hatálya: 2026_05_01

File neve: flip_aszf_3_melleklet_muszaki_minosegi_20260501_rendes



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

képező Szolgáltatói berendezéssel kommunikálni. A 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.

A szolgáltató felelősségi határát jelentő Hálózati végpont

A Szolgáltatói berendezés LAN portja.

Egyedi feltételek

A Szolgáltató műsorterjesztési hálózatokon nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatása kizárólag olyan kábeltelevíziós előfizetés mellett rendelhető meg, amely korlátozásmentesen használható, és a kábeltelevízió szolgáltatás előfizetője és az internet-hozzáférés szolgáltatás előfizetője azonos.

4.2 GPON alapú internet szolgáltatás

A szolgáltatás leírása

Az Előfizető/használó GPON / PPEthernet típusú összeköttetésen keresztül PPP protokollt használva létesít internet kapcsolatot a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A GPON / PPEthernet alapú internet szolgáltatások része a GPON / PPEthernet alapú szolgáltatás.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök

A szolgáltatás olyan programcsomaggal használható, 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.

5. SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

A Hálózati végpont kialakítása

Ha több Hálózati végpont létesítésére vonatkozóan érkezik Igény, akkor az egyes telepítési helyeken történő létesítés elkülönült Igénynek számít mérési szempontból.

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

6. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA

Utolsó módosítás: 2025_06_28

Hatálya: 2026_05_01

File neve: flip_aszf_3_melleklet_muszaki_minosegi_20260501_rendes



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

6.1 Internet-hozzáférés szolgáltatásra vonatkozó speciális korlátozási esetek

A Szolgáltatói berendezések adatait rendszeresen elemzi, valamint a hálózaton időszakos ellenőrzéseket végez a hálózat egysége és biztonságos működése érdekében.

A Szolgáltató a Szolgáltatást az Előfizető előzetes vagy egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit, ha ezen ellenőrzés során azt észleli, hogy az Előfizető

- a Szolgáltatói berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, a berendezéshez vagy a hálózathoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- a Szolgáltatást jogosulatlanul használja,
- a Szolgáltatást a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti
- amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja.
- amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését.

Abban az esetben, ha a Szolgáltatói berendezések 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 közzétételt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére.

Korlátozás alatt nyújtott szolgáltatás:

Maximális letöltési sebesség: 256 kbit/s (minimális sebesség: a díjcsomagban foglalt, de legfeljebb 256 kbit/s)

Maximális feltöltési sebesség: 256 kbit/s (minimális sebesség: a díjcsomagban foglalt, de legfeljebb 256 kbit/s)



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

6.2 Rendszeres karbantartás

A Szolgáltató az előfizető érdekeinek védelme érdekében törekszik arra, hogy a rendszeres karbantartási munkákat olyan időszakokban hajtsa végre, amikor azok a lehető legkisebb mértékben zavarják a szolgáltatás igénybevételét.

7. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

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.

Utolsó módosítás: 2025_06_28

Hatálya: 2026_05_01

File neve: flip_aszf_3_melleklet_muszaki_minosegi_20260501_rendes



📍 1519, Budapest
Pf.: 1446

🌐 www.flip.hu

📞 1446

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére időlegesen engedheti át másnak, nem jogosult azonban arra, hogy az előfizetői szerződésből eredő jogokat egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át. Az Előfizető a Szolgáltató által biztosított induló szoftvercsomagot kereskedelmi célra nem használhatja.

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

A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból

A szolgáltatás elérhetősége a Szolgáltató által egyéb hálózati Szolgáltatókkal megkötött hálózati szerződések szerint változik.



+



+



**TV
INTERNET
TELEFON**

Utolsó módosítás: 2025_06_28

Hatálya: 2026_05_01

File neve: flip_aszf_3_melleklet_muszaki_minosegi_20260501_rendes

III. Helyhez kötött műsorterjesztés szolgáltatás (IPTV)

1. A SZOLGÁLTATÁS TÍPUSAI

A Szolgáltató a műsorterjesztési szolgáltatást Internet protokollon (IPTV) nyújtja.

2. SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉVEL, TELJESÍTÉSÉVEL, SZÜNETELÉSSSEL, KORLÁTOZÁSSAL, MÓDOSÍTÁSSAL ÉS MEGSZÚNÉSSAL KAPCSOLATOS SPECIÁLIS RENDELKEZÉSEK

2.1 Az igénybejelentés, írásbeli szerződéskötés kötelező tartalmi elemei:

Igénybejelentés esetén a szolgáltatás jellegétől függően, az igényelt vevőegységek (Set-top box) darabszámát is fel kell tüntetni a **Törzsrész vonatkozó pontjában előírtakon túlmenően**.

2.2 A Hálózati végpont kialakítása

A **Törzsrész vonatkozó pontjaiban foglaltaknak figyelembe vételével**, a Szolgáltató a következőként szabályozza a Hálózati végpont kialakítására vonatkozó feltételeket:

Szolgáltató a Hálózati végpontot az adott ingatlanon belül építi ki azzal, hogy a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések (kábelek, tartószerkezetek, beltéri- (set top box) és kültéri egységek stb.) az igénybevett technológiától függően az ingatlan (épületben, épület tetején stb.) illetve a csatlakozó vagy szomszédos ingatlan külső területén/felületén is elhelyezésre kerülhetnek. Az eszközök és azok tartozékai áramellátását az Előfizető térítésmentesen köteles biztosítani.

IPTV szolgáltatás esetében az előfizetői hozzáférés kiépítése GPON/PPEthernet vagy DOCSIS hálózaton maximum három hozzáférési pont biztosítását (de a műszaki lehetőségek függvényében ez a szám kettő is lehet) tartalmazza olyan módon, hogy a kábeleket az Előfizető által biztosított befogadó létesítményben elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül rögzítve, vezeték csatorna nélkül vezeti, valamint a HomeGateway-t és a set top box(oka)t üzembe helyezi.

A Hálózati végpont kialakításához, a vezetékek, berendezések elhelyezéséhez kapcsolódó előírások

Nem az alapszolgáltatásba tartozó, különleges esetnek minősülnek többek között, de nem kizárólagosan az alábbi lehetséges esetek:

- Amennyiben az Előfizető az előfizetői leágazóról léges leágazással köthető be, de az Előfizető földalatti létesítést igényel;

Utolsó módosítás: 2025_06_28

Hatálya: 2026_05_01

File neve: flip_aszf_3_melleklet_muszaki_minosegi_20260501_rendes



- Alapszerelés esetén, ha 30 m-nél hosszabb kábelezés szükséges.
- Ha több Hálózati végpont kiépítését kéri;
- Erősítő felszerelését kéri;
- A Szolgáltatónál rendszeresített alaptechnológiájától eltérő megoldást igényel az Előfizető;
- Ha az Előfizető ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton kéri, illetve
- esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az Előfizető.

2.3. A szolgáltatás szünetelésének, korlátozásának feltételei

Szünetelés

A Szolgáltatás a **Törzsrész vonatkozó pontjában foglaltakon kívüli eseteken felül** abban az esetben is szüneteltethető, ha az adott műsor vagy csatorna a Szolgáltatót a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. CLXXXV. törvény 188-189. §-ai alapján a Médiatanács a határozatában az adott médiaszolgáltatás teljes vagy részleges továbbításának felfüggesztésére, illetve megszüntetésére kötelezi.

Az Előfizető által kérhető szünetelés legrövidebb időtartama 1 hónap.

A Szolgáltató az előfizető érdekeinek védelme érdekében törekszik arra, hogy a rendszeres karbantartási munkákat olyan időszakokban hajtsa végre, amikor azok a lehető legkisebb mértékben zavarják a szolgáltatás igénybevételét.

A szolgáltatás korlátozása

A szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató a **Törzsrész vonatkozó pontjában foglaltakon kívüli eseteken felül** abban az esetben is jogosult, ha az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

A korlátozás ideje alatt a Szolgáltató az alábbi csomagok igénybevételét biztosítja

- Közszolgálati csatornák



+



+



2.4. Előfizetői szerződés megszüntetése

Nyilvános vetítés tilalma

Előfizető vállalja, hogy a szolgáltatást nyilvános vetítésre nem használja.

A nyilvános vetítés tilalmának megsértése esetén a Szolgáltató jogosult a szerződés felmondására a Törzsrész vonatkozó pontja szerint meghatározott eljárás alapján.

Szolgáltató rendkívüli felmondása

Utolsó módosítás: 2025_06_28

Hatálya: 2026_05_01

File neve: flip_aszf_3_melleklet_muszaki_minosegi_20260501_rendes

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel a **Törzsrész vonatkozó pontjában meghatározott eseteken felül** akkor is, ha az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

2.5. A Szolgáltatás minősége, biztonsága

A **Törzsrész vonatkozó pontjában foglaltakon túlmenően**, azon esetben, ha ezen ellenőrzés során azt észleli, hogy az Előfizető a Szolgáltatást jogosulatlanul vételezi, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett korlátozza, illetve felmondja.

A **Törzsrész vonatkozó pontjában foglaltakon túlmenően**, az Előfizető az előfizetői szerződés alapján, a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez csak az alapvető követelményeknek megfelelő végberendezést csatlakoztathat. Ha a végberendezést az Előfizető biztosítja, azzal kapcsolatban a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

A digitális műsorterjesztési szolgáltatás igénybevételéhez HDMI, EuroSCART vagy RCA audio/video csatlakozással rendelkező végberendezés szükséges.

A HD csatornát tartalmazó programcsomag igénybevételére csak a „HD-Ready” ill. a „HD-TV” védjeggyel ellátott televízió készülékek alkalmasak, amelyek HDMI csatlakozóval rendelkeznek.

A **HDTV (High-Definition Television)** vagy a **HD megjelölésű televíziós csatorna** egy olyan televíziós sugárzási norma, amely az eddigi szabványoknál (720x576 pixel) jelentősen nagyobb felbontású képet tesz lehetővé. A HD minősítést az 1280x720 és 1920x1080 pixel közötti képfelbontású csatornák esetén alkalmazza a Szolgáltató.

Amikor az adott szolgáltatásnál HD megjelölés jelenik meg bármilyen szolgáltatói ajánlatnál, terméknél, az képfelbontástól függően jelentheti az alábbi HD kategóriákat, illetve a két kategória közötti képfelbontást is:

▪ A HD Ready

A HD Ready minősítés azokra a berendezésekre (televíziókra, projektorokra, kijelzőkre) vonatkozik, amelyek legalább 1280x720 pixeles felbontásban, 16:9 képarányos formátumban képesek HDTV adások megjelenítésére.

▪ Full HD

A HDTV szabvány jelenleg alkalmazott legnagyobb felbontású változata, amely 1920x1080 pixel felbontású képekből épül fel.

A Szolgáltató átviteli rendszerei különböző műszaki paraméterekkel rendelkeznek a jelen mellékletben meghatározottaknak megfelelően, így a Szolgáltató a HD szolgáltatást is a műszaki képességek függvényében tudja biztosítani, a HD szabvány szerinti 1280x720 és 1920x1080 pixel közötti képfelbontásban.

3. HELYHEZ KÖTÖTT MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁS EGYES TÍPUSAI

Utolsó módosítás: 2025_06_28

Hatálya: 2026_05_01

File neve: flip_aszf_3_melleklet_muszaki_minosegi_20260501_rendes



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

3.1 Internet protokollon nyújtott helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás (IPTV)

Az Internet protokollon keresztül nyújtott helyhez kötött műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás alapján a Szolgáltató az Előfizető részére vezetékes helyhez kötött műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás amelynek keretében meghatározott televízió- és rádióműsorok az előfizetőnél létesített Hálózati végponton, a megfelelő végberendezésen (pl. televízió) nézhetőek, illetve hallgathatóak.

A szolgáltatás hozzáférési pont az IPTV vevőegység (set top box) ügyfél oldali interfésze (a vevőegység digitális és analóg audio illetve video kimenetei).

A képelek az előfizető GPON/PPETHERNET vagy DOCSIS vonalához csatlakozó home gateway vagy kábelmodem, valamint a hagyományos tévékészülékhez (előfizetői végberendezés) csatlakoztatott IPTV vevőegység (set top box) segítségével, internet protokollt használva jutnak el a szolgáltató rendszereitől az előfizetői végberendezésig. Az IPTV szolgáltatás során a szolgáltató IP gerinchálózatának zárt szegmensén keresztül érhetőek el az előfizetőhöz kihelyezett berendezések (home gateway, kábelmodem, IPTV vevőegység).

Az IPTV szolgáltatás GPON/PPETHERNET vagy DOCSIS technológián alapul, amelyet a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosít a jelen mellékletben az IPTV szolgáltatás földrajzi területeként meghatározott településeken.

A GPON/PPETHERNET vagy DOCSIS szolgáltatás megléte nem jelenti automatikusan az IPTV létesíthetőséget.

A Szolgáltató a műsorterjesztési szolgáltatása nyújtása során az audiovizuális médiaszolgáltatások akadálymentességi elemeit (akadálymentes hozzáférést lehetővé tévő szolgáltatások) továbbítja, mely lehetővé teszi a megjelenítés és a használat Előfizető általi vezérlését.

3.2. Szolgáltató által nyújtott alap- és kiegészítő szolgáltatások

A szolgáltató IPTV szolgáltatását az igénybevett csatornák számától függően, különböző szolgáltatáscsomagokban biztosítja. A havi előfizetési díj ellenében a Szolgáltató egy megállítható, visszatéríthető (time-shift) és felvétel funkciót nem tartalmazó set top box igénybevételét teszi lehetővé.

Az **alapkínálati csomagok** (alapcsomagok) igénybevétele szükséges ahhoz, hogy **kiegészítő (minicsomagot) csomagot**, s minden más kiegészítő szolgáltatást, vagy interaktív funkciót az Előfizető elérhessen.

Az igénybe vehető kiegészítő szolgáltatások a következők:

- **Kedvencek:** Beállítható a felhasználó kedvenc csatornája e funkció segítségével, így a kedvenc tévécsatornákon kívül a többi, a felhasználó szempontjából csak a kiválasztott csatorna jelenik meg. A funkció lehetőséget ad a Videotékából a kedvenc filmek is összeállítására is.

Utolsó módosítás: 2025_06_28

Hatálya: 2026_05_01

File neve: flip_aszf_3_melleklet_muszaki_minosegi_20260501_rendes



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

- **Gyermekzár:** (PIN kódos védelem) funkciója segítségével az Előfizetőnek lehetősége van egy négyjegyű PIN kód segítségével bizonyos tartalmakat letiltani, az arra fel nem jogosítottak számára hozzáférhetetlenné tenni. A PIN kódot az Előfizető adhatja meg a TV megfelelő menüpontjában, s azt bármikor lehetősége van megváltoztatni. A kód segítségével védetté tehető bizonyos csatornák, de az Előfizetőnek lehetősége van meghatározott korhatár szerinti besorolású tartalmakat is zárolni. További lehetőség a kód segítségével a Videotékában történő vásárlást és a fizetős szolgáltatások elérését is letiltani.
- **Műsorújság:** olyan tartalomszolgáltatást is magában foglaló alkalmazás, amely egyebek mellett segítséget nyújt a műsorszolgáltatások és a kiegészítő szolgáltatások közvetlen eléréséhez.
- **Kép a képben:** Csatornaváltás nélkül is lehetőséget biztosít arra, hogy a felhasználó a nézett csatornán egyidejűleg más csatorna műsorába is betekinthesse.

3.3. Műszaki, technikai feltételek (eszközök)

Műszaki feltételek:

Az Internet protokollon keresztül nyújtott helyhez kötött műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás műszaki feltétele

- vezetékes telefonhálózat és GPON/PPEthernet hálózat
- vagy DOCSIS hálózat

kiépítése az adott végponton.

A szolgáltatás hozzáférési pont az IPTV vevőegység (set top box) ügyfél oldali interfésze (a vevőegység digitális és analóg audio illetve video kimenetei).

A home gateway és az IPTV vevőegység (set top box) és a távirányító tápellátását 230V-os tápellátását az Előfizetőnek kell biztosítania.

Második vagy harmadik IPTV vevőegység csak akkor igényelhető, ha az Előfizetőnél megfelelő sávszélesség áll rendelkezésre, amelyről a Szolgáltató megrendelést követő műszaki felmérést követően nyilatkozik.

Egy előfizetői végponton egyidejűleg maximum 3 videó kapcsolat (stream) használható; vagy egy vevőegységen, vagy megosztva egy háztartáson belül több vevőegység között.

Az előfizető a szolgáltatáshoz csak a Szolgáltató által biztosított home gateway-t és IPTV vevőegysége(ke)t jogosult csatlakoztatni.

A 2023. augusztus 1. napját követően az Előfizetők részére a Műsorterjesztési szolgáltatáshoz átadott eszközök tulajdonjoga az Előfizetőre az Előfizetői szerződés alapján fizetendő első havi díj megfizetésével száll át. A 2023. augusztus 1. napját követően, amennyiben a Műsorterjesztési szolgáltatáshoz átadott eszközök valamelyike meghibásodik és a hiba nem az Előfizető nem rendeltetésszerű használatával vagy károkozó magatartásával áll összefüggésben, azt a Szolgáltató díjmentesen kijavítja vagy kicseréli. A javítás során Műsorterjesztési szolgáltatáshoz átadott eszközök tulajdonjoga az átadást követően a fizetendő első havi díj megfizetésével száll át.

Utolsó módosítás: 2025_06_28

Hatálya: 2026_05_01

File neve: flip_aszf_3_melleklet_muszaki_minosegi_20260501_rendes



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

A home gateway és set top box közötti kábelszakasz kialakítását, a kábelszakasz (és szerelési anyagok), a távirányító és a hálózati tápegység valamint a set top box és az Előfizetői végberendezés összeköttetését biztosító HDMI, EuroSCART vagy RCA kábel (továbbiakban együttesen: Műsorterjesztési szolgáltatáshoz átadott eszközök) tulajdonjoga az Előfizetőre a jelen pontban pontban írtak szerint száll át.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

Az Előfizetői részéről két készülék szükséges az IPTV szolgáltatás igénybevételéhez:

- home gateway
- vevőegység (set top box), amely beérkező jeleket alakítja át a televíziókészülék számára értelmezhető jelekké.

A szolgáltatás használatához szükséges végberendezéseket (egy home gateway vagy kábelmodem és egy IPTV vevőegység/set top box) a Szolgáltató biztosítja.

A Szolgáltató egy típusú set top box-on keresztül biztosítja a szolgáltatás igénybevételét. Az IPTV alapkinálatti csomagjaihoz a Szolgáltató normál, azaz a felvételi, megállítható, visszatekerhető funkció nélküli vevőegységet biztosít az Előfizető részére.

Az Előfizetőnek rendelkeznie kell az IPTV set top boxhoz csatlakoztatható előfizetői végberendezéssel (televíziókészülék). Az IPTV set top box minimum kétfajta szabványos csatlakozófelülettel van ellátva (például Euro-SCART, RCA, S-Video, HDMI). A csatlakoztatható végberendezésekre vonatkozó további előírásokat az ÁSZF Törzsrész vonatkozó pontja tartalmazza.

3.4. Igénybevételi korlátok

A meglévő rezes IPTV szolgáltatásról optikai IPTV szolgáltatásra történő váltás esetén a set top box-on tárolt adatok elvesznek.

3.5. Egyéb, az igénybevételt befolyásoló tényezők

A szolgáltatás igénybe vételéhez biztosított set top box szoftver harmadik személy szellemi tulajdonát képezi. Függetlenül a set top box bérleti vagy vételi konstrukcióban történő igénybevételétől nem megengedett a szoftver rendeltetésétől eltérő használata, ahhoz illetéktelen személynek történő hozzáférés biztosítása, a kódolási algoritmus, illetve a szoftver forráskódjának visszafejtése, módosítása, illetőleg az ezekre irányuló kísérlet. A set top boxban az Előfizető kezdeményezésére rögzítésre, tárolásra kerülő adatok megőrzése az előfizető felelőssége. A készülékben a felhasználó kezdeményezésre rögzített, tárolt adatokért, ezek elvesztéséből, illetve megsérüléséből eredő károkért, közvetett károkért, valamint elmaradt haszonért a Szolgáltató nem felel.

A szolgáltatáshoz a nem Szolgáltató által biztosított set top box nem használható.

4. ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS AZ ÚJ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉNEK HATÁRIDEJÉRŐL, A MEGHIBÁSODÁSI VALÓSZÍNŰSÉGRŐL

Utolsó módosítás: 2025_06_28

Hatálya: 2026_05_01

File neve: flip_aszf_3_melleklet_muszaki_minosegi_20260501_rendes



+



+



Mutató neve	Definíció	Célérték
Új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje	Az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések.	≤ 15 nap
Meghibásodás valószínűsége (Hibaarány)	Az előfizető által a szolgáltatás igénybe nem vehetőségére vonatkozó, a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható hibák aránya a hozzáférési vonalakhoz viszonyítottnak.	$\leq 5\%$

IV. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK EGYEDI MEGFELELŐSÉGE

1. Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás minőségének egyedi megfeleltetése

Megnevezés	Meghatározás	Célérték
Minimális sebesség [Mbit/s]	A helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben vállalt az a legalacsonyabb le- és feltöltési sebesség, amely minden esetben az Előfizető rendelkezésére áll.	Célértékeket a Jelenleg értékesített szolgáltatások sebesség vállalásai fejezet tartalmazza.
Rendes körülmények között elérhető sebesség [Mbit/s]	A helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amely e rendeletben meghatározott mértékben az Előfizető rendelkezésére áll.	Célértékeket a Jelenleg értékesített szolgáltatások sebesség vállalásai fejezet tartalmazza.
Maximális sebesség [Mbit/s]	A helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb le- és feltöltési sebesség, amelyet az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele során meg tapasztalhat.	Célértékeket a Jelenleg értékesített szolgáltatások sebesség vállalásai fejezet tartalmazza.

A Szolgáltató által vállalt, szolgáltatás minőségének egyedi megfeleltetésére vonatkozó célértékeket (a továbbiakban: Célértékek) a fenti táblázat, a hálózati megfeleltetésének

Utolsó módosítás: 2025_06_28

Hatálya: 2026_05_01

File neve: flip_aszf_3_melleklet_muszaki_minosegi_20260501_rendes



+



+





1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

célértékeit a Szolgáltató internetes honlapja tartalmazza. Az Célértékek a Hálózati végponton vizsgálhatók.

A Hálózati végponton elérhető sebességet a hozzáférés típusa, az adott vonal műszaki paraméterei és az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

A Szolgáltató az ügyfelek szolgáltatásainak minőségi optimalizálására törekszik. Ennek érdekében, ha az Előfizető, vagy más Előfizetők szolgáltatásának minőségére negatív hatást gyakorol az adott végpont maximális teljesítményének kihasználása akkor a Szolgáltató jogosult az adott végpont sebességét optimalizálni az ÁSZF -ben meghatározott egyéb célértékeinek figyelembevételével.

Jelen rendelkezések Szolgáltató általi megsértése esetén az Előfizető az ÁSZF Törzsrészában írtak alapján élhet jogorvoslati lehetőségeivel.

Amennyiben az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló az 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet 7/A. § (1) bekezdése alapján helyszíni 24 órás mérésre van szükség, a méréshez a Telekom szolgáltatói tulajdonú speciális mérő PC eszközt (a továbbiakban: Mérőeszköz) helyez el az előfizetői szolgáltatás igénybevételi helyén.

A Mérőeszközt a szolgáltató a mérést követően elszállítja.

A Mérőeszköz kihelyezése és elszállítása is az előfizetővel egyeztetett időpontban történik.

Amennyiben a kihelyezés tartama alatt az eszköz az előfizető oldalán felmerülő okból megrongálódik, eltűnik, vagy az előfizető azt a Telekomnak nem szolgáltatja vissza, a Mérőeszköz értékének megfelelő kártérítési díj kerül érvényesítésre az előfizetővel szemben. A díj mértékét az 1. Melléklet 5. pontja tartalmazza.

Díjcsomagok

Flip Otthon+ (Lezárt díjcsomag) sebességértékek (Mbit/s)					
Optikai hálózaton					
Maximális letöltési sebesség	Maximális feltöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	Minimális letöltési sebesség	Minimális feltöltési sebesség
120	50	72	30	50	25
Kábel hálózaton					
Maximális letöltési sebesség	Maximális feltöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	Minimális letöltési sebesség	Minimális feltöltési sebesség
120	10	72	6	15	2



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2025_06_28

Hatálya: 2026_05_01

File neve:flip_aszf_3_melleklet_muszaki_minosegi_20260501_rendes



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

2018. 02.01-jét megelőzően igényelt Flip Otthon* (lezárt díjcsomag) sebességértékek (Mbit/s)					
Optikai hálózaton					
Maximális letöltési sebesség	Maximális feltöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	Minimális letöltési sebesség	Minimális feltöltési sebesség
100	50	60	30	50	25
Kábel hálózaton					
Maximális letöltési sebesség	Maximális feltöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	Minimális letöltési sebesség	Minimális feltöltési sebesség
100	10	60	6	15	2

2018. 02.01-jét követően igényelt Flip Otthon* (lezárt díjcsomag) sebességértékek (Mbit/s)					
Optikai hálózaton					
Maximális letöltési sebesség	Maximális feltöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	Minimális letöltési sebesség	Minimális feltöltési sebesség
100	50	60	30	1	1
Kábel hálózaton					
Maximális letöltési sebesség	Maximális feltöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	Minimális letöltési sebesség	Minimális feltöltési sebesség
100	10	60	6	1	1

* A Flip Otthon csomag neve 2018. március 1-jét megelőzően Flip Otthon 2018.

Flip 3 (lezárt díjcsomag) sebességértékek (Mbit/s)					
Optikai hálózaton					
Maximális letöltési sebesség	Maximális feltöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető	Rendes körülmények között elérhető	Minimális letöltési sebesség	Minimális feltöltési sebesség



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2025_06_28

Hatálya: 2026_05_01

File neve:flip_aszf_3_melleklet_muszaki_minosegi_20260501_rendes



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

		letöltési sebesség	feltöltési sebesség		
150	50	90	30	60	25
Kábel hálózaton					
Maximális letöltési sebesség	Maximális feltöltési sebesség	Rendes körül- mények között elérhető letöltési sebesség	Rendes körül- mények között elérhető feltöltési sebesség	Minimális letöltési sebesség	Minimális feltöltési sebesség
150	5	90	3	15	1

Flip Trió sebességértékek (Mbit/s) (2021. december 1. napjától lezárt)					
Optikai hálózaton					
Maximális letöltési sebesség	Maximális feltöltési sebesség	Rendes körül- mények között elérhető letöltési sebesség	Rendes körül- mények között elérhető feltöltési sebesség	Minimális letöltési sebesség	Minimális feltöltési sebesség
150	50	90	30	60	25
Kábel hálózaton					
Maximális letöltési sebesség	Maximális feltöltési sebesség	Rendes körül- mények között elérhető letöltési sebesség	Rendes körül- mények között elérhető feltöltési sebesség	Minimális letöltési sebesség	Minimális feltöltési sebesség
150	5	90	3	15	1



+



+



Flip Tripla (lezárt) és Flip Tripla 2023 sebességértékek (Mbit/s)					
Optikai hálózaton					
Maximális letöltési sebesség	Maximális feltöltési sebesség	Rendes körül- mények között elérhető letöltési sebesség	Rendes körül- mények között elérhető feltöltési sebesség	Minimális letöltési sebesség	Minimális feltöltési sebesség
250	70	150	42	80	30
Kábel hálózaton					

TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2025_06_28

Hatálya: 2026_05_01

File neve:flip_aszf_3_melleklet_muszaki_minosegi_20260501_rendes



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

Maximális letöltési sebesség	Maximális feltöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	Minimális letöltési sebesség	Minimális feltöltési sebesség
250	10	150	6	15	4

Sebességnövelő opciók:

Flip Otthon+ (Lezárt díjcsomag) mellett igénybe vett 130 Mbit/s sebességnövelő opció sebességértékek (Mbit/s)					
Optikai- és kábel hálózaton					
Maximális letöltési sebesség	Maximális feltöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	Minimális letöltési sebesség	Minimális feltöltési sebesség
250	20	150	12	15	4

Flip Otthon* mellett igénybe vehető 150 Mbit/s sebességnövelő opció sebességértékek Mbit/s					
Optikai- és kábelhálózaton					
Maximális letöltési sebesség	Maximális feltöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	Minimális letöltési sebesség	Minimális feltöltési sebesség
250	20	150	12	15	4

* A Flip Otthon csomag neve 2018. március 1-jét megelőzően Flip Otthon 2018.

Flip 3 mellett igénybe vehető 150 Mbit/s sebességnövelő opció sebességértékek (Mbit/s)					
Optikai hálózaton					
Maximális letöltési sebesség	Maximális feltöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	Minimális letöltési sebesség	Minimális feltöltési sebesség
300	75	180	45	100	30
Kábel hálózaton					



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2025_06_28

Hatálya: 2026_05_01

File neve: flip_aszf_3_melleklet_muszaki_minosegi_20260501_rendes



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

Maximális letöltési sebesség	Maximális feltöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	Minimális letöltési sebesség	Minimális feltöltési sebesség
300	20	180	12	15	4

Flip Trió (lezárt) mellett igénybe vehető 150 Mbit/s sebességnövelő opció sebességértékek (Mbit/s)					
Optikai hálózaton					
Maximális letöltési sebesség	Maximális feltöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	Minimális letöltési sebesség	Minimális feltöltési sebesség
300	75	180	45	100	30
Kábel hálózaton					
Maximális letöltési sebesség	Maximális feltöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség	Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség	Minimális letöltési sebesség	Minimális feltöltési sebesség
300	20	180	12	15	4

2. Internet-hozzáférési szolgáltatások leíró táblázata

A késleltetés, a késleltetés-ingadozás és a csomagvesztés valamennyi díjcsomagban:

- Késleltetés (körbejárási): 100 ms
- Késleltetés-ingadozás (körbejárási): 100 ms
- Csomagvesztés: 1 %



+



+



Kábelnet szolgáltatás

Díjcsomag neve	Flip Otthon +	Flip Otthon (2018.02.01- ig)	Flip Otthon (2018.02.01-től)	Flip 3	Flip Trió (lezárt)	Flip Tripla (lezárt) és Flip Tripla 2023
Maximális letöltési	120	100	100	150	150	250

Utolsó módosítás: 2025_06_28

Hatálya: 2026_05_01

File neve: flip_aszf_3_melleklet_muszaki_minosegi_20260501_rendes



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

sebesség (Mbit/s)						
Maximális feltöltési sebesség (Mbit/s)	10	10	10	5	5	10
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbit/s)	72	60	60	90	90	150
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbit/s)	6	6	6	3	3	6
Minimális letöltési sebesség (Mbit/s)	15	15	1	15	15	15
Minimális feltöltési sebesség (Mbit/s)	2	2	1	1	1	4
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban)	korlátlan					
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nem értelmezett					
Adatkeret- túllépés	-					



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2025_06_28

Hatálya: 2026_05_01

File neve: flip_aszf_3_melleklet_muszaki_minosegi_20260501_rendes



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	
---	--

Díjcsomag neve	Sebességnövelő opció Flip Otthon+ és Flip Otthon díjcsomagok mellett	Sebességnövelő opció Flip 3 és Flip Trió (lezárt) díjcsomagok mellett
Maximális letöltési sebesség (Mbit/s)	250	300
Maximális feltöltési sebesség (Mbit/s)	20	20
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbit/s)	150	180
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbit/s)	12	12
Minimális letöltési sebesség (Mbit/s)	15	15
Minimális feltöltési sebesség (Mbit/s)	4	4
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban)	korlátlan	



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2025_06_28

Hatálya: 2026_05_01

File neve: flip_aszf_3_melleklet_muszaki_minosegi_20260501_rendes



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nem értelmezett
Adatkeret- túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	-

Optikai net szolgáltatás

Díjcsomag neve	Flip Otthon+	Flip Otthon (2018.02.01- ig)	Flip Otthon (2018.02.01- től)	Flip 3	Flip Trió (lezárt)	Flip Tripla (lezárt) és Flip Tripla 2023
Maximális letöltési sebesség (Mbit/s)	120	100	100	150	150	250
Maximális feltöltési sebesség (Mbit/s)	50	50	10	50	50	70
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbit/s)	72	60	60	90	90	150
Rendes körülmények között elérhető feltöltési	30	30	6	30	30	42



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2025_06_28

Hatálya: 2026_05_01

File neve:flip_aszf_3_melleklet_muszaki_minosegi_20260501_rendes



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

sebesség (Mbit/s)						
Minimális letöltési sebesség (Mbit/s)	50	50	1	60	60	80
Minimális feltöltési sebesség (Mbit/s)	25	25	1	25	25	30
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban)	korlátlan					
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nem értelmezett					
Adatkeret- túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	-					



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Díjcsomag neve	Sebességnövelő opció Flip Otthon+ és Flip Otthon díjcsomagok mellett	Sebességnövelő opció Flip 3 és Flip Trió (lezárt) díjcsomagok mellett
Maximális letöltési sebesség (Mbit/s)	250	300

Utolsó módosítás: 2025_06_28

Hatálya: 2026_05_01

File neve:flip_aszf_3_melleklet_muszaki_minosegi_20260501_rendes



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

Maximális feltöltési sebesség (Mbit/s)	20	75
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbit/s)	150	180
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbit/s)	12	45
Minimális letöltési sebesség (Mbit/s)	15	100
Minimális feltöltési sebesség (Mbit/s)	4	30
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban)	korlátlan	
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nem értelmezett	
Adatkeret-túllépés kezelése	-	



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2025_06_28

Hatálya: 2026_05_01

File neve: flip_aszf_3_melleklet_muszaki_minosegi_20260501_rendes



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

(Túlforgalmazás kezelés)	
-----------------------------	--

3. Az internet-hozzáférési szolgáltatások sebességét befolyásoló tényezők táblázata

A Szolgáltató érdekkörébe tartozó tényezők	Az Előfizető érdekkörébe tartozó tényezők	Egyéb tényezők
az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás jellemzői		a Szolgáltatás hálózati vagy cella terheltsége
a Szolgáltató hálózatának műszaki jellemzői és állapota	az Előfizető szerződésének státusza	az Előfizető által igénybe vett internetes szolgáltatást, vagy tartalmat biztosító szerver jellemzői és állapota
az Előfizető rendelkezésére álló hálózati kapacitás	a felhasználás földrajzi helye	az Előfizető által igénybe vett internetes szolgáltatást, vagy tartalmat biztosító szerver terhelése
túlterhelés/vészhelyzeti szituációban forgalomszabályozás (hálózatmenedzsment) alkalmazása	az Előfizető által használt végberendezés(ek), vagy házhálózat műszaki jellemzői és állapota	zavarás, zavartatás (Pl. kábel TV)
	nem a Szolgáltató által kiépített házhálózati szakaszok minősége (kábelek, csatlakozók stb.), párhuzamos leágazások, osztási pontok	hálózatot ért külső behatás
	az Előfizetői tulajdonú router/HGW műszaki jellemzői	
	csatlakoztatott eszközök műszaki jellemzői	



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2025_06_28

Hatálya: 2026_05_01

File neve:flip_aszf_3_melleklet_muszaki_minosegi_20260501_rendes



✉ 1519, Budapest
Pf.: 1446

🌐 www.flip.hu

☎ 1446

Flip Általános Szerződési Feltételek

4. sz. melléklet Adatkezelési melléklet

Adatkezelés, adatbiztonság, jogvita esetén eljáró szervek



+



+



**TV
INTERNET
TELEFON**



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

Tartalomjegyzék

1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere	4
2. A személyes adatok kezelésével kapcsolatos fogalmak, az adatkezelés alapelvei, az üzleti titok védelme	4
2.1. A személyes adatok kezelésével kapcsolatos fogalmak.....	4
2.2. Az adatkezelés alapelvei	6
2.3. Az üzleti titok védelme.....	6
3. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés célja, jogalapja és az adatkezelés időtartama	7
4. személyes adatok továbbítása.....	28
5. Adatbiztonság	35
5.1. Az adatbiztonságra vonatkozó általános szabályok.....	35
5.1. Internet szolgáltatás esetén irányadó speciális adatbiztonsági szabályok.....	36
5.2. Televízió szolgáltatás esetén irányadó speciális adatbiztonsági szabályok	36
5.2.1. Gyerekzár	36
5.2.2. Szoftverfrissítés	36
5.3. A hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságával kapcsolatos rendelkezések, valamint az ezekkel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség.....	37
6. közlések bizalmassága	37
7. Közös adatállomány.....	38
8. Közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, piackutatás; előfizetői személyes adatai kezelésére vonatkozó nyilatkozatai megadásának, módosításának és visszavonásának módjai, esetei és határideje, online ügyfélfiók.....	39
8.1. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási vagy piackutatási célra	39
8.2. Az Előfizető személyes adatai kezelésére vonatkozó nyilatkozatai megadásának, ... módosításának és visszavonásának módjai, esetei és határideje; Flip online ügyfélfiók.	40
9. Az előfizetői névjegyzékkel, címtárral, illetve a tudakozóval kapcsolatos adatkezelés speciális szabályai	43
10. A forgalmi és számlázási adatok kezelése	46
11. Az azonosítókijelzés és a hívásátírányítás speciális szabályai.....	46
12. Automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben, profilalkotás, fizetőképességi vizsgálat, háztartás- és előfizetőképítés, HAngfelvételek LEIratozása és elemzése	47
13. A szolgáltató kötelezettségei a személyes adatok megsértése (adatvédelmi incidens) esetén	49
13.1 A személyes adatok megsértésének bejelentése az NMHH részére	49
13.2. Az érintett Előfizető vagy más természetes személy értesítése a személyes adatok megsértéséről	50
13.3. Nyilvántartás vezetése a személyes adatok megsértéséről	52



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

13.4 Személyes adatok megsértésének nem minősülő adatvédelmi incidensek kezelése 52

14. Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és érvényesítésük.....	54
15. A Szolgáltató adatvédelmi tisztviselője	57
I. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság	58
II. Média- és Hírközlési Biztos	58
III. Pest Vármegyei Kormányhivatal.....	59
IV. KormányHIVATALOK.....	59
V. Békéltető testületek	61
VI. A BÍRÓSÁGOK HATÁSKÖRE	61



+



+



**TV
INTERNET
TELEFON**

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest

Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

1. A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉNEK JOGI HÁTTERE

A Szolgáltató számára kiemelt fontosságú cél az általa kezelt személyes adatok védelme. A Szolgáltató a személyes adatokat bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok megfelelő védelme érdekében szükségesek.

A Szolgáltató által végzett adatkezelésre különösen az alábbi jogszabályokban meghatározott rendelkezések az irányadók:

GDPR: a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 számú rendelete (2016. április 27.).

Eht.: 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről.

Eker. tv.: az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény.

Fgytv.: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény.

Grt.: a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény.

Info. tv.: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény.

Számviteli tv.: a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény.

Akr.: 4/2012. (I.24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról.

ESzr.: 22/2020 (XII.21.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól.

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

2. A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉVEL KAPCSOLATOS FOGALMAK, AZ ADATKEZELÉS ALAPELVEI, AZ ÜZLETI TITOK VÉDELME

2.1. A személyes adatok kezelésével kapcsolatos fogalmak

Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az Szolgáltató nevében személyes adatokat kezel.

Adatkezelés: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés,



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest

Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.

Adatkezelő vagy Szolgáltató: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja.

Adattovábbítás: az adat meghatározott harmadik fél számára történő hozzáférhetővé tétele.

Adatvédelmi incidens: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.

Álnevesítés: A személyes adatok olyan módon történő kezelése, amelynek következtében további információk felhasználása nélkül többé már nem állapítható meg, hogy a személyes adat mely konkrét természetes személyre vonatkozik, feltéve, hogy az ilyen további információt külön tárolják, és technikai és szervezési intézkedések megtételével biztosított, hogy azonosított vagy azonosítható természetes személyekhez ezt a személyes adatot nem lehet kapcsolni.

Biometrikus adat: Egy természetes személy testi, fiziológiai vagy viselkedési jellemzőire vonatkozó minden olyan sajátos technikai eljárásokkal nyert személyes adat, amely lehetővé teszi vagy megerősíti a természetes személy egyedi azonosítását, ilyen például az arckép vagy a daktiloszkópiai adat.

Címzett: Az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címzettnek; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak.

Harmadik fél: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak.

Háztartás: azoknak az együtt lakó személyeknek a körét kell érteni, akik közös lakásban/ingatlanban vagy annak egy részében laknak.

Hozzájárulás: az érintett akaratának önkéntes, konkrét, megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez.

NAIH: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság.

NMHH: Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság.

Profilalkotás: személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen a munkahelyi teljesítményhez, gazdasági helyzetéhez, egészségi állapothoz,



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest

Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, megbízhatósághoz, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják.

Személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.

Személyes adatok különleges kategóriái (különleges adat): A faji vagy etnikai származásra, politikai véleményre, vallási vagy világnézeti meggyőződésre vagy szakszervezeti tagságra utaló személyes adatok, valamint a természetes személyek egyedi azonosítását célzó genetikai és biometrikus adatok, az egészségügyi adatok és a természetes személyek szexuális életére vagy szexuális irányultságára vonatkozó személyes adatok.

2.2. Az adatkezelés alapelvei

A személyes adatok:

- kezelését jogszerűen és tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon kell végezni („*jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság*”);
- gyűjtése csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból történjen, és azokat ne kezeljék ezekkel a célokkal össze nem egyeztethető módon; nem minősül az eredeti céllal össze nem egyeztethetőnek a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból történő további adatkezelés („*célhoz kötöttség*”);
- az adatkezelés céljai szempontjából megfelelőek és relevánsak kell, hogy legyenek, és a szükségesre kell korlátozódniuk („*adattakarékosság*”);
- pontosnak és szükség esetén naprakésznek kell lenniük; minden észszerű intézkedést meg kell tenni annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat haladéktalanul töröljék vagy helyesbítsék („*pontosság*”);
- tárolásának olyan formában kell történnie, amely az érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé; a személyes adatok ennél hosszabb ideig történő tárolására csak akkor kerülhet sor, amennyiben a személyes adatok kezelésére a 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül majd sor, az e rendeletben az érintettek jogainak és szabadságainak védelme érdekében előírt megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására is figyelemmel („*korlátozott tárolhatóság*”);
- kezelését oly módon kell végezni, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet is ideértve („*integritás és bizalmas jelleg*”).

A Szolgáltató az általa folytatott adatkezelés során a fenti alapelvek figyelembevételével jár el és megteszi a szükséges intézkedéseket annak érdekében, hogy az adatkezelés elveinek való megfelelést igazolni tudja („*elszámoltathatóság*”).

2.3. Az üzleti titok védelme

A Szolgáltató és az Előfizető vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződéssel, illetve annak teljesítése során tudomásukra jutott minden információt, mint üzleti titkot szigorúan bizalmasan kezelnek.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest

Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

Üzleti titok a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó, titkos - egészben, vagy elemeinek összességéként nem közismert vagy az érintett gazdasági tevékenységet végző személyek számára nem könnyen hozzáférhető -, ennél fogva vagyoni értékkel bíró olyan tény, tájékoztatás, egyéb adat és az azokból készült összeállítás, amelynek a titokban tartása érdekében a titok jogosultja az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítja.

Az így megszerzett információt külső harmadik személyek részére csak a másik Fél erre vonatkozó kifejezett és előzetes írásbeli engedélye alapján teheti bármilyen módon hozzáférhetővé. A Szolgáltató titoktartási kötelezettsége szempontjából nem minősül illetéktelen harmadik személynek a Deutsche Telekom AG (DTAG), illetve a Deutsche Telekom Csoportba tartozó tagvállalatok, továbbá a Magyar Telekom Csoport tagvállalatai, különös tekintettel a T-Systems Magyarország Zrt-re.

3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KÖRE, AZ ADATKEZELÉS CÉLJA, JOGALAPJA ÉS AZ ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA

A személyes adatok kezelése kizárólag akkor és annyiban jogszerű, amennyiben legalább az alábbiak egyike teljesül:

- az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez;
- az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges;
- az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges;
- az adatkezelés az érintett vagy egy másik természetes személy létfontosságú érdekeinek védelme miatt szükséges;
- az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges;
- az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek.

A személyes adatok különleges kategóriáinak kezelésére csak akkor kerülhet sor, ha a fenti feltételek közül az egyik teljesülése mellett a személyes adatok különleges kategóriáinak kezelésére vonatkozó, a GDPR 9. cikk (2) bekezdésében meghatározott feltételek egyike is teljesül.

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre szolgáltatásonként, illetve a szolgáltatások nyújtásához alkalmazott technológiától függően eltérő lehet, az eltéréseket – ahol lehetséges – külön jelezzük az alábbi összefoglaló táblázatban. Amennyiben egyes adatkörök kapcsán nincs külön megjelölve, hogy az adat mely szolgáltatáshoz vagy alkalmazott technológiához tartozik, úgy minden szolgáltatás vagy technológia esetében értelmezhető.

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
1.	Az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala,	a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, b) az előfizető számlázási címe,	Szerződés megkötése és teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, figyelemmel az Eht. 154. § (2)	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
tartalmának meghatározása, módosítása	szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma, c) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve, d) az előfizető képviselőjének a)-c) pont szerinti adatai, e) kapcsolattartásra, értesítésre alkalmas elérhetőségek (postai cím, telefonszám, email cím) f) az előfizető DÁP azonosítója Előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó adatok: - az igényelt hálózati végpont létesítéséhez szükséges pontos, teljes cím; - az igénylő nyilatkozata arról, hogy az ingatlant, ahová az előfizetői hozzáférési pont létesítését kéri milyen jogcím alapján használja, és kifejezett nyilatkozat arra vonatkozóan, hogy a létesítéshez szükséges valamennyi tulajdonosi és – szükség szerint – egyéb hozzájárulással rendelkezik; - az Igénylő nyilatkozata arról, hogy a hozzáférési címként megjelölt ingatlanon van-e kiépített hálózat (lakáshálózat, házhálózat), - az elvégzett létesítési vagy a hozzáférési pont kialakításával	bekezdésre és ESzr. 11. §-ra a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény 80. § (1) bek., o., pont, és 10. § (7) bekezdés	elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
	összefüggő munkálatokról készített képfelvétel. Előfizetői szolgáltatásra, számlázásra vonatkozó adatok: - az igényelt Előfizetői szolgáltatás, a választott csomag(ok), kiegészítő szolgáltatási csomag(ok), opciók megjelölése; - a választott díjfizetési mód megjelölése; - az Előfizetői szerződés időtartama. Egyebek: - az igény bejelentésének helye, időpontja; - az igénylő egyéb igényei a létesítéssel kapcsolatban. A személyazonosításra alkalmas valamely igazolvány típusa és száma: személyazonosító igazolvány, útlevel vagy vezetői engedély és lakcímet igazoló hatósági igazolvány száma. Nem természetes személy előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri). Az előfizető Szolgáltatónál képzett ügyfélezonosítója (MT ID, TF azonosító) és a Szolgáltatónál meglévő előfizetői folyószámlaszáma.		

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
		Azokban az esetekben, amelyekben a meghatalmazás elfogadhatóságát a szerződés megkötése, módosítása körében a Szolgáltató lehetővé teszi, amennyien az előfizető helyett meghatalmazott jár el, úgy a meghatalmazott neve, születési helye, születési ideje, anyja születési neve, a személyazonosításra alkalmas valamely igazolvány száma: személyazonosító igazolvány, útlevel vagy vezetői engedély és lakcímet igazoló hatósági igazolvány.		
2.	Az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés teljesítése, a szolgáltatások nyújtása és a szerződés teljesítésének figyelemmel kísérése	a) a fenti 1. pontban foglalt adatok; b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója; c) a hálózati végpont címe és az állomás típusa; d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma; e) a hívó és a hívott előfizetői számok; f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetve a továbbított adat terjedelme, IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók; g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;	Szerződés megkötése és teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, figyelemmel az Eht. 157. § (2) bekezdésre és ESzr. 11. §-ra	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
	h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok; i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei; j) telefon szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok; k) az előfizetői szolgáltatás igénybevételehez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérlétére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok. A szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges személyes adatok. A szolgáltatás biztosítása – beleértve különösen a minőségi célértékek fenntartását és a szolgáltatás, illetve hálózat biztonságának megőrzését – érdekében az Előfizetői végberendezés biztonsági adatok; az Előfizetői fogyasztói szokásokra vonatkozó		

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
		adatok körében az Előfizetői végberendezés technikai adatai, azonosító adatai, statisztikai adatai, illetve az Előfizetői szolgáltatás paraméterek; az Előfizetői forgalmi adatok körében az Előfizetői végberendezés statisztikai adatai, illetve az Előfizetői szolgáltatás paraméterek.		
3.	Az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződésből származó díjak számlázása	A fenti 1. és 2. pontban szereplő adatok.	Szerződés megkötése és teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, figyelemmel az Eht. 157. § (2) bekezdésre és ESzr. 11. §-ra	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap
4.	Tételes számlamelléklet (hívásrészletező) készítése a számla helyességének ellenőrzéséhez, hívásrészletező igénylése	Az előfizető által fizetendő díjakat valamennyi eltérő díjú hívásirány, hívásirányok alkalmazásának hiányában a végződtető szolgáltató, emelt díjas hívások, távszavazás, SMS, MMS, fogadott hívások után a fizetendő díjak szerinti bontásban, továbbá a telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások díja. A hívásrészletezőben vagy kimutatásban fel kell tüntetni az emelt díjas telefonszámok számhasználójának, valamint az általa nyújtott szolgáltatásnak a megnevezését,	Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 142. § (1)-(2a) bekezdéseire, ESzr. 21. §-ra, Akr. 7. §-ra	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap. Hívásrészletező kiállítása két évre visszamenőleg.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
	kiszámlázott szolgáltatások időtartamát vagy adatforgalmát, kivéve, ha az előfizető ezen információk feltüntetését nem kérte. Szolgáltatásonként és szolgáltatónként a következőket tartalmazza: a) a hívott szám; b) a hívás kezdő időpontja; c) a hívás időtartama; d) a hívásegység díja; e) a hívás díja. Átalánydíjas szolgáltatás esetében a d)-e) pont helyett az átalányra vagy a szolgáltatás átalánydíjas jellegére való utalás. Külön fel kell tüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, valamint a díjazási időszakokat. Nem beszéd célú adatforgalmi kapcsolatok, hívások esetén a hívásrésztezőnek hozzáférés típusonként a következőket kell tartalmaznia: a) a nem beszéd célú adatforgalom időpontja; b) adatforgalom mennyisége, vagy időalapú számlázásnál az adatforgalom időtartama; c) egységnyi forgalom, vagy időalapú díj számlázásánál az egységnyi időalapú díj;		

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
		d) az adatforgalom díja. Átalánydíjas szolgáltatás esetében a c)-d) pont helyett az átalányra vagy a szolgáltatás átalánydíjas jellegére való utalás.		
5.	Számviteli, adózási kötelezettségek teljesítése	A fenti 1-4. pontban szereplő adatok.	Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel a Számviteli tv. 169. § (2) bekezdésére	A szerződés megszűnésének évére vonatkozó éves beszámoló elfogadásától számított 8 év+30 nap
6.	Az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződéssel (előfizetői szerződés) kapcsolatos követelések érvényesítése, beleértve a követelések értékesítését (faktoring) is	A fenti 1. és 2. pontban szereplő adatok közül az igény érvényesítéséhez szükséges adatok; külön bírósági felhívás esetén számlák, szerződésmásolat, egyenlegközlő, felszólító és felmondó levél, tértivevények.	Szerződés megkötése és teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, figyelemmel az Eht. 157. § (2) bekezdésre és ESzr. 11. §-ra; A követelések értékesítése tekintetében a Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja A Szolgáltató jogos érdeke, hogy az előfizetői szerződésből eredő követelését érvényesítse, illetve az előfizető nem teljesítése esetén a szerződésszegésből eredő kárát mérsékelje.	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a követelések esedékessé válását követő 1 év+30 nap. A követelés értékesítése esetén legkésőbb a követelések visszavásárlására vonatkozó, az engedményezéstől számított 5 év leteltéig.
7.	Számhordozás biztosítása	Vezetékes telefonszolgáltatás esetén a számhordozást kérő természetes személy azonosításához szükséges, az alábbi okiratokban, okmányokban foglalt adatokat: a) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány, útlevél vagy vezetői engedély	Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 150. §-ra, illetve az Szhr-re	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap



+



+





1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
		és lakcímet igazoló hatósági igazolvány, b) nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímet igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az Előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésekor azonosította.		
8.	Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség teljesítése	a) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizető egyedi előfizetői szerződésben rögzített személyes adatai; b) helyhez kötött telefonszolgáltatás, 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	Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 159/A. §-ra	a)-c) pontok szerinti adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő, a d)-k) pontokban meghatározott adatokat azok keletkezését követő 1 év+30nap, a sikertelen hívásokra vonatkozó adatokat azok keletkezését követő fél évig



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
	- 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 telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja; e) helyhez kötött telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja igénybevételeénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok; f) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás,		

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
		illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok; g) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám; h) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám); A sikertelen hívások során előállított vagy kezelt, a fenti a)-h) pont szerinti adatok.		
9.	Adatkérésre törvény alapján jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint	A felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok.	Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 156. § (16) bekezdésére	az adatok keletkezését követő 1 év+30nap



1519, Budapest

Pf.: 1446

www.flip.hu

1446



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
	nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, helymeghatározási adatok megállapítása és továbbítása			
10.	Az ismeretlen helyen tartózkodó személy hollétének megállapítása (ennek keretében kapcsolatrendszerének, feltételezhető tartózkodási helyének megismerése) céljából a körözési eljárást lefolytató szerv megkeresésére, a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos hívásforgalmi, helymeghatározási és előfizetői adatok megállapítása és továbbítása	A felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos hívásforgalmi, helymeghatározási és előfizetői adatok.	Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 156. § (17) bekezdésére	az adatok keletkezését követő 1 év+30nap
11.	Díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a szerződéskötés megtagadásának (Eht. 118.§ (4) bekezdés esetén), valamint közös adatállomány létrehozása céljából	Az. 1. pont a)-e) pontjában meghatározott adatok, valamint a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás megjelölése és az előfizető egyéni előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatának tartalma.	Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 158. §-ra	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig: a közös adatállományba kerülést kiváltó eseményt követő 1 év, vagy elévülés
12.	Fizetőképesség vizsgálat lefolytatása, nagy összegű tartozás felhalmozásának megakadályozása	A fenti 1., 2., 3. és 11. pontokban meghatározott adatok, 20.000 Ft összértéket meghaladó tartozásra vonatkozó információ, késedelmes napok száma, illetve múltbeli késedelmes teljesítés ténye, tartozás hátrahagyása esetén	Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja A Szolgáltató jogos érdeke: a szerződéses fizetési kötelezettségek teljesítésére vonatkozó képesség előzetes vizsgálata a szerződésszerű	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig; a 20.000 Ft összértéket meghaladó tartozásra vonatkozó



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
		az előfizetői szerződés felmondásának az eseménye, folyamatban lévő megrendelések részletei és hozzá kapcsolódó díjfizetések, adatellenőrzés és annak a ténye, hogy az adatok valóságosak	teljesítés biztosítása és a nagy összegű tartozások felhalmozásnak megelőzése érdekében.	információt a tartozás, illetve a szerződés megszűnésétől számított 5 évig
13.	Üzleti ajánlatok kidolgozása, elemzési, valamint piackutatási tevékenység ellátása	A fenti 2. pontban meghatározott adatok.	Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja A Szolgáltató jogos érdeke: a piaci környezet, trendek folyamatos figyelemmel kísérése, versenyképes, az előfizetői igényekkel találkozó ajánlatok kidolgozása.	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap
14.	Előfizetői névjegyzék (tudakozó) létrehozása	a) azonosításhoz szükséges adatok (Eht. 160. § (3) bekezdés): név, hívószám, lakcím (részleges lakcím), közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás céljára történő adatkezeléssel kapcsolatos nyilatkozat (Eht. 160. § (4) bekezdés) b) Egyéb adatok: az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módja (telefon/fax), az előfizető iskolai végzettsége, szakképesítése, foglalkozása, vezetékies szolgáltatás esetén az előfizető saját használatában lévő mobilhívószáma	a) Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 160. §-ra b) Hozzájárulás: GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja, figyelemmel az Eht. 160. §-ra	a) szerződés megszűnéséig b) Hozzájárulás visszavonásáig, visszavonás hiányában, szerződés megszűnéséig
15.	Címtárak létrehozása	A fenti 14. pont szerinti adatok.	Hozzájárulás: GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja, figyelemmel az Eht. 160. §-ra	Hozzájárulás visszavonásáig, visszavonás hiányában,

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
				szerződés megszűnéséig
16.	Előfizetői és felhasználói bejelentések intézése, panaszok kivizsgálása és orvoslása	a) az előfizető/fogyasztó neve, lakcíme, b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, c) az előfizető/fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, d) a Szolgáltató nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, e) a jegyzőkönyv felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az előfizető/fogyasztó aláírása, f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma. szolgáltatásra vonatkozó adatok, az előfizető által a panaszban megadott adatok	Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 138. § (1), (8) és (10) bekezdéseire és a Fgytv. 17/A. §-ra	a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 3 évig (Fgytv. 17/A. § (7) bekezdés)
17.	Hibabejelentések	a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját; b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;	Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 141. §-ra	1 évig (Eht. 141. § (1) bekezdés)

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
		c) a hibajelenség leírását; d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra); e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét; f) a hiba okát; g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát); h) az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját. Amennyiben a bejelentést nem az előfizető teszi, illetve a bejelentésben egyéb harmadik személyek is érintettek, úgy a rájuk vonatkozó, fenti a)-b) és h) pont szerinti adatok.		
18.	Telefonon érkező bejelentések valamint az ügyfélszolgálat és az előfizető, panaszt tevő közötti telefonos kommunikáció során hangrögzítés	A hangfelvételek, illetve a 16., 17. pontban meghatározott adatok, egyéb az előfizető, panaszt tevő által a bejelentés során megadott adatok.	Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 138. § (10) bekezdésére, Eht. 141.§ (1) bekezdésére és a Fgytv. 17/B. §-ra	a rögzített hangfelvételt 5 évig (Fgytv. 17/B. § (3) bekezdés)
19.	Szolgáltatás nyújtásához, panaszokhoz, hibabejelentésekhez kapcsolódó minőségirányítás, folyamatjavítás, a szolgáltatások minőségének	Az 1., 2., 4., 7., 12., 16., 17. valamint a 18. pontokban meghatározott adatok.	Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja A Szolgáltató jogos érdeke: az előfizetői igényekhez alkalmazkodó belső folyamatok kialakítása,	5 évig (figyelemmel az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdésére is), a leiratok tekintetében 3 évig

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
	ellenőrzése, elemzése, valamint oktatás, ideértve a gépi tanulás alapú virtuális asszisztens tanítása céljából történő anonimizálást és felhasználást (lásd még alább a 12. pontot)		folyamatos monitorozása ellenőrzése, elemzése és szükség esetén javítása, valamint az ügyfélkiszolgálásban résztvevők képzése, oktatása a megfelelő ügyfélkiszolgálás érdekében.	
20.	Csalások, visszaélések megelőzése, kezelése	Az 1., 2., 11., valamint 12. pont szerinti adatok, naplóállományok (logfájlok) adatai pl. bejelentkezési adatok, IP cím adatok.	Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja A Szolgáltató jogos érdeke: az elkövetett vagy elkövetni szándékozott, megkísérelt csalások és visszaélések megelőzése, észlelése, kivizsgálása és kezelése tekintetében hatékonyan legyen képes fellépni, a szolgáltatások jogszerűtlen igénybe vételére szembeni fellépés, előfizetők érdekeinek a védelme az ellenük irányuló csalásokkal és visszaélésekkel szemben.	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap; 20.000 Ft-ot meghaladó tartozás összegére vonatkozó információt a követelés esedékessé válásától számított 5 évig
21.	Hálózatjavítás, technikai védelmi intézkedések megtétele a későbbi túlterhelések/ meghibásodások megelőzésére, hálózat és informatikai infrastruktúra javítás, fejlesztés, tesztelés és a szolgáltatások optimalizálása, fejlesztése	Az 1., 2., 16. és 17. pont szerinti adatok.	Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja A Szolgáltató jogos érdeke: a szolgáltatások nyújtását megbízható módon lehetővé tevő hálózat és infrastruktúra üzemtetése, a hibák javítása, illetve megelőzése, az esetleges túlterhelésekkel, hálózatot érő más káros hatásokkal szembeni védekezés, a hálózat és infrastruktúra folyamatos fejlesztése, optimalizálása.	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
22.	Kapcsolattartói adatok kezelése (ha a kapcsolattartó nem azonos az előfizetővel)	Kapcsolattartó neve, telefonszáma, e-mail címe, levelezési címe	Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja A Szolgáltató jogos érdeke: olyan kapcsolattartói adatok rendelkezésre állása, amely a szerződések teljesítéséhez kapcsolódó kommunikációt lehetővé teszi.	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap
23.	Közvetlen üzletszerzés (saját szolgáltatás)	azonosító adatok; fogyasztói szokásokra, vagyoni helyzetre vonatkozó adatok; elérhetőségek, forgalmi jellegű, illetve helymeghatározási adatok	Hozzájárulás: GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja	Hozzájárulás visszavonásáig
24.	Közvetlen üzletszerzés (profilozáson alapuló)	a 23. pont szerinti adatok, a TV nézési szokásokra vonatkozó adatok, bármely közösségi oldalon közzétett profilra, aktivitásra vonatkozó adatok, továbbá a Magyar Telekom Nyrt.-nél lévő internetszolgáltatásához IP címről, valamint az előfizetésében lévő SIM kártyáról indított internetes böngészési adatok	Hozzájárulás: GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja	Hozzájárulás visszavonásáig
25.	Közvetlen üzletszerzés (3. fél termékei, szolgáltatásai)	a 23. pont szerinti adatok	Hozzájárulás: GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja	Hozzájárulás visszavonásáig
26.	Piackutatás és közvélemény-kutatás	a 23. pont szerinti adatok	Hozzájárulás: GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja	Hozzájárulás visszavonásáig
27.	Háztartás-, illetve előfizetőképzés, profilalkotás (lásd: jelen Melléklet alábbi 12. pontját)	A fenti 1. és 2. pontban meghatározott adatok. közül az előfizető személyazonosító és címadatait; Telekom otthoni szolgáltatások esetén az előfizetői hozzáférési pont teljes címe; az igényelt előfizetői szolgáltatás, a választott	Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja A Szolgáltató jogos érdeke: a szolgáltatás nyújtásának optimalizálása, az egységes ügyfényilvántartás megteremtése és az	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
		csomag(ok), kiegészítő szolgáltatási csomag(ok), opciók megjelölése; az előfizető ügyfélazonosítója (MT ID) és előfizetői folyószámlaszáma; az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, a hálózati végpont címe és az állomás típusa.”	Előfizetőknek testre szabott ajánlatok kidolgozása.	
28.	Elégedettségmérés	Az 1. és 2. pontban foglalt adatok. Ügyfélazonosító, technikai azonosító, előfizető neve, előfizető hívószáma, előfizető e-mail címe, igénybe vett szolgáltatás megnevezése, vizsgált esemény időpontja, körülményei, illetve a 21. és 30. pontokban felsorolt adatok közül a hibával és annak elhárításával kapcsolatos információk, az Előfizető végberendezésének biztonsági adatai; az Előfizetői végberendezés technikai, azonosító és statisztikai adatai, illetve az Előfizetői szolgáltatás paraméterei, és az Előfizetői vezetékes (otthoni) hálózati paraméterei; az Előfizetői végberendezésre kapcsolódó eszköz technikai, azonosító és statisztikai adatai. Az elégedettségmérés során az Előfizető által megadott információk	Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja A Szolgáltató jogos érdeke: a nyújtott szolgáltatásai kapcsán figyelemmel tudja kísérni a szolgáltatások megfelelő minőségét, a szolgáltatásokkal való ügyfél-elégedettséget és minőségbiztosítási okokból is meg kell győződnie arról, hogy a nyújtott szolgáltatások megfelelnek a szolgáltatásokkal szemben támasztott elvárásoknak.	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig (1 év+30 nap)

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
		(pl. pontszám, vélemény stb.)		
29.	A szolgáltatás optimalizálása céljából történő Szolgáltatói proaktív hibaelhárítás- és szolgáltatásnyújtás	Előfizetői végberendezés biztonsági adatai; Előfizetői fogyasztói szokásokra vonatkozó adatok körében az Előfizetői végberendezés technikai adatai, azonosító adatai, statisztikai adatai, illetve az Előfizetői szolgáltatás paraméterek, és az Előfizetői vezetékes (otthoni) hálózati paraméterek; Előfizetői forgalmi adatok körében az Előfizetői végberendezés statisztikai adatai, az Előfizetői végberendezésre kapcsolódó eszköz technikai adatai, azonosító adatai, statisztikai adatai, illetve az Előfizetői szolgáltatás paraméterek, és az Előfizetői vezetékes (otthoni) hálózati paraméterek; Előfizető személyazonosító- és a kapcsolattartási adatai	Hozzájárulás: GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja	Hozzájárulás visszavonásáig
30.	Flip online ügyfélfiók létrehozása, a szolgáltatások kezelése (lásd: jelen Melléklet alábbi 8. pontját)	Belépési azonosító (e-mail cím vagy telefonszám vagy Facebook azonosító vagy Apple ID), a hozzátartozó jelszó, illetve a Telekom Fiókban megjelenő szolgáltatások és nyilatkozatok önkiszolgáló kezelése érdekében a jelen táblázatban feltüntetett személyes adatok.	a) a Telekom fiók létrehozása tekintetében az érintett hozzájárulása: GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja; b) a felcsatolt szolgáltatások kezelése tekintetében a szerződés megkötése és teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja	a) Telekom fiók törléséig (hozzájárulás visszavonásáig), illetve az utolsó belépést követő 396. napon. A Hitelesített Telekom fiók az utolsó előfizetői szerződés megszűnését követően bármikor törölhető.

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
		.		b) Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap.
31.	Statisztikai elemzés	a fenti 1-31. pontok alatt meghatározott adatok anonimizálása és aggregálása statisztikai elemzés céljára	Az egyes fenti adatkezelési céloknál felsorolt jogalapok, figyelemmel a GDPR (50) preambulumbekkezdésére, az 5. cikk (1) bekezdés b) pontjára és a 6. cikk (4) bekezdésére (statisztikai cél összeegyeztethetőségének vétele)	Az anonimizálás megtörténteig
32.	Teljesítménymérés és -ösztönzés a Szolgáltató munkatársai tekintetében	Az előfizető által igénybe vett szolgáltatásokkal kapcsolatos változások (pl. szerződésmódosítás, új rendelés), a változtatási folyamat jellege, csatornája (pl. online, offline), az előfizető neve, hívószáma (MSISDN), MT ID	Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja A Szolgáltató jogos érdeke: a teljesítmény alapú bérezzéssel érintett munkatársak teljesítményének mérése és ösztönzése	A keletkezéstől számított 3 év
33.	Az előfizető azonosítása (lásd: ÁSZF Törzsszöveg 6.3.2. pont)	Az 1. pontban meghatározott adatok.	Szerződés megkötése és teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap
33/A	Az előfizető, az előfizető képviselője, illetve a felhasználó személyazonosító adatainak, lakcímének, személyazonosító okmányának ellenőrzése a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványok	az 1. pont a) és c) alpontja szerinti adatok személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolvány (személyi igazolvány, vezetői engedély, útleve) típusa, okmányszáma, érvényessége	Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja A Szolgáltató jogos érdeke: az előfizető, képviselő, felhasználó személyazonosságának igazolására alkalmas hatósági igazolványának érvényességéről, és a személyazonosító	az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
	nyilvántartásában, illetve más, személyazonosító adatok ellenőrzésére alkalmas nyilvántartásban		adatok valóságáról történő meggyőződés	
34.	Ügyfélállomány-átruházási, akvizíciós tranzakciók, integráció (lásd: jelen Melléklet alábbi 12. pontját)	A) Átadás (eladás) esetén az 1-3., 6., 14-15., 22.-33-33/A.. pontok szerinti adatkörök. B) Átvétel (vétel) esetén a másik szolgáltatónál jogszerűen kezelt előfizetői és felhasználói adatok, amelyek tipikusan a fenti A) pontban felsorolt adatköröknek felelnek meg, továbbá marketing hozzájárulások és azok alapján gyűjtött adatok.	Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja A Szolgáltató, illetve a tranzakcióban részt vevő más szolgáltató jogos érdeke: A tranzakció tárgyának átvilágítása, a tranzakció sikeres lebonyolítása, a szolgáltatások fennakadásmentes nyújtása szolgáltatóváltáskor, sikeres integráció, amely kiterjed a tranzakcióból fakadó lehetőség hatékony kiaknázására a szolgáltatások és kedvezmények fejlesztése, optimalizálása és az értékesítés terén	A) Átadás (eladás) esetén a tranzakció lezárását követő adattörlesztés. B) Átvétel (vétel) esetén a tranzakció lezárását követő integráció megtörténtéig, amelyre tipikusan a lezárást követő 1 éven belül sor kerül.
3	TV GO és Telekom TV szolgáltatások tartalomajánló funkciójának működtetése és fejlesztése, tartalomajánlás	Az előfizetői adatok körében: felhasználói és eszközazonosítók; jogosultságok; a TV-s tartalomfogyasztási szokások körében: élő TV nézésre, on-demand tartalom kölcsönzésre és lejátszásra vonatkozó információk	Hozzájárulás: GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja	Hozzájárulás visszavonásáig



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

A fenti táblázatban szereplő adatok jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódóan, bírósági és hatósági eljárások keretében, illetve ezen eljárásokban félként történő részvétel esetén is kezelésre kerülhetnek jogi kötelezettség teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja) vagy a Szolgáltató, illetve harmadik fél jogérvényesítéshez fűződő jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja) alapján.

Az adatkezelési határidő lejártát követő 30 napos időtartam az adatok anonimizálására/törlésére vonatkozik.

A Szolgáltató részére az Előfizető által megadott, harmadik személyek személyes adatai tekintetében az Előfizető köteles gondoskodni arról és kizárólagos felelősséggel tartozik azért, hogy

27/35

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest

Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

az érintett harmadik személy ezen adatkezeléshez megfelelő, önkéntes hozzájárulását adta. A Szolgáltató ezen harmadik személyek személyes adatainak kezelése során nem vizsgálja az érintett személyes adatai részére történő továbbításának jogszerűségét, az érintett hozzájárulásának érvényességét, ezekért a harmadik személyre vonatkozó személyes adatot továbbító Előfizető kizárólagos felelősséggel tartozik. A Szolgáltató által, harmadik személyek személyes adatainak kezelésére kerül sor különösen, de nem kizárólagosan kapcsolattartói-, képviselői-, kapcsolódó eszközökre vonatkozó adatok kezelése tekintetében, melynek során a Szolgáltató jogos érdeke alapján kezeli az érintett harmadik személyek vonatkozó személyes adatait.

Az Előfizető a hozzájáruló nyilatkozatát (GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont) bármikor visszavonhatja, a hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására a Törzsrész 11. pontja, illetve a jelen 7. sz. melléklet alábbi 8. pontja ad részletes iránymutatást. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a visszavonást megelőző adatkezelés jogszerűségét.

A GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontjában szereplő jogos érdeken alapuló adatkezelés esetében, az érintett bármikor tiltakozhat a Szolgáltatónál az adatkezeléssel szemben. Tiltakozás esetén a Szolgáltató a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha a Szolgáltató bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Az Előfizető hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására a Törzsrész 11. pontja ad iránymutatást.

4. SZEMÉLYES ADATOK TOVÁBBÍTÁSA

A Szolgáltató az alábbi esetekben továbbíthat személyes adatokat a címzettek alábbi kategóriái részére:

	Az adattovábbítás címzettje	A továbbított személyes adatok köre, kategóriái	Az adattovábbítás célja	Az adattovábbítás jogalapja
1.	segélyhívó szolgálatok és a segélyszolgálati állomások	a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatok	létfontosságú érdekek védelme, segítségnyújtás	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 145. § (2) bekezdésére, az Akr. 9.§-ra, illetve az egységes európai segélyhívószámra és a nemzeti segélyhívó számokra irányuló segélyhívások támogatása érdekében a nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatásra vonatkozó 3/2012. (I.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

	Az adattovábbítás címzettje	A továbbított személyes adatok köre, kategóriái	Az adattovábbítás célja	Az adattovábbítás jogalapja
				24.) NMHH rendelet 3. §-ra
2.	nyilvánosan elérhető tudakozószolgálatok	az Előfizető hozzájárulásától függően, az Előfizető neve, lakcímének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt része és hívószáma (az átadott információk ettől eltérő célra nem használhatók fel)	tudakozói szolgáltatás biztosítása, előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 146. §-ra, valamint 162. § (4) bekezdésére
3.	Központi referencia adatbázis (KRA), átvévo / átvadó szolgáltató (számhordozás)	hordozott szám, természetes személy szolgáltatói felhasználó esetében a neve, címe, telefonszáma, e-mail címe	számhordozás biztosítása	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 150. §-ra és az Szhr-re
4.	az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat	a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok	a címzettek törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 156. § (16) és (18) bekezdésére
5.	a körözési eljárást lefolytató szerv	a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos hívásforgalmi, helymeghatározási és előfizetői adatok	az ismeretlen helyen tartózkodó személy hollétének megállapítása, ennek keretében kapcsolatrendszerének, feltételezhető tartózkodási helyének megismerése	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 156. § (17) és (18) bekezdésére
6.	Magyar Nemzeti Bank	az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás	a Magyar Nemzeti Bank belföldi kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése, a nettó short pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a short ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 157. § (8) bekezdésére

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest

Pf.: 1446

www.flip.hu

1446



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

	Az adattovábbítás címzettje	A továbbított személyes adatok köre, kategóriái	Az adattovábbítás célja	Az adattovábbítás jogalapja
		dátuma és kezdő időpontja átadható	vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében történő eljárás	
7.	Gazdasági Versenyhivatal	a) az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja, valamint időtartama b) a szolgáltatás igénybevételekor IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók	a) a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 11. §-ában vagy 21. §-ában, illetve az Európai Unió működéséről szóló szerződés 101. vagy 102. cikkében foglalt tilalom megsértése miatt, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény Melléklete 26. pontjának megsértése miatt versenyfelügyeleti eljárás érdekében, b) a közvetlenül vagy közvetve a vételi vagy az eladási árak rögzítésére, a piac felosztására - beleértve a versenytárgyalási összejátszást is -, vagy a termelési, eladási kvóták meghatározására irányuló versenytársak közötti megállapodás vagy összehangolt magatartás miatt versenyfelügyeleti eljárás érdekében	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 157. § (8a) bekezdésére
8.	azoknak, akik az elektronikus hírközlési szolgáltató megbízása alapján a	az Eht. 157. § (2) bekezdésében meghatározott adatok közül (lásd a 3. pont szerinti táblázat	az adott adatkezelési tevékenység végzése	a felek közötti megállapodás alapján, figyelemmel az Eht. 157. § (9) bekezdés a) pontjára,

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes

	Az adattovábbítás címzettje	A továbbított személyes adatok köre, kategóriái	Az adattovábbítás célja	Az adattovábbítás jogalapja
	számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik	2. pontját) az adatkezelés céljához szükséges adatok		illetve adatfeldolgozó esetén, figyelemmel a GDPR 28. cikkére is
9.	a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére	az Eht. 157. § (2) bekezdésében meghatározott adatok közül (lásd a 3. pont szerinti táblázat 2. pontját) az adatkezelés céljához szükséges adatok	a számlázási és forgalmazási jogviták rendezése	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 157. § (9) bekezdés b) pontjára
10.	a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak	az Eht. 157. § (2) bekezdésében meghatározott adatok közül (lásd a 3. pont szerinti táblázat 2. pontját) az adatkezelés céljához szükséges adatok	végrehajtási eljárás lefolytatása	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 157. § (9) bekezdés c) pontjára
11.	az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére	az Eht. 157. § (2) bekezdésében meghatározott adatok közül (lásd a 3. pont szerinti táblázat 2. pontját) az adatkezelés céljához szükséges adatok	ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés d) pontja alapján
12.	Fgytv. előírásai szerint a fogyasztóvédelmi hatóság	a hívás kezdő időpontjára és időtartamára vonatkozó, kezelt adatokat (az az elektronikus hírközlési szolgáltató, akinek hálózatából a hívást kezdeményezték)	az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezésére vonatkozó, az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdésében előírt kötelezettség ellenőrzése	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Fgytv. 47. § (9a)
13.	adatkérésre törvény alapján jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, előkészítő eljárást folytató szerv, közigazgatási szerv, valamint	Eht. 154. § (2) és 157. § (2) bekezdése szerinti adatokat (lásd a 3. pont szerinti táblázat 1. és 2. pontját)	törvényben meghatározott feladataik ellátásának biztosítása	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 154. § (2), valamint a 157. § (2) és (10) bekezdéseire



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest

Pf.: 1446

www.flip.hu

1446



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

	Az adattovábbítás címzettje	A továbbított személyes adatok köre, kategóriái	Az adattovábbítás célja	Az adattovábbítás jogalapja
	nemzetbiztonsági szolgálat			
14	szabálysértési hatóság	a segélyhívószámra kezdeményezett hívó telefonszám vonatkozásában a) az előfizető családi nevére és utónevére, születési helyére és idejére, anyja születési családi és utónevére, lakcímére és értesítési címére, vagy b) a nem természetes személy előfizető esetén annak cégnevére, székhelyére, telephelyére, képviselőjének családi nevére és utónevére vonatkozó adatok	a segélyhívó számok rendeltetéstől eltérő igénybevétele szabálysértés elkövetőjének azonosítása céljából	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 157. § (11) bekezdésére
15	közös adatállományt létrehozó elektronikus hírközlési szolgáltatók, Eht. 158. § szerinti szervek, illetve hatóságok	az Eht. 154. § (2) bekezdésében foglalt előfizetői adatokat, valamint a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás megjelölését és az előfizető egyéni előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatának tartalmát továbbíthatja a közös adatállományba	közös adatállomány létrehozása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a szerződéskötés megtagadásának céljából	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 158. §-ra
16	az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat	az Eht. 159/A. § (2) bekezdése szerinti adatokat (lásd a 3. pont szerinti táblázat 9. pontját)	törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 159/A. §-ra
17	az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokból adatszolgáltatást igénylők	az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatok (a szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint	szolgáltatásként tájékoztatás nyújtása az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokból	az előfizető hozzájárulása a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 161. §-ra

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest

Pf.: 1446

www.flip.hu

1446



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

	Az adattovábbítás címzettje	A továbbított személyes adatok köre, kategóriái	Az adattovábbítás célja	Az adattovábbítás jogalapja
		amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult)		
18	előfizetői névjegyzékéből (tudakozóból) adatot igénylő harmadik fél	ez az előfizetői névjegyzékben (tudakozóban) az előfizető hozzájárulásával szereplő adatok	közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás	a harmadik fél jogos érdeke a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 160. § (4) bekezdés b) pontjára, illetve az Eht. 162. §-ra
19	adatfeldolgozók	az adatkezelés céljához szükséges adatok	egyes adatkezelési tevékenységek adatfeldolgozó igénybevételével történő elvégzése	a felek közötti megállapodás alapján, figyelemmel a GDPR 28. cikkére
20	pénzforgalmi szolgáltatók, elektronikus fizetési szolgáltatók, törvényben meghatározottak alapján szerencsejáték szolgáltatás nyújtására jogosult szervezetek	az adatkezelés céljához feltétlenül szükséges adatok (előfizető azonosításhoz szükséges adatok, hívószám)	csalások, visszaélések megelőzése, felderítése és kezelése	a Szolgáltató vagy harmadik fél jogos érdeke a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján
21	Központi Statisztikai Hivatal (KSH)	a) annak ténye, hogy az adott természetes személy rendelkezik-e a Szolgáltatónál előfizetéssel, b) a Szolgáltatónál előfizetéssel rendelkező természetes személyek esetén az Előfizető hívószáma (MSISDN)	a KSH törvényben meghatározott feladatai ellátásának körében a természetes személy előfizetőkkel való telefonos kapcsolatfelvétellel megvalósuló statisztikai adatgyűjtés biztosítása	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 157. § (10a) – (10c) bekezdéseire
22	Ügyfélállomány-átruházási, akvizíciós tranzakcióban részt vevő más szolgáltató, illetve a Magyar Telekom Csoport integrációban részt vevő más vállalata	a fenti, 3. pont alatti táblázat 34. sorában körülírt adatok	a tranzakció tárgyának átvilágítása, a tranzakció sikeres lebonyolítása, a szolgáltatások fennakadásmentes nyújtása szolgáltatóváltáskor, sikeres integráció	a Szolgáltató és harmadik fél jogos érdeke a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján

	Az adattovábbítás címzettje	A továbbított személyes adatok köre, kategóriái	Az adattovábbítás célja	Az adattovábbítás jogalapja
	(lásd a 3. pont alatti táblázat 34. pontja szerinti adatkezelést)			
23	Streaming szolgáltatók (Szolgáltatón keresztül előfizetett streaming szolgáltatás nyújtói)	A Szolgáltató rendszere által generált egyedi azonosító (álnevesített azonosító), amely az előfizető streaming szolgáltatásra vonatkozó jogosultságát jelzi, valamint az igénybe vett streaming szolgáltatás megnevezése és szintje	Az előfizető által a Szolgáltatón keresztül megrendelt streaming szolgáltatás aktiválása, a szolgáltatási jogosultság biztosítása és ellenőrzése	Szerződés megkötése és teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja (az előfizető által megrendelt streaming szolgáltatás nyújtásának teljesítéséhez szükséges adattovábbítás)
24	Nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatók	Az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat	Az Eht-ban az elektronikus hírközlési szolgáltatókra vonatkozó, az azonosító felhasználásával elkövetett egyes visszaélések elleni hatékony fellépés lehetővé tétele azáltal, hogy a más elektronikus hírközlési szolgáltató hálózatából továbbított hívások kapcsán is teljesíthető legyen a visszaélés megelőzését szolgáló vizsgálat.	Jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 91/B. § (3) bekezdésére.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

A személyes adatok harmadik országokba (Európai Gazdasági Térségen kívülre) vagy nemzetközi szervezetek részére történő továbbítása esetén a Szolgáltató gondoskodik a külföldi adattovábbítás megfelelő feltételeinek a fennállásáról. Amennyiben a Szolgáltató - például ügyfélszolgálati folyamatai támogatása, informatikai rendszerei fejlesztése és üzemeltetése céljából - a Deutsche Telekom Csoport másik olyan leányvállalatához, vagy egyéb olyan adatfeldolgozóhoz továbbít személyes adatot, amely harmadik országban működik, a Deutsche Telekom Csoport Kötelező erejű vállalati szabályai, valamint az Európai Bizottság által elfogadott általános adatvédelmi kikötések szolgálnak az adattovábbítás garanciájául. Amennyiben a személyes adatok továbbítása olyan harmadik ország felé történik, amelyre nem vonatkozik az Európai Bizottság megfelelőségi határozata (pl. India), a Szolgáltató az adattovábbítást megelőzően adattovábbítási hatásvizsgálatot végez.

5. ADATBIZTONSÁG

5.1. Az adatbiztonságra vonatkozó általános szabályok

A Szolgáltató a tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre annak érdekében, hogy a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja, ideértve, többek között, adott esetben:

- a személyes adatok álnevesítését és titkosítását;
- a személyes adatok kezelésére használt rendszerek és szolgáltatások folyamatos bizalmas jellegének biztosítását, integritását, rendelkezésre állását és ellenálló képességét;
- fizikai vagy műszaki incidens esetén az arra való képességet, hogy a személyes adatokhoz való hozzáférést és az adatok rendelkezésre állását kellő időben vissza lehet állítani;
- az adatkezelés biztonságának garantálására hozott technikai és szervezési intézkedések hatékonyságának rendszeres tesztelésére, felmérésére és értékelésére szolgáló eljárást.

A Szolgáltató a biztonság megfelelő szintjének meghatározásakor kifejezetten figyelembe veszi az adatkezelésből eredő olyan kockázatokat, amelyek különösen a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítéséből, elvesztéséből, megváltoztatásából, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalából vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférésből erednek.

A Szolgáltató intézkedéseket hoz annak biztosítására, hogy az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó irányítása alatt eljáró, a személyes adatokhoz hozzáféréssel rendelkező természetes személyek kizárólag az adatkezelő utasításának megfelelően kezelhessék az említett adatokat, kivéve, ha az ettől való eltérésre uniós vagy tagállami jog kötelezi őket.

Szolgáltató vállalja, hogy az egyes, személyes adatokat kezelő informatikai rendszereihez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek férhetnek hozzá, és 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.

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.

A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződésszerű teljesítését, 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. A Szolgáltató a jelszó megváltoztatását az önkiszolgáló felületeken díjmentesen biztosítja, egyéb esetekben (telefonos ügyfélszolgálaton, kezelő segítségével és személyes megjelenés esetén) a jelszó megváltoztatása díjköteles.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

5.1. Internet szolgáltatás esetén irányadó speciális adatbiztonsági szabályok

Az internetes szolgáltatások igénybevételéhez alkalmazott jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét számítógépes vírus is eredményezheti. Léteznek olyan vírusok, amelyek nem törölnek adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az előfizetői jelszavakat. A legtöbb vírus e-mailhez csatolt „programfile”-ban jut el az Előfizetőkhöz. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden olyan „programfile”-t a dokumentum megnyitása nélkül töröljön az Előfizető, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik. A Szolgáltató a vírusok kiszűrése érdekében letölthető vírusirtó program telepítését javasolja az Előfizetők számára.

A Szolgáltató időről időre központosított vírusirtó megoldást alkalmazhat, melynek során a Szolgáltató által használt vírusirtó program a vírust tartalmazó levelek fogadását elutasítja és az elutasítás tényét és okát jelzi a feladónak.

A szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát és a személyes adatok biztonságát fenyegető technológiák alkalmazása során 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 program jelzést ad, illetve megakadályozza ezen adatok bejutását a számítógépre.

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 az ügyfél számítógépére történő külső behatolások, vírusok ellen. A szolgáltatásról bővebben a www.flip.hu oldalon nyújt tájékoztatást a Szolgáltató.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget az Előfizető által látogatott oldalakon található egyes programok által okozott károkért.

5.2. Televízió szolgáltatás esetén irányadó speciális adatbiztonsági szabályok

5.2.1. Gyerekzár

A Gyerekzár (PIN kódos védelem) funkciója segítségével az Előfizetőnek lehetősége van egy négyjegyű PIN kód segítségével bizonyos tartalmakat letiltani, az arra fel nem jogosítottak számára hozzáférhetetlenné tenni. A PIN kódot az Előfizető adhatja meg a TV megfelelő menüpontjában, s azt bármikor lehetősége van megváltoztatni. A kód segítségével védetté tehetők bizonyos csatornák, de az Előfizetőnek lehetősége van meghatározott korhatár szerinti besorolású tartalmakat is zárolni. További lehetőség a kód segítségével a Videotékában történő vásárlást és a fizetős szolgáltatások elérését is letiltani.

5.2.2. Szoftverfrissítés

A Szolgáltató a szolgáltatás minőségi javulásának, illetve a szolgáltatással elérhető funkciók bővítésének érdekében bizonyos időközönként az IPTV vevőegységen futó szoftvert a szolgáltatás részeként frissíti. A szoftverfrissítés a vevőegység kikapcsolt állapotában — amennyiben az adott időpontban nincs futó alkalmazás — automatikusan történik. Ha a szolgáltatás használatban van, úgy a rendszer felajánlja az Előfizetőnek, hogy a szoftver frissítése csak egy későbbi időpontban történjen meg. A szoftverfrissítéssel kapcsolatban az Előfizetőt semmilyen kötelezettség nem terheli.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes

5.3. A hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságával kapcsolatos rendelkezések, valamint az ezekkel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség

A műszaki és szervezési intézkedések - figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit - a Szolgáltatónál a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet nyújtják.

A Szolgáltató - szükség szerint más Szolgáltatókkal közösen - műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt Előfizetői személyes adatok védelméről.

A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről.

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő, vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

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

- az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás);
- hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);
- változatlansága igazolható (adatintegritás);
- a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adat bizalmassága)

legyen.

6. KÖZLÉSEK BIZALMASSÁGA

A Szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodni köteles a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága). A Szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát (Eht 155. § (1)-(2) bekezdés).

A Szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges (Eht 155. § (3) bekezdés).

A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és bűnfelderítési feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint, továbbá a frekvenciagazdálkodó hatóságok – az Eht. 11. § (3) bekezdésében előírt jogkör



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest

Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

gyakorlása során - a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják, vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak (Eht. 155 § (5) bekezdés).

Az elektronikus hírközlési hálózaton, vagy azt helyettesítő elektronikus hírközlési rendszerek útján továbbított közlés tartalmát csak az erre törvényben feljogosított szervek ismerhetik meg, illetve rögzíthetik technikai eszközzel a törvény által szabályozott esetekben és módon.

7. KÖZÖS ADATÁLLOMÁNY

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

A Szolgáltató jelen pontban meghatározott célból csak az alábbi Előfizetői adatokat adhatja tovább:

- az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye
- az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (születési) neve, anyja születési neve, születési helye és ideje;
- nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám;
- a törvényes képviselő a)-c) pont szerinti adatai,
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek,
- a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás megjelölése és az előfizető egyéni előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatának tartalma.

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

- számlatartozás miatt a Szolgáltató az Előfizetői 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, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen; vagy
- az igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette, vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

A Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az adatátadás tényéről.

Az adatok kizárólag a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetőleg a közös adatállomány létrehozatala, illetve a szerződéskötés megtagadása céljára használhatók fel, illetve keletkezésüktől az Előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig kezelhetők.

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

Az adatállományból adatot igényelhet:



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest

Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

- a) a Szolgáltató, kizárólag a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetőleg a közös adatállomány létrehozatala, valamint a szerződéskötés megtagadása céljából;
- b) az a 157. § (8)-(10) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság;
- c) bármely előfizető annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

8. KÖZVETLEN ÜZLETSZERZÉS, TÁJÉKOZTATÁS, PIACKUTATÁS; ELŐFIZETŐI SZEMÉLYES ADATAI KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS VISSZAVONÁSÁNAK MÓDjai, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE, ONLINE ÜGYFÉLFIÓK

8.1. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási vagy piackutatási célra

Amennyiben az Előfizető ehhez hozzájárul, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt – közvetlen megkeresés módszerével – közvetlen üzletszerzés, profilalkotáson alapuló közvetlen üzletszerzés, piackutatás és közvélemény kutatás céljából megkeresni.

Előfizető a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását a megfelelő azonosítást követően, telefonon, személyesen, írásban, illetve az online felületek használatával - bármikor költségmentesen és joghátrány nélkül visszavonhatja.

Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy Előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult (Eht. 162. § (1) bekezdés).

Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint Grt. 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan Előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni (Eht. 162.§ (2) bekezdés).

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény- és piackutatási célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai (Eht. 162. § (3) bekezdés).

A felhasználóval, Előfizetővel kapcsolatos forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat - a közös adatállomány szerinti adatfeldolgozás kivételével - az elektronikus hírközlési Szolgáltató kizárólag a felhasználó, vagy az Előfizető hozzájárulása esetén dolgozhatja fel, és csak olyan mértékben és időtartamig, amely szükséges az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához (Eht. 156 § (14) bekezdés).

Amennyiben az Előfizető ahhoz előzetesen kifejezetten hozzájárult, a Szolgáltató jogosult az álnevesítést feloldani és az Előfizetőt a profilalkotás során kinyert információk alapján ajánlatokkal megkeresni.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest

Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

Szolgáltató jogosult a fenti adatok alapján fogyasztói csoportokat képezni (pl. nem, kor, lakóhely alapján). Az előfizető valamely fogyasztói csoporthoz való tartozását Szolgáltató felhasználhatja személyre szabott ajánlatok nyújtása céljára.

A Háztartás-, illetve Előfizető képzés során nyert adatok alapján, amennyiben Előfizető ahhoz hozzájárult, Szolgáltató jogosult Előfizetőt ajánlatokkal megkeresni.

8.2. Az Előfizető személyes adatai kezelésére vonatkozó nyilatkozatai megadásának, módosításának és visszavonásának módjai, esetei és határideje; Flip online ügyfélfiók

8.2.1. Definíciók

Flip online ügyfélfiók

A Flip online ügyfélfiók: olyan tartós adathordozó, mely lehetővé teszi az Előfizetői szerződéshez kapcsolódó dokumentumok Előfizető általi elérését, illetve az Előfizető általi egyes nyilatkozatok megtételét és tárolását.

Szolgáltató minden Egyéni előfizető által kötött Egyedi előfizetői szerződéshez az Előfizető személyes adatai kezelésére vonatkozó nyilatkozatának megtétele céljából Flip online ügyfélfiókot hoz létre, melyet megfelelő azonosítást követően az Egyéni előfizető az első belépést követően tetszés szerint személyre szabhat.

Szolgáltató a Flip online ügyfélfiók online ügyintézői felületén keresztül biztosít üzletszerzési vagy piackutatási célú nyilatkozattételi lehetőséget mind a Flip online ügyfélfiók felhasználói, mind pedig Egyéni előfizetői számára. A Flip online ügyfélfiók felhasználók, illetve az Egyéni előfizetők a személyes adataik kezelésére vonatkozó nyilatkozatukat saját maguk a Flip online ügyfélfiókban, vagy egyéb ügyintézésre nyitva álló csatornákon (személyes ügyfélszolgálat, telefonos ügyfélszolgálat) bármikor tetszés szerint módosíthatják. A Flip online ügyfélfiók mindig az Előfizető által utoljára tett nyilatkozatoknak megfelelő állapotot mutatja.

Nyilatkozattétel hatálya

A Flip online ügyfélfiók felhasználó a Flip online ügyfélfiók vonatkozásában önálló nyilatkozattételre jogosult. A Flip online ügyfélfiók vonatkozásában megtett nyilatkozat a később a Flip online ügyfélfiókhoz rendelt Egyedi előfizetői szerződésekben megtett személyes adatok kezelésére vonatkozó nyilatkozattól függetlenül kiterjed a Flip online ügyfélfiók regisztrált felhasználójára. Szolgáltató rögzíti, hogy az általa nyújtott szolgáltatások vonatkozásában kötött Egyedi előfizetői szerződések tekintetében az egyazon Flip azonosító alatt nyilvántartott Egyedi előfizetői szerződéseket egy egységként kezeli, azaz adott Flip azonosító tekintetében tett nyilatkozat hatálya kiterjed az adott Flip azonosító alatt nyilvántartott valamennyi Egyedi előfizetői szerződésre.

Nyilatkozattételre jogosult Egyéni előfizető



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest

Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

Szolgáltató rögzíti, hogy az általa nyújtott szolgáltatásokra kötött Egyedi előfizetői szerződések tekintetében az alábbi azonosítást követően biztosítja az Egyéni előfizetők részére az Flip azonosító vonatkozásában a nyilatkozattételt.

b) Flip helyhez kötött (vezetékes) szolgáltatásai esetén:

- online ügyintézési felületen:
 - o Flip online ügyfélfiók azonosító és hozzá kapcsolódó, Egyéni előfizető által meghatározott jelszó, Flip azonosító
- személyes ügyfélszolgálaton:
 - o Flip azonosító és személyazonosságot igazoló hatósági igazolvány
- telefonos ügyfélszolgálaton:
 - o Flip azonosító és személyes adatok (Előfizető (születési) neve, anyja születési neve, születési helye és ideje)

8.2.2. Az Előfizetőnek az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével összefüggő egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje

Előfizető a jogszabályban meghatározott személyes adatai kezelésére vonatkozó nyilatkozatait az Egyedi előfizetői szerződés megkötésekor és az Egyedi előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor megadhatja, visszavonhatja vagy módosíthatja Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen, vagy megfelelő azonosítást követően telefonon, illetve online ügyintézés esetén a Flip online ügyfélfiók felületén keresztül.

Az Előfizetőnek az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével összefüggő egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának módja a szerződéskötés alkalmával a szerződéskötés módjától függ.

- A telefonos ügyfélszolgálaton keresztül kötött Egyedi előfizetői szerződések esetében a személyes ügyintézésre vonatkozó szabályok alkalmazandók.
- Amennyiben az Előfizető online, a Szolgáltató honlapján keresztül köt Egyedi előfizetői szerződést, akkor a Szolgáltató által működtetett szerződéskötési felület a szerződéskötés folyamatában automatikusan biztosítja a nyilatkozattételi lehetőséget az alábbiak szerint:

- o amennyiben az Előfizető az online önkiszolgálati felületen keresztül belépett állapotban

(azonosítója és jelszava magadása után) új Egyedi előfizetői szerződést köt, az új Egyedi

előfizetői szerződés a meglévő Flip ügyfélazonosítója alatt nyilvántartott korábban megkötött Egyedi előfizetői szerződéseivel együtt kezelendők, így a meglévő Egyedi előfizetői szerződéshez kapcsolódóan tett nyilatkozata kiterjed az adott Flip ügyfélazonosító alatt kezelt valamennyi Egyedi előfizetői szerződésre;

- o amennyiben az Előfizető az online önkiszolgáló felületen keresztül nem belépett állapotban új Egyedi előfizetői szerződést köt és a folyamatban olyan szerződéses adatokat ad meg, ami alapján egyértelműen azonosítható egy meglévő Flip azonosítóhoz tartozó Előfizetővel, úgy Előfizető a nyilatkozatait a már létező online ügyfélfiókjába történő belépéssel tekintheti meg, illetve módosíthatja.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest

Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

Az Előfizető által a szerződéskötés során megadott személyes adatai kezelésére vonatkozó nyilatkozat a szerződéskötés esetében rendelkezésre álló ügyintézési csatornák bármelyikén bármikor módosítható, illetve visszavonható. Az Előfizető az egyes Egyedi előfizetői szerződésekhez tartozó eltérő Flip azonosítóhoz és a Flip online ügyfélfiókhoz tartozó nyilatkozatokat külön-külön, egymástól függetlenül is jogosult módosítani, illetve visszavonni. Az azonos Flip azonosítóhoz tartozó Egyedi előfizetői szerződések esetében a módosított, illetve visszavont nyilatkozat minden Egyedi előfizetői szerződésre alkalmazandó.

A szerződéskötések során megadott, a módosított, illetve nyilatkozatok a Flip online ügyfélfiókban történő rögzítés időpontjától számított legfeljebb 24 órán belül hatályosak és alkalmazandók az egyedi előfizetői szerződések tekintetében.

8.2.3. A Flip online ügyfélfiók létrehozása, működése, mint online ügyintézési felület, illetve megszüntetése

8.2.3.1. A Flip online ügyfélfiók létrehozása

Flip online ügyfélfiók létrehozása automatikusan történik az Egyedi előfizetői szerződés megkötésekor.

A Flip online ügyfélfiók létrehozásával az Előfizető tudomásul veszi, hogy az általa megadott e-mail címet és jelszót a Szolgáltató a regisztráció létrehozása és biztonságos működtetése, továbbá azonosítás céljából a regisztráció érvényességi ideje alatt kezeli.

Ezen adatok megadása nélkül a regisztráció nem lehetséges.

8.3.2.2. A Flip online ügyfélfiók létrehozása Egyéni előfizetőként

Minden Egyéni előfizető számára az Egyedi előfizetői szerződés megkötése által az adott Egyedi előfizetői szerződéshez kapcsolódóan a rendelkezésre bocsátott e-mailcím alapján kerül létrehozásra egy alapbeállításokkal rendelkező Flip online ügyfélfiók. Ebben az esetben a megkötött Egyedi előfizetői szerződés és a Flip online ügyfélfiók közötti kapcsolódás automatikusan létrejön, ezért a Flip online ügyfélfiók tartalmazza az Egyedi előfizetői szerződésre vonatkozó adatokat és az Előfizető által tett üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével összefüggő nyilatkozatokat.

8.2.3. Az Egyedi előfizetői szerződések kezelése a Flip online ügyfélfiókban

Egy Flip online ügyfélfiók tartalmazhat egy vagy több vezetékes (helyhez kötött) telefon-, internet- vagy műsorterjesztési szolgáltatásra vagy ezek kombinációjára kötött Egyedi előfizetői szerződést (azonos Flip azonosító alatti összes szerződésre érvényes).

8.2.3.1. Vezetékes (helyhez kötött) szolgáltatások igénybevételére kötött Egyedi előfizetői szerződések kezelésére vonatkozó speciális rendelkezések

Vezetékes (helyhez kötött) telefon-, internet- vagy műsorterjesztési szolgáltatásokra kötött Egyedi előfizetői szerződések Flip online ügyfélfiókhoz kapcsolása automatikusan megtörténik. Flip azonosító azonosító



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest

Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

8.2.4. A Flip online ügyfélfiók megszünése

A Flip online ügyfélfiók megszünéhet abban az esetben

ha a Flip online ügyfélfiókhoz kapcsolt minden Egyedi előfizetői szerződés megszűnik, az online ügyfélfiók a szerződés megszűnésétől számított 1 év 30 napot követően szűnik meg. Az Előfizető a korábbi azonosítójával ezen időtartam alatt az online ügyfélfiókba beléphet.

9. AZ ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKKEL, CÍMTÁRRAL, ILLETVE A TUDAKOZÓVAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SPECIÁLIS SZABÁLYAI

A Szolgáltató Előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek kezelését az Eht. vagy külön jogszabály lehetővé teszi (Eht. 160. § (1) bekezdés).

A Szolgáltató valamennyi helyhez kötött telefonszolgáltatást igénybe vevő Előfizetőjéről évente Előfizetői névjegyzéket köteles készíteni. Az elektronikus hírközlési Szolgáltató, vagy más információs Szolgáltató létrehozhat címtárakat, amelyben az Előfizetőkre vonatkozó adatok meghatározott csoportosításban szerepelnek (Eht. 160. § (2) bekezdés).

Az Előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges (Eht. 160. § (3) bekezdés).

Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók az Előfizetői névjegyzékekben 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 névjegyzékekben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult (Eht. 161. § (1) bekezdés).

Technikai megoldásokkal kell biztosítani az Előfizetői névjegyzékből és a címtárból történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan mértékű letöltését, továbbá más tagállam felhasználóinak hívás vagy SMS útján történő közvetlen hozzáférését (Eht. 161. § (2) bekezdés).

Tilos az elektronikus Előfizetői névjegyzékekben és címtárakban levő adatok összekapcsolása más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha az elektronikus hírközlési Szolgáltató részére működtetési okokból szükséges (Eht. 161. § (3) bekezdés).

Szolgáltató köteles évente egy alkalommal valamennyi telefonszolgáltatását igénybe vevő olyan előfizetőjéről névjegyzéket készíteni, aki e névjegyzékekben való szerepeltetéséhez hozzájárult. A névjegyzéket a telefonszolgáltató köteles elektronikusan - legalább interneten keresztül - bárki számára hozzáférhetővé tenni (ESzr. 31. § (1) bekezdés).

A szolgáltató minden előfizető számára biztosítja, hogy az előfizetői névjegyzékekben külön térítés nélkül feltüntethesse nevét, lakcímét (székhelyét) és előfizetői hívószámát, igény esetén az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módját (telefon/fax). Egyéni előfizető



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

díjmentesen kérheti továbbá neve után a foglalkozása és iskolai végzettsége, szakképesítése feltüntetését is, legfeljebb 24 karakter hosszúságig (ESzr. 31. § (3) bekezdés).

Szolgáltató a vezetékes szolgáltatás igénybe vevő előfizetője számára - egyéni előfizető esetében díjmentesen - biztosítja, hogy kérése esetén az előfizetői névjegyzékben legalább egy mobil rádiótelefon előfizetői hívószámot is feltüntethessen (ESzr. 31. § (4) bekezdés).

Az előfizetői névjegyzék internetes változatát folyamatosan, legalább évente frissíti a szolgáltató (ESzr. 31. § (5) bekezdés).

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

Az egyéni Előfizetők a névjegyzékkel és a tudakozóval kapcsolatban adataik feltüntetéséről külön költség nélkül a következők szerint rendelkezhetnek:

- Kérhetik, hogy adataik (név, cím, hívószám, illetve az Előfizető ezirányú kérése esetén a hívószámhoz tartozó készülék felhasználási módja (telefon vagy fax), foglalkozás, iskolai végzettség, szakképesítés, illetve vezetékes szolgáltatás esetén egy mobil hívószám) az Előfizetői névjegyzékben közzétételre kerüljenek, amely közzététel egyben ezen adatoknak a tudakozóban történő megjelenítését is jelenti (nyílt adatkezelés).
- Kérhetik, hogy adataik (név, házszám nélküli cím, hívószám, illetve az Előfizető ezirányú kérése esetén a hívószámhoz tartozó készülék felhasználási módja (telefon vagy fax), foglalkozás, iskolai végzettség, szakképesítés, illetve vezetékes szolgáltatás esetén egy mobil hívószám) az Előfizetői névjegyzékben közzétételre kerüljenek, amely közzététel egyben ezen adatoknak a tudakozóban történő megjelenítését is jelenti (részleges címet tartalmazó adatkezelés).
- Kérhetik, hogy adataikról csak a tudakozó adjon tájékoztatást, de azok ne kerüljenek közzétételre az Előfizetői névjegyzékben (tudakozói adatkezelés).
- Kérhetik, hogy adataik sem az Előfizetői névjegyzékben, sem a tudakozóban ne jelenjenek meg, illetve azokról ne adjanak tájékoztatást (rejtett vagy titkos adatkezelés).
- Kérhetik, hogy az Előfizetői névjegyzékben feltüntetésre kerüljön, hogy adataik nem használhatóak közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény-kutatás vagy piackutatás céljából (adatok felhasználását érintő nyilatkozat).

Az Előfizetői névjegyzékkel és tudakozóval kapcsolatos adatkezelési rendelkezés minden esetben az Előfizetői szerződés része, nyilatkozattételre csak az Előfizető, illetőleg üzleti/intézményi Előfizető esetében kizárólag a képviselő jogosult.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Ha az Előfizető nyilatkozata ellenére Előfizetői adatai megjelennek az Elektronikus névjegyzékben és/vagy a tudakozó adatállományában, a Szolgáltató erre irányuló kérés esetén ingyenes számcserét biztosít az Előfizető részére, továbbá az Előfizető igénye szerint a számcseréből eredő értesítési költségeinek fedezetül átalány kártérítésként az adott Előfizetőre irányadó előfizetési díj egyhavi összegét jóváírja.

Az Előfizetők nyilatkozatának megfelelően a Szolgáltató a nyilatkozatban megadott személyes adatok vonatkozásában a közvetkező Előfizetői listák közzétételére, illetve tudakozószolgálatok működtetésére jogosult:

- előfizetői elektronikus névjegyzék
- egyéb elektronikus névsorok, valamint Előfizetői –címtárak (pl. e-mail és webcímjegyzék),
- országos egységes belföldi tudakozó,
- országos kereskedelmi, szakmai vagy értéknövelt tudakozók (pl.: 11818, 11824.),

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

- nemzetközi tudakozó,
- elektronikus tudakozók (CD, internet, SMS, WAP stb.).

Amennyiben az egyéni Előfizető a nyílt adatkezelés vagy a részleges címet tartalmazó adatkezelést választja, és nem kívánja, hogy a személyes adatait közvetlen üzletszerzési célból, tájékoztatás, közvélemény-kutatás vagy piackutatás céljából más személy felhasználhassa, kérheti, hogy a Szolgáltató az Előfizetői névjegyzékben tüntesse fel, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény-kutatás vagy piackutatás céljából. A Szolgáltató az Előfizetői névjegyzékben nyilvánosságra hozott adatok az említett célokból más személy által történő felhasználását nem tudja megakadályozni még abban az esetben sem, ha az Előfizető kérésére a Szolgáltató az Előfizetői névjegyzékben az adatai mellett feltüntette, hogy az adatai közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény-kutatás vagy piackutatás céljából nem használhatók fel. A Szolgáltatót ebben az esetben nem terheli kárfelelősség más személy az említett célokból történő megkereséseivel összefüggésben.

Amennyiben az egyéni Előfizető a szerződés megkötésekor (szóban, írásban, ráutaló magatartással létrejött szerződés esetén is) az Előfizetői névjegyzékkel és tudakozóval kapcsolatban adatai kezeléséről és a hívószám kijelzés letiltásáról nem nyilatkozik, a Szolgáltató az ügyfél ellenkező tartalmú nyilatkozatáig (telefonos/írásbeli) ezt úgy értékeli, hogy az Előfizető az adatai rejtett kezelését kívánja, és hívószáma kijelzéséhez nem járult hozzá, így az ügyfél adatait a rejtett adatkezelési mód szerint kezeli, illetve ez esetben az emelt díjas szolgáltatások az ügyfél számára nem biztosíthatók.

Bármelyik adatkezelési mód választása, vagy annak módosítása esetén az annak megfelelő eljárást a Szolgáltató díjmentesen biztosítja.

Az üzleti/intézményi Előfizető kérésére az Előfizető neve mellett más, nem természetes személy használók (nyilvántartott használók) adatai is szerepelhetnek az Előfizetői névjegyzékben és a tudakozóban díjazás ellenében.

Az üzleti/intézményi Előfizető kérheti, hogy címe és Előfizetői száma mellett cégszerű elnevezése helyett közismert megnevezése (vagy a használó adatai) szerepeljenek a telefonkönyvben és a tudakozóban. Ebben az esetben cégszerű elnevezésének megjelenítésére az adott Előfizetői szám mellett az Előfizető nem jogosult. A kért adat megjelenítéséért a Szolgáltató díjat nem számít fel.

Üzleti/intézményi Előfizető esetében, ha az Előfizető alközpontot használ, annyi megjelenésre tarthat igényt a telefonkönyvben, ahány beszédcsatornával rendelkezik. Business Voice Classic-csatlakozással rendelkező alközpont esetében Business Voice Classic2 csatlakozásonként kettő, Business Voice Classic30 csatlakozásonként harminc megjelenésre jogosult az üzleti/intézményi Előfizető. Ez esetben a Szolgáltató a nem természetes személy használók adatait kezeli az Előfizető adatkezelési nyilatkozatnak megfelelően. Ez a korlátozás egyéni ügyfelekre nem vonatkozik.

Előfizető a nyilatkozatát (Elektronikus névjegyzékben, tudakozó) a valamennyi belföldi hálózathoz díjmentesen hívható 1414-es hálózaton belül ingyenesen hívható számán - a megfelelő azonosítást követően - bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja.

Ha az Előfizető korábban adatai közzétételéhez hozzájárult, és ezt a hozzájárulását visszavonja, Szolgáltató az Előfizetői névjegyzéket módosítja, és a tudakozószolgálat a bejelentést követő 8. nap után nem ad felvilágosítást az Előfizető adatairól.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes

10. A FORGALMI ÉS SZÁMLÁZÁSI ADATOK KEZELÉSE

A Szolgáltató az internet-hozzáférési szolgáltatás, valamint a vezetékes telefon szolgáltatás előfizetője kérésére a díj kiszámításához szükséges számlázási adatokat tartalmazó és - ha a szolgáltatás jellege ezt lehetővé teszi - a forgalmazási adatokat tartalmazó kimutatást biztosít.

A Szolgáltató által az Eht. 142. § (1) bekezdése alapján biztosított számlamelléklet nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot. (Akr. 7. §. (1) bekezdés)

Az Eht. 142. § (2) bekezdésben foglaltak szerinti hívásrészletező az alábbi kivétellel nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot: ha az Előfizető a Szolgáltatótól az Eht. 142. § (2) bekezdése alapján hívásrészletező rendelkezésre bocsátását kéri, ennek teljesítése előtt a Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a hívásrészletezővel együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak. A Szolgáltató köteles az Előfizetőt arról is tájékoztatni, hogy a hozzájárulás hiányában a díjszámításhoz szükséges forgalmi és számlázási adatokat a hívásrészletező nem fogja teljes körűen tartalmazni azokban az esetekben, ahol a díj számításához a hívott szám egyértelmű azonosítása szükséges. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét, vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel. (Akr. 7. §. (2)-(4) bekezdései)

A Szolgáltató az előzőek szerinti kimutatásban az Előfizető kérésére sem adhatja meg az NMHH által az Előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal „nem azonosítható hívószámként” közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon

- többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet következtetni, így különösen az egyházi, lelki vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására;
- többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak);
- a segélykérő szolgálatokat értesítik. (Akr. 8. §. (1) bekezdés)

11. AZ AZONOSÍTÓKIJELZÉS ÉS A HÍVÁSÁTÍRÁNYÍTÁS SPECIÁLIS SZABÁLYAI

A Szolgáltatónak ingyenesen biztosítania kell az Előfizető írásbeli kérelme alapján

- a hívó felhasználónak, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- a hívó Előfizetőnek, hogy Előfizetői hozzáférési pontonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- a hívó felhasználónak, hogy hívásonként - a b) pontban meghatározott letiltás ellenére - lehetővé tegye azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- a hívott Előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjék meg;
- a hívott Előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó az azonosítója kijelzését letiltotta. (Akr. 9. § (1) bekezdés)

Az előző bekezdés a) és b) pontjában meghatározott letiltás nem alkalmazható a jogszabály szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények hívószámra irányuló hívásokra sem. (Akr. 9. § (2) bekezdés)



+



+





1519, Budapest

Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

Szolgáltató ingyenesen köteles hívott Előfizetője számára biztosítani, hogy annak kérésére az Előfizető hívószámára irányuló hívások esetén a hívott vonal azonosítója ne jelenjen meg a hívó fél készülékén (kapcsolt vonal azonosító kijelzésének letiltása). (Akr. 9. § (4) bekezdés)

Szolgáltatónak ingyenesen biztosítania kell az Előfizető számára, hogy amennyiben a készülékére érkező hívásokat kérésére a Szolgáltató automatikusan egy másik hívószámú készülékre irányítja át, abban az esetben rendelkezhesen, hogy a hívó készüléken ne jelenjék meg olyan adat, amely:

- a) arra a hívószámra utalna, amelyre az átirányítás történt, vagy
- b) annak az Előfizetőnek a személyére utalna, akihez az átirányítás történt. (Akr. 10. § (1) bekezdés)

Szolgáltató ingyenesen köteles biztosítani azt, hogy az olyan Előfizető, akinek a hívószámára egy másik Előfizető automatikus átirányítással átirányította a saját hívószámára érkező hívásokat a Szolgáltató felügyelete alá tartozó berendezéssel, letiltathassa ezt az átirányítást. (Akr. 10. § (2) bekezdés)

12. AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL EGYEDI ÜGYEKBEN, PROFILALKOTÁS, FIZETŐKÉPESSÉGI VIZSGÁLAT, HÁZTARTÁS- ÉS ELŐFIZETŐKÉPZÉS, HANGFELVÉTELEK LEIRATOZÁSA ÉS ELEMZÉSE, AKVIZÍCIÓK

Az Előfizető jogosult arra, hogy ne terjedjen ki rá az olyan, kizárólag automatizált adatkezelésen – ideértve a profilalkotást is – alapuló döntés hatálya, amely rá nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené.

Az Előfizető jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak az adatkezelő jogos érdekén alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az előfizető érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Ez nem alkalmazandó abban az esetben, ha a döntés:

- a) az Előfizető és a Szolgáltató közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges;
- b) meghozatalát a Szolgáltatóra alkalmazandó olyan uniós vagy tagállami jog teszi lehetővé, amely az Előfizető jogainak és szabadságainak, valamint jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedéseket is megállapít; vagy
- c) az Előfizető kifejezett hozzájárulásán alapul.

Ha az automatizált döntéshozatal a szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges vagy az Előfizető kifejezett hozzájárulásán alapul a Szolgáltató köteles megfelelő intézkedéseket tenni az Előfizető jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében, ideértve az Előfizetőnek legalább azt a jogát, hogy az adatkezelő részéről emberi beavatkozást kérjen, álláspontját kifejezze, és a döntéssel szemben kifogást nyújtson be.

Az automatizált döntések nem alapulhatnak a személyes adatoknak különleges kategóriáin, kivéve, ha az Előfizető kifejezett hozzájárulását adta vagy az adatkezelés jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges, vagy amikor a bíróságok igazságszolgáltatási feladatkörükben járnak el és az Előfizető jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében megfelelő intézkedések megtételére került sor. (GDPR. 22. cikk)



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

A Szolgáltató által a fenti 3. pontban szereplő táblázatban megjelölt egyes adatkezelési célokkal összefüggésben történő adatkezelés együttjárhat profilalkotással. Profilalkotás során a Szolgáltató elsősorban a személyes adatok álnevesített verzióját használja, azaz a személyes adatok oly módon kerülnek felhasználásra, amelynek következtében további információk nélkül többé már nem állapítható meg, hogy a személyes adat mely konkrét természetes személyre vonatkozik.

A Szolgáltató a profilalkotás eredményét a következő – a 3. pont szerinti táblázatban megjelölt – célokra használhatja:

- hálózatjavítás, technikai védelmi intézkedések megtétele a későbbi túlterhelések/meghibásodások megelőzésére, hálózat és infrastruktúra fejlesztés és a szolgáltatások optimalizálása,
- csalások, visszaélések megelőzése, kezelése, üzleti ajánlatok kidolgozása, elemzése, valamint piackutatási tevékenység ellátása,
- az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződéssel kapcsolatos követelések érvényesítésének, fizetőképességi vizsgálatoknak a hatékonyabbá tétele,
- háztartás- és előfizetőképzés.

A Szolgáltató továbbá kezeli az adatokat annak érdekében, hogy aggregált adatokból - anonim módon – következtetéseket vonjon le a szolgáltatások felhasználásával kapcsolatban. Anonimizálást követően, az adatok nem minősülnek többé személyes adatnak.

Háztartás- és előfizetőképzés

Szolgáltató jogosult az adatokat a GDPR. 6. cikk (1) f) pontjában szereplő jogos érdek alapján háztartásképzés, illetve Előfizető képzés (ugyanazon előfizető különböző szolgáltatásainak összekapcsolása) céljára felhasználni, az Előfizetővel közös lakásban/ingatlanban vagy annak egy részében lakó másik Előfizető adataival vagy ugyanazon Előfizető másik előfizetői szerződés alapján kezelt adataival összekapcsolni a szolgáltatás nyújtásának optimalizálása, az egységes ügyfélnyilvántartás megteremtése és az Előfizetőknek testre szabott ajánlatok kidolgozása érdekében.

Hangfelvételek leiratozása és elemzése

A szolgáltatásnyújtásához, panaszkezeléshez és hibabejelentésekhez kapcsolódóan, minőségirányítás, folyamatjavítás, a szolgáltatások minőségének ellenőrzése, elemzése, valamint oktatás céljából a telefonos ügyfélszolgálati hívásokról készült hangfelvételekből a Szolgáltató automatikusan elektronikus leiratokat készít. A leiratok a szolgáltatásokhoz kapcsolódó probléma- és panasztípusokkal, ügyfélszolgálati folyamatok kérdésekkel kapcsolatos kulcsszavak alapján szűrésre és csoportosításra kerülnek, majd az adott problémára, fejlesztendő témára vonatkozó részeket a Szolgáltató elemzi, abból tanulságokat von le, illetve feladatokat fogalmaz meg a szolgáltatások, panaszkezelési, ügyfélszolgálati folyamatok fejlesztése, illetve az ügyfélszolgálaton dolgozó munkatársak oktatása érdekében. Az eredményeket szükség esetén a Szolgáltató felhasználja egyedi bejelentések, hibajavítások, panaszok megoldásában. A Szolgáltató a leiratokat anonimizálja, majd az anonimizált adatokat gépi tanulás alapú virtuális asszisztens tanítására használja. Az Előfizetők személyes tulajdonságainak megfigyelése és elemzése, illetve profilalkotás nem célja az adatkezeléseknek.

Ügyfélállomány-átruházási, akvizíciós tranzakciók, integráció

A Szolgáltató üzleti tevékenysége kapcsán időről időre szerződésállomány-átruházási, illetve egyéb akvizíciós jellegű tranzakciókat bonyolíthat más, elsősorban hírközlési szolgáltatókkal, illetve a Magyar Telekom Csoporton belül. Ezekben a tranzakciókban a Szolgáltató szerepelhet eladói oldalon, amikor cég vagy szerződésállomány átruházása kapcsán személyes adatokat ad át más szolgáltatónak, vagy



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest

Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

szerepelhet vevői oldalon, amikor cég vagy szerződésállomány megvásárlása kapcsán személyes adatokat vesz át más szolgáltatótól. Ezekben az esetekben az adatok megfelelő időben történő átadása, illetve átvétele nélkül a tranzakció sikeres lebonyolítása, ideértve az átvilágítást, a szerződéskötést, a tranzakció zárását és a zárás utáni integrációt nem volna a lehetséges. Az adatok átadása, illetve átvétele a szolgáltatások fennakadásmentes nyújtása érdekében, illetve bizonyos esetekben a Szolgáltatóra, illetve a tranzakcióban részt vevő másik félre vonatkozó jogszabályi és szerződéses kötelezettségeknek való megfelelés céljából is szükséges.

13. A SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI A SZEMÉLYES ADATOK MEGSÉRTÉSE (ADATVÉDELMI INCIDENS) ESETÉN

Az előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés.

A személyes adatok megsértésének észlelése esetén:

- a személyes adatok megsértését a Szolgáltató haladéktalanul bejelenti azt a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóságnak (NMHH);
- a Szolgáltató olyan nyilvántartást vezet a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint a Szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza;
- ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az Előfizetőt, vagy más magánszemély személyes adatait, vagy magánéletét, akkor a Szolgáltató erről az Előfizetőt, vagy az érintett magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül értesíti.

13.1 A személyes adatok megsértésének bejelentése az NMHH részére

A Szolgáltató a személyes adatok megsértését az észlelést követően, elektronikus úton (Adatkapun keresztül) kell az NMHH-nak bejelenteni.

Amennyiben nem áll a szolgáltató rendelkezésére valamennyi szükséges adat és a személyes adatok megsértésének esete további vizsgálatot igényel, a szolgáltató a személyes adatok megsértésének észlelését követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül köteles első bejelentését megtenni az NMHH-nak (első bejelentés). Az első bejelentésnek az alábbi információkat kell tartalmaznia:

- a Szolgáltató neve;
- a Szolgáltató adatvédelmi tisztviselőjének neve és elérhetősége;
- tájékoztatás arról, hogy az első vagy a második bejelentésről van-e szó.
- az esemény bekövetkezének időpontja, szükség esetén becslés alapján, továbbá az esemény észlelésének időpontja;
- a személyes adatok megsértésének módja és körülményei;
- az érintett személyes adatok jellege és tartalma;
- a Szolgáltató által az érintett személyes adatok védelmére alkalmazott vagy alkalmazni tervezett műszaki és szervezeti intézkedések;
- másik szolgáltató igénybevételeivel való összefüggés.

Amennyiben nem áll a Szolgáltató rendelkezésére valamennyi adat és a személyes adatok megsértésének esete további vizsgálatot igényel, haladéktalanul, de legkésőbb az első bejelentést követő 72 órán belül köteles második bejelentését (második bejelentés) megtenni A második

49/35

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

bejelentésnek tartalmaznia kell az alábbi információkat és szükség esetén aktualizálni kell a már benyújtott információkat. A személyes adatok megsértéséről szóló második bejelentésnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- az esemény összefoglalása, megjelölve az adatok megsértésének fizikai helyét és az érintett adathordozót is;
- az érintett előfizetők, felhasználók, vagy más magánszemélyek száma;
- a lehetséges következmények és kedvezőtlen hatások ismertetése az előfizetők, felhasználókra, vagy más magánszemélyekre nézve;
- a lehetséges kedvezőtlen hatások enyhítésére a Szolgáltató által alkalmazott műszaki és szervezeti intézkedések.

Amennyiben az Előfizetők, felhasználók és más magánszemélyek értesítése megtörténik, az erről szóló, az NMHH-hoz intézett tájékoztatásnak az alábbiakat kell tartalmaznia:

- az értesítés időpontja és tartalma, beleértve azokat az elérhetőségeket, ahol az előfizetők, felhasználók, vagy más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- az értesítés során alkalmazott kommunikációs eszköz megnevezése;
- az értesített előfizetők, felhasználók és más magánszemélyek száma.

Amennyiben a személyes adatok megsértésének határon átnyúló vonatkozásai vannak és az érintett adatok rendelkezésre állnak, a fentiek szerinti bejelentéseknek a határon átnyúló vonatkozásokkal kapcsolatban az alábbiakat kell tartalmazniuk:

- tájékoztatás arról, hogy a személyes adatok megsértésének érintettje között vannak-e más tagállamokban található előfizetők, felhasználók vagy más magánszemélyek;
- a más illetékes nemzeti hatóságok értesítéséről szóló tájékoztatás.

Amennyiben a szolgáltató az általa folytatott vizsgálat ellenére sem tudja valamennyi, a fentiekben foglalt információt az első bejelentéstől számított 72 órás határidőn belül benyújtani, köteles a rendelkezésére álló lehető legtöbb információt bejelenteni ezen határidőn belül az NMHH-nak, és a bejelentéshez köteles részletes indoklást csatolni arról, hogy a be nem jelentett információk bejelentését miért tudja csak az első bejelentéstől számított 72 órás határidőn túl teljesíteni. Ebben az esetben a szolgáltató köteles haladéktalanul bejelenteni a be nem jelentett információkat az NMHH-nak és - szükség esetén - köteles a már benyújtott információkat aktualizálni. A szolgáltató ezen felül a bejelentett személyes adatok megsértésének utánkövetéséről az esemény végleges lezárásáig vagy a személyes adatok megsértését kiváltó okok végleges megszüntetéséig havonta köteles az NMHH-t elektronikus úton tájékoztatni.

13.2. Az érintett Előfizető vagy más természetes személy értesítése a személyes adatok megsértéséről



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Az értesítést a Szolgáltató a személyes adatok megsértésének észlelése után indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb 24 órán belül, olyan kommunikációs eszközzel köteles teljesíteni, amely biztosítja az információ gyors célba érését és amely a tudomány és a technika mindenkori állása szerint megfelelően biztonságos. Ilyen kommunikációs eszköznek kell tekinteni különösen az elektronikus levélben, vagy telefonon, vagy rövid szöveges üzenetben, valamint a Szolgáltató honlapján közzétett tájékoztatást. Nem szükséges a honlapon történő tájékoztatás, ha a személyes adatok megsértése az érintett Szolgáltató Előfizetőinek 0,01%-ánál kevesebb Előfizetőt érint.

A személyes adatok megsértéséről szóló értesítést világosan és közérthetően kell megfogalmazni. Az értesítés kizárólag a személyes adatok megsértésével kapcsolatos információkat tartalmazhat és más tárgyú tájékoztatással nem kapcsolható össze, nem használható fel új, vagy kiegészítő szolgáltatások népszerűsítésére, vagy reklámozására.



1519, Budapest

Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

Ha a Szolgáltató nem tudja azonosítani a 24 órás határidőn belül azokat a felhasználókat, vagy más magánszemélyeket, akiket a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érint, a Szolgáltató ezeket a személyeket a megadott határidőn belül országos napilap útján közzétett hirdetményben is értesítheti. Ezen értesítés megtételétől függetlenül a Szolgáltatónak továbbra is minden ésszerű erőfeszítést meg kell tennie az érintett felhasználók és más magánszemélyek azonosítására és értesítésére.

Amennyiben a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatást részben, vagy egészben olyan más vállalkozástól bérelt, vagy bármilyen más formában igénybe vett eszközökkel, vagy szolgáltatásokkal valósítja meg, amely nem áll közvetlen előfizetői szerződéses jogviszonyban az előfizetővel, akkor a személyes adatok megsértése esetén ezen vállalkozás a Szolgáltatót köteles haladéktalanul értesíteni.

A személyes adatok megsértése esetén mérlegelni kell, hogy az várhatóan hátrányosan érinti-e az előfizetőt, felhasználót, vagy más magánszemély személyes adatainak vagy magánéletének védelmét. A mérlegelés során figyelembe kell venni különösen:

- a) az érintett személyes adatok jellegét és tartalmát, különösen akkor, ha azok pénzügyi információkat, a GDPR. 9. cikk (1) szerinti különleges adatokat, helymeghatározási adatokat, internetes naplófájlokat, internetes böngészési előzményeket, elektronikus levelezési adatokat és tételes híváslistákat érintenek;
- b) a személyes adatok megsértésének várható következményeit az érintett előfizetőre, felhasználóra, vagy más magánszemélyre nézve, különösen akkor, ha a személyes adatok megsértése személyes adattal visszaéléshez, testi épség sérelméhez, becsületsértéshez, rágalmazáshoz, vagy a jó hírnév sérelméhez vezethet; valamint
- c) a személyes adatok megsértésének körülményeit, különösen akkor, ha a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvényben szabályozott tiltott adatszerzés, vagy információs rendszer, vagy adat megsértése, valamint az információs rendszer védelmét biztosító technikai intézkedés kijátszása bűncselekmények gyanúja merül fel, vagy a Szolgáltató tudomással bír arról, hogy az adatokat az adatkezelésre nem jogosult személyek kezelik.

Ha az értesítés veszélyeztetheti a személyes adat megsértésének megfelelő kivizsgálását, a Szolgáltató – az NMHH előzetes engedélyével – olyan időpontra halaszthatja az előfizetőt, felhasználót vagy magánszemély értesítését, amelyet a NMHH már alkalmasnak tart az értesítés megtételére.

Nem kell az érintett előfizetőt, vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha a Szolgáltató az NMHH-nak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára. Az adatok akkor tekinthetők értelmezhetetlennek, ha



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

- a) szabványos kriptográfiai algoritmussal biztonságosan titkosítva vannak, az adatok dekódolásához használt kriptográfiai kulcsot nem veszélyeztette a biztonságuknak semmilyen megsértése, és az adatok dekódolásához használt kriptográfiai kulcs úgy került generálásra, hogy az elérhető technológiai eszközökkel az ne legyen kideríthető a kriptográfiai kulcshoz hozzáférni nem jogosult számára; vagy
- b) kriptográfiai kulcsos szabványos lenyomatképző, úgynevezett „hash” függvénnyel kiszámolt lenyomattal helyettesítették, az adatok lenyomatképzéséhez használt kriptográfiai kulcsot nem veszélyeztette a biztonságuknak semmilyen megsértése, és az adatok lenyomatképzéséhez használt kriptográfiai kulcsot úgy generálták, hogy az elérhető technológiai eszközökkel az ne legyen kideríthető a kriptográfiai kulcshoz hozzáférni nem jogosult számára.

Az értesítés tartalmazza:

- a) a Szolgáltató nevét;
- b) az adatvédelmi tisztviselő vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségét;
- c) a személyes adatok megsértését okozó esemény összefoglalását;
- d) a személyes adatok megsértésének becsült időpontját;
- e) a jogsértéssel érintett személyes jellegét és tartalmát;
- f) a személyes adatok megsértésének lehetséges következményeit és kedvezőtlen hatásait az Előfizetőkre vagy felhasználókra;
- g) a személyes adatok megsértésének körülményeit;
- h) azokat az elérhetőségeket, ahol az Előfizetők, illetve más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- i) a személyes adatok megsértésének kezelésére a Szolgáltató által alkalmazott intézkedéseket;
- j) a lehetséges kedvezőtlen hatások enyhítésére a Szolgáltató által javasolt intézkedéseket;
- k) amennyiben az Előfizető, vagy felhasználó értesítéskor a Szolgáltató a személyes adatok megsértését a Hatóságnak már bejelentette, úgy annak megtörténtéről szóló tájékoztatást (Akr. 5. § (18)).

13.3. Nyilvántartás vezetése a személyes adatok megsértéséről

A Szolgáltató olyan nyilvántartást vezet a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint a Szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartás minden olyan tényre és körülményre kiterjed, amely alapján az NMHH ellenőrizni képes, hogy a Szolgáltató az Eht. 156. § (5) bekezdés rendelkezéseinek megfelelt-e. A nyilvántartás tartalmazza a személyes adatok megsértésének lényeges körülményeit, különösen:

- a) az esemény bekövetkezésének időpontját, szükség esetén becslés alapján, továbbá az esemény észlelésének időpontját;
- b) az esemény összefoglalását, megjelölve a személyes adatok megsértésének módját és körülményeit, továbbá az adatok megsértésének fizikai helyét és az érintett adathordozót is;
- c) az érintett Előfizetők, felhasználók, vagy más magánszemélyek számát;
- d) az érintett személyes adatok jellegét és tartalmát;
- e) a lehetséges következmények és kedvezőtlen hatások ismertetését az Előfizetőkre, felhasználókra, vagy más magánszemélyekre nézve;
- f) a Szolgáltató által a személyes adatok megsértésének lehetséges kedvezőtlen hatásai enyhítésére alkalmazott, vagy alkalmazni tervezett műszaki és szervezeti intézkedéseket;
- g) a Hatóságnak történő bejelentés, valamint az Előfizetők, vagy más magánszemélyek értesítésének időpontjára és módjára vonatkozó információkat.

13.4 Személyes adatok megsértésének nem minősülő adatvédelmi incidensek kezelése

Olyan esetekben, amikor az adatvédelmi incidens nem minősül az Eht. 156. § (2) bekezdése szerinti személyes adatok megsértésének, azaz a személyes adatok megsértésének Eht. és Akr. szerinti szabályai nem alkalmazandók (figyelemmel a GDPR 95. cikkében foglaltakra), a Szolgáltató az adatvédelmi incidens kapcsán az alábbi intézkedéseket teszi meg:

- a) a Szolgáltató az adatvédelmi incidenst bejelenti a NAIH-nak;
- b) az adatvédelmi incidensekről nyilvántartást vezet;



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest

Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

- c) ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár az Előfizető vagy más érintett jogaira és szabadságaira nézve, a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az Előfizetőt vagy más érintettet az adatvédelmi incidensről.

A Szolgáltató az adatvédelmi incidenst indokolatlan késedelem nélkül, és ha lehetséges, legkésőbb 72 órával azután, hogy az adatvédelmi incidens a tudomására jutott, bejelenti NAIH-nak, kivéve, ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően nem jár kockázattal a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve. Ha a bejelentés nem történik meg 72 órán belül, mellékelni kell hozzá a késedelem igazolására szolgáló indokokat is.

A NAIH-nak történő bejelentésben legalább:

- a) ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, beleértve – ha lehetséges – az érintettek kategóriáit és hozzávetőleges számát, valamint az incidenssel érintett adatok kategóriáit és hozzávetőleges számát;
- b) közölni kell az adatvédelmi tisztviselő vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségeit;
- c) ismertetni kell az adatvédelmi incidensből eredő, valószínűsíthető következményeket;
- d) ismertetni kell az adatkezelő által az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedéseket, beleértve adott esetben az adatvédelmi incidensből eredő esetleges hátrányos következmények enyhítését célzó intézkedéseket.

Ha és amennyiben nem lehetséges az információkat egyidejűleg közölni, azok további indokolatlan késedelem nélkül később részletekben is közzétehetők.

A Szolgáltató nyilvántartja az adatvédelmi incidenseket, feltüntetve az adatvédelmi incidenshez kapcsolódó tényeket, annak hatásait és az orvoslására tett intézkedéseket.

Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár az Előfizetők vagy más érintettek jogaira és szabadságaira nézve, a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az Előfizetőt vagy más érintettet az adatvédelmi incidensről.

Az Előfizető részére adott tájékoztatásban világosan és közérthetően ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, és közölni kell legalább:

- a) az adatvédelmi tisztviselő vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségeit;
- b) ismertetni kell az adatvédelmi incidensből eredő, valószínűsíthető következményeket;
- c) ismertetni kell a Szolgáltató által az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedéseket, beleértve adott esetben az adatvédelmi incidensből eredő esetleges hátrányos következmények enyhítését célzó intézkedéseket.

Nem kell az Előfizetőket vagy más érintetteket a fentiek szerint tájékoztatni, ha a következő feltételek bármelyike teljesül:

- a) a Szolgáltató megfelelő technikai és szervezési védelmi intézkedéseket hajtott végre, és ezeket az intézkedéseket az adatvédelmi incidens által érintett adatok tekintetében alkalmazták, különösen azokat az intézkedéseket – mint például a titkosítás alkalmazása –, amelyek a személyes adatokhoz való hozzáférésre fel nem jogosított személyek számára értelmezhetetlenné teszik az adatokat;
- b) a Szolgáltató az adatvédelmi incidenst követően olyan további intézkedéseket tett, amelyek biztosítják, hogy az érintett jogaira és szabadságaira jelentett magas kockázat a továbbiakban valószínűsíthetően nem valósul meg;
- c) a tájékoztatás aránytalan erőfeszítést tenne szükségessé. Ilyen esetekben az érintetteket nyilvánosan közzétett információk útján kell tájékoztatni, vagy olyan hasonló intézkedést kell hozni, amely biztosítja az érintettek hasonlóan hatékony tájékoztatását.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes

Ha a Szolgáltató még nem értesítette az érintettet az adatvédelmi incidensről, a NAIH, miután mérlegelte, hogy az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár-e, elrendelheti az érintett tájékoztatását, vagy megállapíthatja, hogy a fenti feltételek valamelyike alapján nem kell az érintetteket tájékoztatni.

14. AZ ELŐFIZETŐ ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATOS JOGAI ÉS ÉRVÉNYESÍTÉSÜK

Az Előfizető vagy más érintettek adatkezeléssel kapcsolatos jogai:

- a) a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférés joga,
- b) személyes adatainak helyesbítésének joga,
- c) személyes adatainak - a kötelező adatkezelés kivételével - törlésére vagy kezelésének korlátozására vonatkozó jog,
- d) a jogszabályban meghatározott feltételek fennállása esetén, az adathordozhatósághoz való jog, valamint
- e) jogos érdeken alapuló adatkezelés esetén, a tiltakozás joga.

Hozzáférés joga:

Az Előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy az Szolgáltatótól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz hozzáférést kapjon. Az Szolgáltató az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az Előfizető vagy más érintett rendelkezésére bocsátja. Az Előfizető vagy más érintett által kért további másolatokért az Szolgáltató az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az Előfizető elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az Előfizető vagy más érintett másként kéri.

Helyesbítéshez való jog:

Az Előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy kérésére az Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat.

Törléshez való jog:

Az Előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy kérésére az Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az Szolgáltató pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b) az Előfizető vagy más érintett visszavonja a GDPR. 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) az Előfizető vagy más érintett a GDPR. 21. cikk (1) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az Előfizető a GDPR. 21. cikk (2) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen;
- d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;



+



+



TV
INTERNET
TELEFON



1519, Budapest

Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

- e) a személyes adatokat az Szolgáltató re alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatok gyűjtésére a GDPR. 8. cikk (1) bekezdésében említett, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor (gyermek hozzájárulására vonatkozó feltételek).

Adatkezelés korlátozásához való jog:

Az Előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy kérésére az Szolgáltató korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- a) az Előfizető vagy más érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Szolgáltató ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- b) az adatkezelés jogellenes, és az Előfizető ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- c) az Szolgáltatónak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az Előfizető vagy más érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- d) az Előfizető vagy más érintett a GDPR. 21. cikk (1) bekezdése szerint tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Szolgáltató jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Előfizető vagy más érintett jogos indokaival szemben.

Ha az adatkezelés korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Előfizető vagy más érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.

Adathordozhatósághoz való jog:

Az Előfizető vagy más érintett továbbá jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa az Szolgáltató rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik Szolgáltatónak továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az Szolgáltató, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:

- (i) az adatkezelés a GDPR. 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja szerinti hozzájáruláson, vagy a GDPR. 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul; és
- (ii) az adatkezelés automatizált módon történik.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Tiltakozáshoz való jog:

Az Előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének e) vagy f) pontján alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az Szolgáltató a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az Szolgáltató bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Előfizető vagy más érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest

Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az Előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik. Ha az Előfizető vagy más érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

Az Előfizetői vagy más érintett általi joggyakorlás általános szabályai:

Az Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Előfizetőt vagy más érintettet a kérelme nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az Szolgáltató a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Előfizetőt vagy más érintettet. Ha az Előfizető vagy más érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az Előfizető vagy más érintett azt másként kéri.

Az Szolgáltató az Előfizető vagy más érintett részére a tájékoztatást és intézkedést díjmentesen biztosítja. Ha az Előfizető vagy más érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, az Szolgáltató, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre:

- a) észszerű összegű díjat számíthat fel, vagy
- b) megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

A kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása az Szolgáltatót terheli.

Ha az Szolgáltatónak megalapozott kétségei vannak a kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az Előfizető vagy más érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti.

Ha azok a célok, amelyekből a Szolgáltató a személyes adatokat kezeli, nem vagy már nem teszik szükségessé az Előfizetőnek vagy más érintettnek a Szolgáltató általi azonosítását, a Szolgáltató nem köteles kiegészítő információkat megőrizni, beszerezni vagy kezelni annak érdekében, hogy pusztán azért azonosítsa az érintettet, hogy megfeleljen e rendeletnek. Ha a Szolgáltató bizonyítani tudja, hogy nincs abban a helyzetben, hogy azonosítsa az Előfizetőt vagy más érintettet, erről lehetőség szerint őt megfelelő módon tájékoztatja. Ilyen esetekben a fenti érintetti jogok gyakorlására nincs lehetőség, kivéve, ha az Előfizető vagy más érintett abból a célból, hogy a fenti érintetti jogait (GDPR 15-20. cikk) gyakorolja, az azonosítását lehetővé tevő kiegészítő információkat nyújt.

Jogok gyakorlása az Előfizető halála esetén:

Az Előfizető halálát követő öt éven belül a GDPR 15-18. és 21. cikkében meghatározott, az elhalt életében megillető jogokat az Előfizető által arra ügyintézési rendelkezéssel, illetve közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban foglalt, a Szolgáltatónál tett nyilatkozattal - ha az Előfizető több nyilatkozatot tett, a későbbi időpontban tett nyilatkozattal - meghatalmazott személy jogosult érvényesíteni.

Ha az Előfizető nem tett a fentieknek megfelelő jognyilatkozatot, a Polgári Törvénykönyv szerinti közeli hozzátartozója annak hiányában is jogosult a GDPR 16. és 21. cikkében, valamint - ha az adatkezelés már az Előfizető életében is jogellenes volt vagy az adatkezelés célja az Előfizető halálával megszűnt – a GDPR 17. és 18. cikkében meghatározott, az elhalt életében megillető



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest

Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

jogokat érvényesíteni az Előfizető halálát követő öt éven belül. Az Előfizető jogainak e bekezdés szerinti érvényesítésére az a közeli hozzátartozó jogosult, aki ezen jogosultságát elsőként gyakorolja.

Az érintett jogait a fentiek alapján érvényesítő személyt e jogok érvényesítése - így különösen az adatkezelővel szembeni, valamint a NAIH, illetve bíróság előtti eljárás - során az érintett részére megállapított jogok illetik meg és kötelezettségek terhelik.

Az érintett jogait érvényesítő személy az Előfizető halálának tényét és idejét halotti anyakönyvi kivonattal vagy bírósági határozattal, valamint saját személyazonosságát - és közeli hozzátartozói minőségét - közokirattal igazolja.

A Szolgáltató kérelemre tájékoztatja az érintett Polgári Törvénykönyv szerinti közeli hozzátartozóját a fentiek alapján megtett intézkedésekről, kivéve, ha azt az érintett ezt, a fenti, a Szolgáltatónál tett nyilatkozatában megtiltotta.

Az Előfizető halála esetén az Előfizetői szerződést érintő rendelkezéseket a Lakossági ÁSZF Törzsrésze tartalmazza.

Jogérvényesítési lehetőségek:

Az Előfizető vagy más érintett a személyes adatai kezelésével kapcsolatban bármikor fordulhat az Szolgáltató adatvédelmi tisztviselőjéhez: dr. Esztervári Adrienn (cím: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.; email: DPO@telekom.hu).

Az Előfizető vagy más érintett a jogainak megsértése esetén az Szolgáltatóval szemben bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az Szolgáltató köteles bizonyítani. A per elbírálása a törvényszék, a fővárosban a Fővárosi Törvényszék hatáskörébe tartozik. A per az Előfizető vagy más érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

A Szolgáltató az Előfizető vagy más érintett adatainak jogellenes kezelésével, vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtéríteni a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Az Előfizető vagy más érintett a személyes adatai kezelésével kapcsolatos panasz esetén a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz is fordulhat (dr. Péterfalvi Attila a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elnöke, postai cím: 1363 Budapest, Pf.: 9., cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., Telefon: +36 (1) 391-1400; Fax: +36 (1) 391-1410; E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu; honlap: www.naih.hu).



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

15. A SZOLGÁLTATÓ ADATVÉDELMI TISZTVISELŐJE

dr. Esztervári Adrienn

1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.

E-mail: dpo@telekom.hu

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

I.NEMZETI MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG

	Cím	Levelezési cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitvatartási idő	Telefonszám elérhetősége:
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság	1015 Budapest Ostrom u. 23-25.	1525 Budapest Pf. 75.	06 1 457 7100	06 1 356 5520	H-Cs.: 08:00-16:30 P: 8.00-14.00	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 Pf.997.	06 1 468 0673	06 1 468 0509	H.:Cs.:08:00-16:00 P: 8.00-13.30	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



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

II.MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI BIZTOS

	Cím	Levelezési cím	Telefonszám	Faxszám	Honlap
Média- és Hírközlési Biztos	1088 Budapest, Reviczky u. 5.	1433 Budapest Pf. 198.	(06 1) 429 8644	(06 1) 429 8761	http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes

III. PEST VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

	Cím	Levelezési cím	Telefonszám	Faxszám	E-mail
Pest Vármegyei Kormányhivatal	1052 Budapest, V. kerület Városház utca 7.	1052 Budapest, Városház utca 7.	(06 1) 328 5812, (06 1) 485 6957, (06 1) 485 6937	-	hivatal@pest.gov.hu

IV. KORMÁNYHIVATALOK

Baranya vármegye: Baranya Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogasztóvédelmi Főosztály, Fogasztóvédelmi Osztálya székhely/levelezési cím: 7630 Pécs, Hengermalom utca 2. tel: (06 72) 795 398 e-mail cím: fogasztovedelem@baranya.gov.hu	Bács-Kiskun vármegye: Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési és Fogasztóvédelmi Főosztály, Fogasztóvédelmi Osztálya székhely/levelezési cím: 6000 Kecskemét Szent István krt. 19/A., 6001 Kecskemét, Pf. 189. tel: (06 76) 795 710, e-mail cím: fogasztovedelem@bacs.gov.hu
Békés vármegye: Békés Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogasztóvédelmi Főosztály, Fogasztóvédelmi Osztály cím: 5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4. tel: (06 66) 546 150 e-mail cím: fogyved@bekes.gov.hu	Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye: Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogasztóvédelmi Osztály székhely/levelezési cím: 3525 Miskolc, Városház tér 1., tel: (06 46) 512 971 e-mail cím: fogasztovedelem@borsod.gov.hu
Budapest Budapest Főváros Kormányhivatal Fogasztóvédelmi Főosztály Hatóság Tanácsadó Iroda székhely/levelezési cím: 1117 Budapest, Hatóság Tanácsadó Iroda tel: (06 1) 450 2598 e-mail cím: fogasztovedelem@bfkh.gov.hu	Csongrád-Csanád vármegye Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogasztóvédelmi Főosztály székhely: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1. tel: (06 62) 680 530 e-mail cím: fogasztovedelem@csongrad.gov.hu
Fejér vármegye Fejér Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogasztóvédelmi Főosztály, Fogasztóvédelmi Osztály székhely: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8., tel: (06 22) 501 751 e-mail cím: fogyved@fejer.gov.hu levelezési cím: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8.	Győr-Moson-Sopron vármegye Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési, Fogasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály, Fogasztóvédelmi Osztály Cím: 9022 Győr, Türr István u. 7. tel: (06 96) 795 950 e-mail cím: fogasztovedelem@gyor.gov.hu





1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Hajdú-Bihar vármegye Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 4025 Debrecen, Széchenyi u. 46. tel: (06 52) 533 924 e-mail: fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu	Heves vármegye Heves Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9., tel: (06 36)515 469 e-mail cím: fogyved@heves.gov.hu levelezési cím: 3301 Eger, Pf.: 216
Jász-Nagykun-Szolnok vármegye Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 5000 Szolnok, Indóház út 8., tel: (06 56) 795 165 e-mail cím: jasz.fogyved@jasz.gov.hu	Komárom-Esztergom vármegye Komárom-Esztergom Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály székhely/levelezési cím: 2800 Tatabánya, Bárdos László utca 2. tel: (06 34) 309 303 e-mail cím: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu
Nógrád vármegye Nógrád Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 3100 Salgótarján, Karancs út 54. tel: (06 32) 511 116 e-mail cím: fogyved@nograd.gov.hu levelezési cím: 3100 Salgótarján, Pf: 308.	Pest vármegye Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Hatósági osztály székhely: 1072 Budapest, Nagy Diófa u. 10-12 tel: (06 1) 459 4843 e-mail cím: fogyved@pest.gov.hu
Somogy vármegye Somogy Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 7400 Kaposvár, Vásártéri út. 2., tel: (06 82) 510 868 e-mail cím: fogyasztovedelem@kaposvar.gov.hu	Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10., tel: (06 42) 500 694 e-mail cím: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu levelezési cím: 4401 Nyíregyháza Pf:77.
Tolna vármegye Tolna Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3., tel: (06 74) 795 385 e-mail cím: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu	Vas vármegye Vas Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7., tel: (06 94) 505 220/ (06 94) 505-219 e-mail cím: fogyasztovedelem@vas.gov.hu levelezési cím: 9702 Szombathely Pf. 24.
Veszprém vármegye Veszprém Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1.	Zala vármegye Zala Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest
Pf.: 1446
www.flip.hu
1446

tel: (06 88) 550 510, e-mail veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu	cím: Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály székhely/levelezési cím: 8900 Zalaegerszeg, Pintér Máté u. 22. tel: (06 92) 510 530 e-mail cím: fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu
---	--

V.BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK

Baranya Vármegyei Békéltető Testület Illetékességi terület: Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye Székhely: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36. Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109. Telefonszáma: (72) 507-154 (20) 283-3422 E-mail: info@baranyabekeltetes.hu	Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület Illetékességi terület: Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye Székhely: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Telefonszám: 06-46-501-871, (folyamatban lévő ügyek) 06-46-501-091, (új ügyek) E-mail: bekeltetes@bokik.hu
Budapesti Békéltető Testület Illetékességi terület: Budapest Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. Telefonszám: 06-1-488-2131 E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu	Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület Illetékességi terület: Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye Székhely: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefonszám: 06-62-554-250/118 E-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu
Fejér Vármegyei Békéltető Testület Illetékességi terület: Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye Székhely: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6. Telefonszám: 06-22-510-310 E-mail: bekeltetes@fmkik.hu	Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület Illetékességi terület: Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye Székhely: 9021 Győr, Szent István út 10/a. Telefonszám: 06-96-520-217 E-mail: bekeltetotestulet@gymkik.hu
Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület Illetékességi terület: Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10. Vörösmarty u. 13-15. Telefonszám: 06-52-500-710; 06-52-500-745 E-mail: bekelteto@hbkik.hu	Pest Vármegyei Békéltető Testület Illetékességi terület: Pest vármegye Székhely: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2. Telefonszám: 06-1-792-7881 Levelezési cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2. E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

VI.A BÍRÓSÁGOK HATÁSKÖRE

Ha a Felek békés úton, peren kívül nem tudják a vitáikat rendezni, bírósághoz fordulhatnak. A Szolgáltató és az Előfizető közöttük felmerülő jogviták peres úton történő rendezésére alávetik magukat a bíróság hatáskörétől függően a Budai Központi Kerületi Bíróság, valamint a Tatabányai

61/35

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



✉ 1519, Budapest
Pf.: 1446

🌐 www.flip.hu

📞 1446

Törvényszék kizárólagos illetékességének, kivéve azt az esetet, amikor az Előfizető a Szolgáltatót megillető díjakat, kötbért és/vagy eszköz-vételárrészeket összegét nem fizette meg és ennek következtében a Szolgáltató igényét peres úton érvényesíti. Ez utóbbi esetben az általános illetékességi szabályok az irányadók (Eht 138. § (2) c)).



+



+



**TV
INTERNET
TELEFON**

Utolsó módosítás: 2025_06_01

Hatálya: 2026_07_01

File neve: flip_aszf_4_melleklet_adatkezeles_adatbiztonsag_20260701_rendes



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

Flip Általános Szerződési Feltételek

5. sz. Melléklet Akciók

Akciók, kedvezmények



+



+



**TV
INTERNET
TELEFON**



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Sorszám	1.
Érintett szolgáltatás	Flip Otthon+
Akció megnevezése	Flip 3 akciós kedvezmény
Igénybevevők köre	Lezárt Flip Otthon+ szolgáltatásokra szerződő előfizetők
Akció tartama	visszavonásig
Területi hatálya	Flip Otthon+ szolgáltatások szolgáltatási terület
Kedvezmény	1375 Ft Flip TVre vonatkozó havidíj kedvezmény 1224 Ft Flip Internetre vonatkozó havidíj kedvezmény a Flip Otthon+ csomag akciós kedvezmény nélküli havidíjából
Feltételek	2017.május 29-től visszavonásig érvényes akció keretében, amennyiben az Előfizető egy folyószámláján a számlázási ciklus utolsó napján Flip Otthon + szolgáltatást vesz igénybe, úgy a folyószámlán lévő Flip TV és Flip Internet szolgáltatások kedvezményben részesülnek. A kedvezmény igénybevétele automatikus, hűségidő vállalása nem szükséges. A kedvezmény Flip 3 csomaggal nem vehető igénybe.
Jogkövetkezmény	-
Sorszám	2.
Érintett szolgáltatás	Flip Otthon*
Akció megnevezése	Flip 3 akciós kedvezmény
Igénybevevők köre	Flip Otthon* szolgáltatásokra szerződő előfizetők
Akció tartama	visszavonásig
Területi hatálya	Flip Otthon* szolgáltatások szolgáltatási terület
Kedvezmény	1375 Ft Flip TVre vonatkozó havidíj kedvezmény 1237 Ft Flip Internetre vonatkozó havidíj kedvezmény a Flip Otthon* csomag akciós kedvezmény nélküli havidíjából
Feltételek	2018. január 1-jétől visszavonásig érvényes akció keretében, amennyiben az Előfizető egy folyószámláján a számlázási ciklus utolsó napján Flip Otthon* szolgáltatást vesz igénybe, úgy a folyószámlán lévő Flip TV és Flip Internet szolgáltatások kedvezményben részesülnek. A kedvezmény igénybevétele automatikus, hűségidő vállalása nem szükséges. A kedvezmény Flip 3 csomaggal nem vehető igénybe.
Jogkövetkezmény	-

Utolsó módosítás: 2026_02_01

Hatálya: 2026_07_01_

File neve: flip_aszf_5_melleklet_akciok_20260701_akcio



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Sorszám	3.
Érintett szolgáltatás	TV
Akció megnevezése	1+1 International ukrán csatorna
Igénybevevők köre	Új és meglévő IPTV előfizetők
Akció tartama	2022. május 1-től visszavonásig
Területi hatálya	Flip TV szolgáltatási területe
Kedvezmény	A Flip TV előfizetőnek díjmentesen, a díjcsomagra meghatározott díj változása nélkül elérhetővé válik a 1+1 TV ukrán csatorna
Feltételek	Bármely aktív szolgáltatással rendelkező Flip TV előfizető
Jogkövetkezmény	-
Sorszám	4.
Érintett szolgáltatás	Valamennyi szolgáltatás
Akció megnevezése	A 2024. évi díjkiigazítás alacsonyabb mértéke
Igénybevevők köre	A Törzsrész 7. pontjában foglalt díjkiigazítással érintett szolgáltatásokat és díjcsomagokat igénybe vevő előfizetők
Akció tartama	2024.03.01-jétől - visszavonásig
Területi hatálya	Flip szolgáltatások szolgáltatási területe
Kedvezmény	A Szolgáltató a Törzsrész 7. pontjában meghatározott díjkiigazítást az ott meghatározott mértéktől az előfizetők javára eltérve 2024. évben, a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett, 2023. évre vonatkozó éves átlagos fogyasztói árindex változás mértékénél 2,6 százalékponttal alacsonyabb mértékkel hajtja végre.
Feltételek	A Törzsrész 7. pontjában meghatározottak helyett, kizárólag a 2024. évi díjkiigazítás tekintetében, az ott meghatározott havidíjak 2024. március 1-jétől akként változnak, hogy a változás mértéke megegyezik a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett éves átlagos fogyasztói árindex változás mértékének 2,6 százalékponttal csökkentett mértékével, azaz a Törzsrész 7. pontjában meghatározott díjak 17,6 % helyett 15 százalékkal változnak. A Törzsrész 7. pontja minden egyéb tekintetben változatlanul kerül végrehajtásra.
Jogkövetkezmény	-
Sorszám	5.
Érintett szolgáltatás	Valamennyi szolgáltatás
Akció megnevezése	A 2025. évi díjkiigazítás
Igénybevevők köre	A Törzsrész 7. pontjában foglalt díjkiigazítással érintett szolgáltatásokat és díjcsomagokat igénybe vevő előfizetők

Utolsó módosítás: 2026_02_01

Hatálya: 2026_07_01_

File neve: flip_aszf_5_melleklet_akciok_20260701_akcio



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

Akció tartama	2025. április 1-jétől - visszavonásig
Területi hatálya	Flip szolgáltatások szolgáltatási területe
Kedvezmény	A Szolgáltató a Törzsrész 7. pontjában meghatározott díjkiigazítást, az előfizetők javára eltérve, a 2025. évben nem hajtja végre.
Feltételek	A Törzsrész 7. pont harmadik bekezdésében meghatározottak helyett, kizárólag a 2025. évi díjkiigazítás tekintetében a Szolgáltató a díjkiigazítást nem hajtja végre. A Törzsrész 7. pontja minden egyéb tekintetben változatlan.
Jogkövetkezmény	-
Sorszám	6.
Érintett szolgáltatás	Valamennyi szolgáltatás
Akció megnevezése	A 2026. évi díjkiigazítás
Igénybevevők köre	A Törzsrész 7. pontjában foglalt díjkiigazítással érintett szolgáltatásokat és díjcsomagokat igénybe vevő előfizetők
Akció tartama	2026. február 1-től visszavonásig
Területi hatálya	Flip szolgáltatások szolgáltatási területe
Kedvezmény	A Szolgáltató a Törzsrész 7. pontjában meghatározott díjkiigazítást, az előfizetők javára eltérve, 2026. június 30. napjáig nem hajtja végre.
Feltételek	A Törzsrész 7. pont harmadik bekezdésében meghatározottak helyett, kizárólag a 2026. évi díjkiigazítás tekintetében a Szolgáltató a díjkiigazítást 2026. június 30. napjáig nem hajtja végre. A Törzsrész 7. pontja minden egyéb tekintetben változatlan. A 2026. évi díjkorrekció 2026. június 30-át követő végrehajtásáról a Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőket.
Jogkövetkezmény	-

* A Flip Otthon csomag neve 2018. március 1-jét megelőzően Flip Otthon 2018.



+



+



**TV
INTERNET
TELEFON**

Utolsó módosítás: 2026_02_01

Hatálya: 2026_07_01_

File neve: flip_aszf_5_melleklet_akciok_20260701_akcio



✉ 1519, Budapest
Pf.: 1446

🌐 www.flip.hu

📞 1446

Flip Általános Szerződési Feltételek

6. sz. melléklet Díjmelléklet

Egyéb szolgáltatások



+



+



**TV
INTERNET
TELEFON**

Utolsó módosítás: 2021_06_30

Hatálya: 2026_06_01

File neve: flip_aszf_6_melleklet_dijmelleklet_260601_uj



✉ 1519, Budapest
Pf.: 1446

🌐 www.flip.hu

📞 1446

Tartalomjegyzék

1. WI-FI képesség, helyhez kötött Internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevétele	
WI-FI képes eszközzel	3



+



+



**TV
INTERNET
TELEFON**

Utolsó módosítás: 2021_06_30
Hatálya: 2026_06_01
File neve: flip_aszf_6_melleklet_dijmelleklet_260601_uj



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

1. Wi-Fi szolgáltatás Szolgáltatói berendezéssel

A Wi-Fi olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely teljesen vagy egészében jelátvitelből áll, vezeték nélküli helyi hálózat segítségével, de nem minősül internet-hozzáférés szolgáltatásnak.

A Flip Internet szolgáltatás igénybevételéhez biztosított, a Szolgáltató tulajdonát képező elektronikus hírközlő berendezések (Berendezés) egyes típusai Wi-Fi képességgel bírnak. Az internet-hozzáférés szolgáltatás létesítésekor az erre képes Berendezésen a Wi-Fi szolgáltatást a Szolgáltató díjmentesen bekapcsolja.

A Wi-Fi szolgáltatásra a Szolgáltató nem vállal minőségi célértékeket.

A Szolgáltató tulajdonában álló Wi-Fi képes Berendezés olyan meghibásodása minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, amely miatt a Wi-Fi szolgáltatás nem érhető el. Nem tartozik ebbe a körbe a Wi-Fi szolgáltatás olyan elérhetetlensége, amely működőképes Berendezés esetén az internet-hozzáférés szolgáltatás hálózati végpontja szerinti ingatlan tulajdonságaival összefüggő, vagy Berendezés nem megfelelő elhelyezésnek következménye.

A Szolgáltató a nem a Berendezés működésképtelenségével összefüggő hiba elhárításáért, díjat érvényesíthet, erről a hibaelhárítást megelőzően megfelelő tájékoztatást nyújt. A díjak megtalálhatók a Flip ÁSZF 1. mellékletében.

A Berendezés ideális működésével kapcsolatos feltételek:

A Berendezésen keresztül igénybe vett internet-hozzáférés szolgáltatás Előfizető által csatlakoztatott előfizetői végberendezésen mérhető sebessége függ a Berendezést használó egyidejű felhasználók számától.

A legjobb teljesítmény eléréséhez fontos, hogy Berendezés, mint jeladó szinkronban legyen az Előfizető által csatlakoztatott előfizetői végberendezésbe, notebookba, okostelefonba, egyéb Wi-Fi képes eszközbe épített Wi-Fi vevővel. A kliens oldali előfizetői végberendezés esetében követelmény, hogy képes legyen a szabvány (sebesség) elérésére, amelyre a HGW/router képes. A Wi-Fi átviteli sebességet lényegesen befolyásolhatják a Berendezés környezetében található más elektronikai eszközök zavaró hatásai, főleg azok, amelyek szintén vezeték nélkül továbbítanak adatot. Ha lehetséges, ne legyen a közelben vezeték nélküli telefon, távirányító, babafigyelő, vezeték nélküli kontroller, mikrohullámú sütő.

A vezeték nélküli átviteli sebességet befolyásolhatják a telepítés helyéül szolgáló ingatlan fizikai adottságai és a berendezés ingatlanon belüli elhelyezése is. Az ezen hatások miatti esetleges átviteli sebesség csökkenés, Wi-Fi kapcsolat stabilitása, esetleg lezakadása a Szolgáltatótól független tulajdonság.

A Berendezés működésképtelenségével nem összefüggő hiba elhárítása:

A bejelentett hibát a Szolgáltató lehetőség szerint 5 munkanapon belül megvizsgálja, és megkísérli a működés zavarát telefonos segítséggel elhárítani. Amennyiben a hiba kijavítása a Berendezés cseréje nélkül lehetséges, és a javítás nem igényli díjköteles műszaki munkák elvégzését, a javítást a Szolgáltató díjmentesen is elvégezheti.

A Berendezéssel kapcsolatos díjköteles hibaelhárítás:

- o a Wi-Fi szolgáltatást biztosító Berendezés áthelyezése;
- o a Wi-Fi szolgáltatást biztosító elektronikus hírközlő berendezéshez kapcsolódó előfizetői elektronikus hírközlő végberendezések beállítása.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2021_06_30

Hatálya: 2026_06_01

File neve: flip_aszf_6_melleklet_dijmelleklet_260601_uj



1519, Budapest
Pf.: 1446

www.flip.hu

1446

2. A kiskorú felhasználóra tekintettel nyújtott biztonságos szolgáltatás vezetékes hálózaton

A Szolgáltató biztosítja az Előfizetők számára a kiskorú felhasználóra tekintettel nyújtott biztonságos szolgáltatást, amely keretében a Szolgáltató lehetővé teszi, hogy a szolgáltatás felhasználója ne férhessen hozzá a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnöke által összeállított listán szereplő, a Magyarországról leggyakrabban látogatott, kifejezetten pornográf tartalmak bemutatását célzó honlapokhoz (tartalomszűrés).

Szolgáltató az Előfizető nyilatkozata alapján lehetővé teszi, hogy a szolgáltatás keretében ugyanazon előfizetői hozzáférési ponton az előfizető egyidejűleg külön-külön is hozzáférjen a kiskorú felhasználóra tekintettel nyújtott biztonságos szolgáltatáshoz és a nem szűrt internetszolgáltatáshoz. Előfizető erre irányuló nyilatkozata esetén a Szolgáltató a nem szűrt szolgáltatást LAN illetve Wi-Fi hálózaton teszi elérhetővé a felhasználó számára. A Szolgáltatót nem terheli felelősség, ha a szolgáltatás igénybevételét vagy működését a Szolgáltatói berendezés által biztosított hálózatokhoz való hozzáférés előfizetői beállításai (pl. jelszó, eszközszintű korlátozások) akadályozzák.

A Szolgáltató kínálatában „Hatósági Felnőtt tartalom szűrő szolgáltatás” (tartalomszűrő szolgáltatás) néven elérhető szolgáltatás díjmentes. Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéről szóló nyilatkozatát az előfizetői szerződés időtartama alatt díjmentesen a szerződés egyéb feltételeire tekintet nélkül bármikor jogosult megváltoztatni a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán keresztül. A nyilatkozat megtétele vagy annak visszavonása nem minősül az előfizetői szerződés módosításának. A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó nyilatkozatától - új helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra irányuló előfizetői szerződés megkötése esetén az előfizetői szerződés megkötésétől – számított legfeljebb 60 napon belül megkezdi.

Szolgáltató a tartalomszűrő szolgáltatás nyújtásához az Előfizető számára – amennyiben az a szolgáltatás nyújtásához szükséges, így különösen abban az esetben, ha az Előfizető úgy nyilatkozik, hogy egyidejűleg külön-külön is hozzá kíván férni a kiskorú felhasználóra tekintettel nyújtott biztonságos szolgáltatáshoz és a nem szűrt internetszolgáltatáshoz – összesen 1 darab eszközt (Szolgáltatói berendezés) biztosít. A Szolgáltatói berendezés a Szolgáltató által konfigurált beállításokkal (pl. DNS szerver cím) futtatott router. Az eszközre a Szolgáltató tulajdonát képezi. Az eszközre a jelen pontban nem szabályozott kérdésekben a Szolgáltatói berendezés használatára vonatkozó, az ÁSZF Törzsrészenek 2.4.3., 4.3., 9.6., 10.2. pontjai, továbbá a 3. melléklet II.3. és II.7. pontjában rögzített szabályok alkalmazandók.



+



+



TV
INTERNET
TELEFON

Utolsó módosítás: 2021_06_30

Hatálya: 2026_06_01

File neve: flip_aszf_6_melleklet_dijmelleklet_260601_uj