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

(rövidített neve: ÜÁSZF)

Törzsrész

Hatálya: 2026. november 1.

Tartalomjegyzék

1. Általános adatok, elérhetőség 6
1.1. Szolgáltató neve és címe: 6
1.2. Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei 6
1.3. Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) 6
1.4. Szolgáltató internetes honlapjának címe 6
1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége 6
1.6. Felügyeleti szervek elérhetősége 6
1.7. Az üzleti általános szerződési feltételek tárgyi és személyi hatálya 9
1.8. Az ÜÁSZF-ben alkalmazott fogalmak 10
1.9. Az ÜÁSZF-ben, az Egyedi előfizetői szerződésben hivatkozott jogszabályok rövidítése 12
1.10. Eltérés az Eht. Eszr. rendelkezéseitől. 13
1.11. Eltérés a PTK rendelkezéseitől: 15
2. Az előfizetői szerződés létrejötte, az előfizetői szerződés időtartama 15
2.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei 15
2.1.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok 15
2.1.2. A bejelentett adatok valódiságának ellenőrzése 16
2.1.3. Fizetőképesség vizsgálata és vagyoni biztosíték 16
2.1.6.Műszaki előminősítés 17
2.2. Az előfizetői szerződés megkötésének módja és a Szerződés létrejöttének időpontja 17
2.2.1. Az előfizetői Szerződés megkötésének módjával kapcsolatos általános szabályok 17
2.2.2.Az előfizetői szerződés írásbeli megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok 17
2.2.3. Az előfizetői szerződés szóbeli megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok 18
2.2.4. Az előfizetői szerződés ráutaló magatartással való megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok 18
2.3. A szerződés megkötésére, módosítására vonatkozó igény visszautasítása 18
2.4. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája 20
2.5. Az előfizetői Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai 20
2.6. A Hálózati végpont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő 21
2.7. A hálózati végpont kialakítása 22
2.8.Az előfizetői szerződés időtartama 22
2.9.Az előfizetői szolgáltatás továbbértékesítése 23
3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA 24
3.1.Minőségi követelmények 24
3.2. A segélyhívó szolgáltatásokhoz, és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás 24
3.3. Mesterséges intelligencia használata 24
4. FELELŐSSÉG AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉÉRT 25
4.1. A hálózati végpont pont helye 25
4.2. Hibaelhárítás, hibabejelentések kezelése, folyamata, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás 25
4.2.1. Hibabejelentéssel összefüggő általános rendelkezések 25
4.2.2.A Szolgáltató hibás teljesítése 27
4.2.3.Előfizető kötelezettségei a Hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatban 28
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet 28
4.4.Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei 28
5. A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése 30
5.1. Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés 30

5.2. A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés 30
5.3. Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szünetelés 30
5.4. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének – esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai 31
5.5. Az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei 32
6. Ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, jogviták 33
6.1.Előfizetői bejelentések, Panaszok kezelése 33
6.2. Egyéb rendelkezések 33
6.3. Díjreklamáció (felszámított díj összegét érintő Panasz) 33
6.4. A kártérítési eljárás szabályai 34
6.4.1.Felelősség, kártérítés, elévülés 34
6.4.2.Vis maior, előre nem látható, elháríthatatlan körülmények 35
6.4.3. A kártérítési eljárás 35
6.5. Tájékoztatás az Előfizetői 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. 36
6.6. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje 36
6.6.1.Az ügyfélszolgálat működése 36
6.6.2. Hangrögzítés szabályai 37
6.6.3. Azonosítás 37
6.4.4. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele: 38
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás 38
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, díjakkal kapcsolatos rendelkezések 38
7.1.1. A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja és minden egyéb díj 39
7.1.2. Számlamelléklet, hívásrészletező 40
7.1.3. A számlakiegyenlítés határideje, a késedelmi kamat, hibás számla 40
7.2.A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések 41
8. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés 42
8.1. Általános szabályok 42
8.2. A Kötbér fizetésének esetei 42
8.2.1. Szolgáltatás nyújtásának Késedelmes megkezdése esetén fizetendő kötbér 42
8.2.2. Hibaelhárításhoz, a hibaelhárításról, valamint a hiba kivizsgálásáról szóló értesítés elmulasztásához kapcsolódó kötbér 42
8.2.3. Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér 43
8.2.4. Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér 43
9. Az előfizető szerződésszegése esetén a Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmény 43
10. Adatkezelés, adatbiztonság 44
10.1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere 44
10.2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük 44
10.2.1. A személyes adatok kezelésével kapcsolatos fogalmak 44
10.2.2. Az adatkezelés alapelvei 45
10.2.3. Az üzleti titok védelme 46
10.3. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés célja, jogalapja és az adatkezelés időtartama 46
10.4. személyes adatok továbbítása 65
10.5. Adatbiztonság 71
10.5.1. Az adatbiztonságra vonatkozó általános szabályok 71
10.5.2. Internet szolgáltatás esetén irányadó speciális adatbiztonsági szabályok 71
10.5.3. Televízió szolgáltatás esetén irányadó speciális adatbiztonsági szabályok 72
10.5.4. Mobil szolgáltatás esetén irányadó speciális adatbiztonsági szabályok 72
10.5.5. A hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságával kapcsolatos rendelkezések, valamint az ezekkel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség 73
10.6. közlések bizalmassága 74
10.7. Közös adatállomány 74

10.8. Közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, piackutatás; előfizetői személyes adatai kezelésére vonatkozó nyilatkozatai megadásának, módosításának és visszavonásának módjai, esetei és határideje, telekom fiók 75
10.9. Az előfizetői névjegyzékkel , címtárral, illetve a tudakozóval kapcsolatos adatkezelés speciális szabályai 76
10.10. A forgalmi és számlázási adatok kezelése 78
10.11. Az azonosítókijelzés és a hívásátirányítás speciális szabályai 78
10.12. Automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben, profilalkotás, fizetőképességi vizsgálat, előfizetőképzés, HAngfelvételek LEIratozása és elemzése, AKVIZÍCIÓK 79
10.13. A szolgáltató kötelezettségei a személyes adatok megsértése (adatvédelmi incidens) esetén 81
10.13.1. A személyes adatok megsértésének bejelentése az NMHH részére 81
10.13.2. Az érintett Előfizető vagy más természetes személy értesítése a személyes adatok megsértéséről 82
10.13.3. Nyilvántartás vezetése a személyes adatok megsértéséről 83
10.13.4. Személyes adatok megsértésének nem minősülő adatvédelmi incidensek kezelése ..84
10.14. Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és érvényesítésük 85
10.15. A Szolgáltató adatvédelmi tisztviselője 87
11. A számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával, a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárások részletes szabályai, ideértve az előfizető tájékoztatását a számhordozás és a szolgáltatóváltás esetén fennmaradó jóváírásról 88
11.1 A számhordozás feltételei 88
11.1.1. Azonosítás 88
11.1.2. Szolgáltatói egyeztetést igénylő esetek, egybefüggő számtartomány hordozása 88
11.1.3. Az igény megtagadása 89
11.1.4. Kiegyenlítetlen Előfizetői számlatartozások, kedvezménnyel értékesített készülék 89
11.2 A számhordozás kezdeményezése 90
11.3 Számhordozási eljárás, határidők 91
11.3.1. Átvevő szolgáltató kötelezettségei 91
11.3.2. Az átadó szolgáltató 91
11.3.3. Számhordozási megállapodás, előfizetői szerződés 91
11.3.4. A hordozott számok nyilvántartása, az Előfizetők tájékoztatása 92
11.4. INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÓVÁLTÁS 92
11.4.1. Az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás kezdeményezése, általános szabályai 92
11.4.2. Szolgáltatóváltási igény elutasítása, átadó szolgáltató szolgáltatásának visszaállítása 93
11.4.3. Átvevő szolgáltató jogai és kötelezettségei a Szolgáltatóváltás során 93
11.5. KOMPENZÁCIÓ 93
11.5.1. Az Átvevő szolgáltatót terhelő kompenzáció 94
11.5.2. Az Átadó szolgáltatót terhelő kompenzáció 94
11.6. A Magyar Telekom Nyrt-nél történő új ADSL előfizetésre vonatkozó igény, és más szolgáltatónál történő szerződés megszüntetés esetén: 94
11.7.A Magyar Telekom Nyrt.-vel kötött előfizetői szerződés megszüntetése és a Magyar Telekom Nyrt-től eltérő szolgáltatóval történő új szerződéskötés esetén 95
12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK, MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI 95
12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok 95
12.1.1. A Szolgáltató által kezdeményezett, közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás 95
12.1.2 A Szolgáltató jogosultsága a szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok 96
12.1.3. Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizetőt megillető felmondási jog 97
12.1.4. Előfizetői hívószám változása 97
12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei 98
12.2.1.Az átírás általános szabályai 98
12.2.2.Áthelyezés 99

12.3. A Szolgáltató általi szerződés felmondásának esetei, feltételei ... 100
12.3.1.Szolgáltató rendes felmondása ... 100
12.3.2. A Szolgáltató rendkívüli felmondása ... 101
12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei ... 102
12.4.1. Előfizető rendes felmondása ... 102
12.4.2.Az Előfizetőnek a Szolgáltató szerződésszegésével összefüggő rendkívüli felmondási joga, elállási jog, és azzal összefüggő felmondási jog ... 103
12.5. Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek ... 103
12.6. Eljárás az Előfizetői szerződés megszűnése esetén ... 104
12.7. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI ... 104
12.7.1.Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség (általános) ... 104
12.7.2.Az Előfizetői szolgáltatás rendeltetésszerű használata ... 105
12.7.3. Adatváltozás bejelentése ... 106
12.7.4.Együttműködési kötelezettség (hálózatfejlesztéssel és migrációval kapcsolatban) ... 106
12.7.5. A Szolgáltató által postai úton küldött értesítésekre alkalmazandó szabályok ... 107
13. ELJÁRÁS AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE ESETÉN ... 107
14. EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEK, FELELŐSSÉG ... 108
15. DORA RENDELET HATÁLYA ALÁ TARTOZÓ IKT SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ FELTÉTELEK 108
15.1. Általános rendelkezések ... 108
15.2 Az IKT-szolgáltatással kapcsolatos felmondási feltételei a 12.4.2. pontban foglaltakon túl ... 109
15.3 A Szolgáltató által igénybe vett alvállalkozókra vonatkozó kötelezettségek ... 109
15.4 A Kritikus IKT-szolgáltatással kapcsolatos változáskezelési feltételek ... 110
15.5 Az Előfizetőt és a DORA rendelet szerinti hatóságokat megillető monitorozási, ellenőrzési és audit jogok ... 110
15.6 A Kritikus IKT-szolgáltatás esetén irányadó, az átmeneti időszakra és az IKT-szolgáltatás nyújtásának megszűnésére vonatkozó rendelkezések ... 111
16. ANTI-KORRUPCIÓS KLAUZULA ... 111
17. GTS SZOLGÁLTATÁSOK ... 112

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. Szolgáltató neve és címe:

A Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság (továbbiakban: Szolgáltató) határozatlan időre alakult részvénytársaság.
Székhelye: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.
Cégjegyzékszám: 01-10-041928

1.2. Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei

(cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetősége naprakészen megismerhetők

Ügyfélszolgálat megnevezése	Telefonszám	Postacím	E-mail, internet	Telefonos, internetes ügyfélfogadási idő
Központi Ügyfélszolgálat	1400	1276 Budapest Pf. 1400.	uzleti@telekom.hu	H-V: 0-24

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

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

Az Előfizető az észlelt meghibásodás bejelentését a Szolgáltató által működtetett, az 1.2. pont szerint felsorolt címeken, telefonszámokon és e-mail címen biztosítja. Az 1.2. pontban megjelölt ügyfélszolgálati szám (hibabejelentő) elérése belföldről a szolgáltató hálózatából, belföldről más hálózatból indított hívás esetén díjmentesen hívhatóak. Amennyiben a melléklet is megjelöli a hibabejelentés helyét, akkor a mellékletben meghatározott helyen és címen kell bejelenteni a hibát.

1.4. Szolgáltató internetes honlapjának címe

Internetes honlap címe: www.telekom.hu

1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A szolgáltatások igénybevételére vonatkozó Általános Szerződési Feltételek megtalálhatók a Magyar Telekom Nyrt. honlapján (www.telekom.hu) és valamennyi ügyfélszolgálaton, továbbá az előfizetők az ÁSZF-ről 1400 ügyfélszolgálati telefonszámon - amelyek belföldről, a szolgáltató hálózatából, belföldről más hálózatból indított hívás esetén díjmentesen hívhatóak - is tájékozódhatnak. A szolgáltató az ÁSZF-et nyomtatható módon teszi közzé.

1.6. Felügyeleti szervek elérhetősége

A Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető a panaszával a Hatósághoz, a Média- és Hírközlési Biztoshoz, a békéltető testületekhez és a bíróságokhoz fordulhat.

A felügyeleti szervek elérhetősége az alábbi:

NEMZETI MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG

	Cím	Levelezési cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitvatartási idő	Telefonszám elérhetősége:
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság	1133 Budapest Visegrádi u.106.	1525 Budapest Pf.75.	06 1 468 0673	06 1 356 5520	H:8.00-12.00 Sz:13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00

	Cím	Levelezési cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitvatartási idő	Telefonszám elérhetősége:
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda	1133 Budapest Visegrádi u. 106.	1376 Budapes Pf.997.	06 1 468 0500	06 1 468 0509	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 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

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

BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK

Baranya Vármegyei Békéltető Testület Illetékességi terület: Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye Székhely: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36. Telefonszám: 06-72-507-154 / 06 20 283-3422 Levelezési cím: 7635 Pécs, Majorossy I. u. 36. 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 Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf. 376. Telefonszám:06-46-501-871, (folyamatban lévő ügyek) 06-46-501-091, (új ügyek) E-mail: bekeltetes@bokik.hu
Békés Vármegyei Békéltető Testület Illetékességi terület: Békés vármegye,Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye Székhely: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefonszám: 06-62-549-392 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. Levelezési címe: H-8050 Székesfehérvár, Pf. 357. Telefonszám:06-22-510-310 E-mail: bekeltetes@fmkik.hu
Budapesti Békéltető Testület Illetékességi terület: Budapest Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em 111. Telefonszám: 06-1-488-2131 Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10. E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu	**Pest Vármegyei Békéltető Testület** Illetékességi terület: Pest vármegye Székhely: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2. Levelezési cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2. Telefonszám: 06-1-792-7881 E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu
Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület Illetékességi terület: Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye Székhely: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15. Telefonszám: 06-52-500-710; 06-52-500-745 E-mail: bekelteto@hbkik.hu	**Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület** Illetékességi terület: Győr-Moson-Sopron Székhely: 9021 Győr, Szent István út 10/a. Telefonszám: 06-96-520-217 Levelezési cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a. E-mail: bekeltetotestulet@gymskik.hu

1.7. Az üzleti általános szerződési feltételek tárgyi és személyi hatálya

Tárgyi hatály:

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

1. helyhez kötött telefonszolgáltatás
2. mobil rádiótelefon és mobil internet-hozzáférés szolgáltatás
3. helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás
4. adathálózati szolgáltatások
5. bérelt vonali szolgáltatások
6. IP szolgáltatások

7 Üzleti TV szolgáltatás

8. Eredetileg a GTS Hungary Kft. által nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó feltételek
9. Nomadikus hívószámokhoz való hozzáférést biztositó szolgáltatás

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

A törzsrészből (főszöveg), amely az általános jellegű szabályozást tartalmazza, és a mellékletekből, amelyek az ÜÁSZF tárgyát képező a jelen pontban meghatározott szolgáltatások nyújtására vonatkozóan a szolgáltatás jellegéből adódó speciális feltételeket tartalmazzák. A jelen pontban felsorolt mellékletek a jelen ÜÁSZF törzsrészének szerves és elválaszthatatlan részét képezik, ezért az ÜÁSZF törzsrésze és a mellékletek csak együttesen alkalmazandóak. A mellékletben nem szabályozottak vonatkozásában az ÜÁSZF törzsrészében (főszövegében) foglaltak az irányadóak és alkalmazandóak. A mellékletek nem módosítják az ÜÁSZF törzsrészében (főszövegében írtakat)

A jelen ÜÁSZF mellékletei az alábbiak:

1. sz. melléklet:	helyhez kötött telefonszolgáltatás,
2. sz. melléklet:	mobil rádiótelefon szolgáltatás, mobil internet-hozzáférés szolgáltatás
3. sz. melléklet:	helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatás,
4. sz. melléklet:	adathálózati szolgáltatások,
5. sz. melléklet:	bérelt vonali szolgáltatások,
6. sz. melléklet:	IP szolgáltatások
7. sz. melléklet:	Üzleti TV szolgáltatás- Helyhez kötött műsorterjesztés előfizetőii szolgáltatásra vonatkozóan
8. sz. melléklet:	Eredetileg a GTS Hungary Kft. által nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó feltételek (Olyan elektronikus hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó különös, és díjazási feltételek, amelyek esetében a Magyar Telekom Nyrt. a GTS Hungary Kft. helyébe szolgáltató személyében bekövetkező változás folytán lépett.)
9. sz. melléklet	Nomadikus telefonszolgáltatás - Nomadikus hívószámokhoz való hozzáférést biztosító szolgáltatás
10. sz. melléklet	Egyéb elektronikus hírközlési, és annak nem minősülő szolgáltatások
11. sz. melléklet	Közös kedvezmények, integrált ajánlatok

Személyi hatály:

Az ÜÁSZF alapján a Magyar Telekom Nyrt. mint elektronikus hírközlési szolgáltató az ÜÁSZF 1.7.pontjában megnevezett és a jelen ÜÁSZ mellékleteiben részletesen meghatározott előfizetői szolgáltatásokat nyújt az üzleti

előfizetői részére. Az ÜÁSZF hatálya kiterjed a Magyar Telekom Nyrt-re mint Szolgáltatóra, valamint a szolgáltatóval a szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan előfizetői jogviszonyba kerülő üzleti előfizetőre (a továbbiakban, mint: előfizető.)

1.8. Az ÜÁSZF-ben alkalmazott fogalmak

Igénylő: Üzleti Előfizetőként kíván előfizetői szerződést kötni.

Üzleti előfizető: olyan végfelhasználó, aki vagy amely nem minősül egyéni előfizetőnek.

Mikrovállalkozás: a Kkv. tv. 3. § (3) bekezdésében meghatározott fogalom; (Az összes foglalkoztatotti létszáma 10 főnél kevesebb, és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 2 millió eurónak megfelelő forintösszeg.)

Kisvállalkozás: a Kkv. tv. 3. § (2) bekezdésében meghatározott fogalom; (Az összes foglalkoztatotti létszáma 50 főnél kevesebb, és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg.)

Közhasznú szervezet: az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról szóló 2011. évi CLXXV. törvény 32. § (1) bekezdésében közhasznúként meghatározott szervezet;

Előfizetői szolgáltatás: a nyilvánosan elérhető, a 2003. évi C. törvény értelmében hálózati szolgáltatásnak nem minősülő elektronikus hírközlési szolgáltatás.

Előfizetői szerződés: Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, az előfizető, továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll. Az előfizető szerződést a szolgáltató köteles úgy kialakítani, hogy az megfeleljen a közérthetőség, ellentmondás-mentesség követelményének.
Az egyedi előfizetői szerződésben nem szabályozottak vonatkozásában az ÜÁSZF rendelkezései az irányadók.
Az ÜÁSZF rendelkezései abban az esetben kerülnek alkalmazásra, ha a Felek ettől eltérően nem állapodnak meg az egyedi előfizetői szerződésben.
Amennyiben az egyedi előfizetői szerződés és az ÜÁSZF egymásnak ellentmondó rendelkezéseket tartalmaznak, úgy ebben az esetben az egyedi előfizetői szerződésben írtakat kell alkalmazni. A felek az egyedi előfizetői szerződésben az Eht., Eszr. az általános szerződési feltételekben foglaltaktól az előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.

Beérkezési határidő: A pénzforgalom lebonyolításáról szóló 35/2017. (XII. 14.) új MNB rendelet 12.§-a értelmében a fizetési megbízás azon napon teljesül amikor a pénzösszeget a kedvezményezett fizetési számláján jóváírják.

Előfizetői bejelentés: a Panasz és a Hibabejelentés.

Előfizetői panasz: Az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett 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.

Alapvető díjszabás: Az igénybe vett szolgáltatásra vonatkozó rendszeres díj, előfizetési díj és forgalmi díj.

Hibabejelentés: Az Előfizető által tett olyan Előfizetői bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a Szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

Rendszeres karbantartás: a Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartására vonatkozó karbantartási tevékenységét, 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.

Műszaki előminősítő rendszer: A Szolgáltató által üzemeltetetett rendszer, amelynek funkciója, hogy az Előfizetővel történő szerződéskötést megelőzően, a műszaki nyilvántartást figyelembe véve információt adjon arról, hogy a

Szolgáltató mely Szolgáltatásokat képes létesíteni és nyújtani egy adott területen. Ennek folyamata a „Műszaki előminősítés”.

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.

Díjreklamáció: Az előfizető által a szolgáltatónál előterjesztett Panasz, amely a Szolgáltató által felszámított díj összegének vitatásával kapcsolatos.

Tartós adathordozó: a technológia adott fejlettségi szintjén elérhető olyan eszköz, illetve platform, 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, az SMS, illetve az elektronikus tárhely, így különösen a Telekom fiók is.

Telekom Fiók: Olyan tartós adathordozó, mely lehetővé teszi az Előfizetői szerződéshez kapcsolódó dokumentumok Előfizető általi elérését, illetve az Előfizető általi egyes nyilatkozatok megtételét és tárolását.

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.

Számlázási időszak: Az Előfizetői 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. A számlázási időszak Előfizető által kezdeményezett megváltoztatására nincs lehetőség.

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 a felhasználók számára.

Végfelhasználó: az adott hálózati végpontot saját érdekkörében használja, és azon nem nyújt nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást vagy nem biztosít nyilvános elektronikus hírközlő hálózatot.

Elektronikus úton kötött szerződés: az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület vagy elektronikus levél útján) kötött Előfizetői szerződés.

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

Elektronikus hírközlő eszköz: az elektronikus hírközlő berendezések és a kapcsolódó eszközök összessége, ideértve az antennákat is. (Eht. 188. § 21.)

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)
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.

Hibabejelentés: az Előfizető által tett olyan Előfizetői bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem Előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen az Előfizetői szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos (Eszr. 2. § b)), és nem minősül Panasznak.

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

Közvetített szolgáltatás: a Szolgáltató által saját nevében vásárolt és az Előfizetővel kötött szerződés alapján, a szerződésben rögzített módon részben vagy egészben, változatlan formában továbbértékesített szolgáltatás vagy áru, termék (így különösen emelt díjas, információs vagy más értéknövelt szolgáltatás, mobil vásárlás, szerencsejáték vagy továbbértékesített termék).

Hálózati végpont: az a fizikai és logikai csatlakozási pont, amelyen keresztül a végfelhasználó hozzáfér vagy hozzáférhet a nyilvános elektronikus hírközlő hálózathoz.

ÜÁSZF: a Szolgáltató jelen általános szerződési feltételei elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan üzleti előfizetők részére.

Költési szint: egy vagy több, az ÜÁSZF 11. sz. melléklet 1.3. pontja szerinti, Hűségcsoportba vont szolgáltatáshoz választott Telekom üzleti vezetékes, mobil, TV, és lakossági IPTV, valamint Informatikai díjcsomagok havidíjainak összege csökkentve a 12 vagy 24 hónapos időszakra igénybe vett nettó havidíj-kedvezményekkel, az e-Pack kedvezménnyel és a Magenta 1 Business kedvezménycsomagban kapott nettó havidíj-kedvezményekkel. A költési szint az annak vállalásakor érvényes díjak szerint kerül megállapításra, mértékét a későbbi díjváltoztatás (esetleges díjcsökkentés/díjemelés) nem befolyásolja. A kedvezményes készülékvásárláshoz kapcsolódó határozott időtartamú szerződés esetén az előfizető a költési szint határozott időtartam alatti fenntartására is kötelezettséget vállal.

DORA rendelet szerinti hatóság: A DORA rendelet 46. cikkében meghatározott illetékes hatóságok és a 2014/59/EU irányelv 3. cikkében említett szanálási hatóságok.

IKT-szolgáltatás: a DORA rendelet szerinti IKT-szolgáltatásnak minősülő Előfizetői szolgáltatás.

Kritikus IKT-szolgáltatás: Az az IKT szolgáltatás, amelyet az Előfizető a saját maga által meghatározott szempontrendszer szerint kritikus vagy fontos funkciót vagy azok lényeges részét támogató IKT-szolgáltatásnak minősített.

Előfizetői szolgáltatás: a nyilvánosan elérhető, a 2003. évi C. törvény értelmében hálózati szolgáltatásnak nem minősülő elektronikus hírközlési szolgáltatás. Előfizetői szolgáltatás nyújtására kizárólag az elektronikus hírközlési szolgáltató jogosult.

Üzleti flotta: zárt tagsággal bíró kedvezménycsoporthoz tartozó üzleti előfizetések csoportja, amelynek kezelője nyilvános toborzással nem szerez új előfizetőket, valamint nem kerül hírközlési előfizetői szerződéses, vagy annak minősülő jogviszonyba a flottatagokkal.

1.9. Az ÜÁSZF-ben, az Egyedi előfizetői szerződésben 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 hívásátirányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I.24.) NMHH rendelet

Eht.: az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény

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

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

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

Kkv tv: A kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény

DORA rendelet: az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2022/2554 rendelete (2022. december 14.) a pénzügyi ágazat digitális működési rezilienciájáról, valamint az 1060/2009/EK, a 648/2012/EU, a 600/2014/EU, a 909/2014/EU és az (EU) 2016/1011 rendelet módosításáról.

1.10. Eltérés az Eht. Eszr. rendelkezéseitől.

Az Eszr. 4. §-a alapján az Eht. és az Eszr. előfizetői szerződéssel kapcsolatos szabályaitól a szolgáltató és az előfizető egyező akarattal eltérhetnek az előfizetői szerződésben az Eszr. 4.§ (4) bekezdésében rögzítettek kivételével. Az Eht. és az Eszr. rendelkezéseitől a jelen pontban meghatározottak szerint kívánnak eltérni.

Az előfizető kifejezetten elfogadja, hogy az egyedi előfizetői szerződés az 1.10. pontban írt eltéresekkel kerül megkötésre. Az előfizető elfogadó nyilatkozata hiányában az elfogadással nem érintett jelen pontban meghatározott rendelkezések nem, vagy kizárólag az egyedi előfizetői szerződésben közös megegyezés alapján rögzítettek szerint kerülnek alkalmazásra. Amennyiben az eltérő rendelkezés helyett új rendelkezést nem tartalmaz az egyedi előfizetői szerződés, úgy az Eht. és az Eszr. szabályait kell alkalmazni.

1.10.1. A szolgáltató az ÜÁSZF törzsrészének 8.pontjában meghatározott kötbérfizetési kötelezettségének nem automatikusan tesz eleget. Az előfizető szolgáltatóhoz bejelentett kötbérigénye alapján kerül sor a jogos kötbérigény megtérítésére az előfizető általi bejelentéstől számított 30 napon belül. (Eltérés az Eszr. 3.§ (4) bekezdésben írtaktól.

1.10.2. A szerződés határozott időtartama 12 hónapos határozott időtartamnál hosszabb határozott időtartamban is megállapításra kerülhet az egyedi előfizetői szerződésben. (Eltérés az Eht.127.§ (4b) bekezdésében írtaktól. Mikrovállalkozás, kisvállalkozás, közhasznú szervezet előfizető esetén az 1.10.26. pontban írtak alkalmazásával történik az eltérés.)

1.10.3. A szerződés határozott időtartama a határozott időtartam lejártával további határozott időtartammal meghosszabbodhat változatlan feltételek mellett az egyedi előfizetői szerződésben meghatározottak szerint. (Eltérés az Eht. 134.§ (14) és az Eht. 134.§ (14b) bekezdésében írtaktól.)

1.10.4. A határozott időtartamú szerződés helyébe lépő határozatlan időtartamú szerződés esetén alkalmazott díjak nem a határozott időtartamú szerződésben meghatározott kedvezményes díjak, hanem a szerződés tárgyát képező szolgáltatásra vonatkozó mindenkor hatályos Üzleti ÁSZF mellékletében meghatározott nyilvános díjak, kivéve, ha az egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezést tartalmaz. Eltérés az Eht. 134.§ (14) bekezdésében írtaktól.)

1.10.5. Előzetes tájékoztatás és a szerződés adatainak összefoglalója nem kerül átadásra az Előfizető részére, (Eltérés az Eht. 127.§. (1a), 129.§ (1a-1c), az ESZR 5. § (1-7) bekezdésében írtaktól. Mikrovállalkozás, kisvállalkozás, közhasznú szervezet előfizető esetén az 1.10.26. pontban írtak alkalmazásával történik meg az eltérés.)

1.10.6. A határozatlan időtartamú szerződés az előfizető részéről rendes felmondás útján nem azonnali hatállyal, hanem 30 napos felmondási idővel szüntethető meg. (Eltérés az Eht. 134.§ (1) bekezdésében írtaktól.)

1.10.7. Az Előfizető nem kerül külön tájékoztatásra a határozott idő elteltét megelőzően a határozott időtartamú szerződés határozatlan időtartamúvá alakulásának időpontjáról. (Eltérés az Eht. 134.§ (14) bekezdésében írtaktól.

1.10.8. Az 1.10.7. pontban írtakkal összefüggésben az Eszr. 26.§ (1)bekezdésében meghatározott tájékoztatás – amely kiterjed a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződés olyan lényeges tartalmi elemeire, amely az igénybe vett szolgáltatás esetében értelmezhető, így különösen az alapvető díjszabásra, az adatforgalmi korlátozásra, az adatátviteli sebességekre, a lefedettségre, a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételére; a legkedvezőbb díjszabásra vonatkozó tájékoztatás tekintetében az előfizető felhasználási szokásainak figyelembevételével a határozott időtartamú előfizetői szerződéssel igénybe vett szolgáltatás paramétereihez összességében leginkább hasonló legkedvezőbb díjazású díjcsomagra, továbbá a

határozott idejű szerződés megszüntetésének általános szerződési feltételekben meghatározott lehetséges módjaira – sem kerül alkalmazásra.

1.10.9. Az előfizetői szerződés a Felek általi aláírás napján lép hatályba. (A 129.§ (1b) bekezdésében írtaktól eltérés.)

1.10.10. A 24 hónapra is megköthető határozott időtartamú előfizetői szerződéshez kapcsolódó készülékvásárlás esetén a készülék alatt nem kizárólag az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni, 24 hónapos határozott időtartamú szerződés bármely, a Szolgáltató által meghatározott készülék vásárlása kapcsán köthető. (Eltérés az Eht. 127. § (4e) bekezdésében írtaktól).

1.10.11. Amennyiben a SZOLGÁLTATÓ az egyedi előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő teljesítésére műszaki okból nem képes és emiatt az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, úgy a szolgáltatóval szemben a felmondás miatt kötbér nem érvényesíthető az előfizető részéről. (Eltérés az Eszr.8.§ (3) bekezdésében írtaktól.)

1.10.12. Az előfizető nem kerül tájékoztatásra az előfizetői szerződés megkötését, vagy a szolgáltatás nyújtásának megkezdését követő 8 napon belül a határozott időtartam lejártának napjáról. (Eltérés az Eszr 25.§ (3) bekezdésében írtaktól

1.10.13. Az előfizető nem kerül külön tájékoztatásra az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a határozott időtartamú előfizetői szerződés teljes tartalma alatt az előfizetőt minimálisan terhelő költség összegéről szolgáltatásonként, szolgáltatáscsomag esetén szolgáltatás elemenként külön-külön, valamint összesítve. A tájékoztatás elmaradása nem érinti a szolgáltatónak az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő a határozott időtartamú előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés érvényességét és annak alkalmazhatóságát. (Eltérés az Eszr. 25. § (1) bekezdésében írtaktól.)

1.10.14. Ha az előfizető határozott időtartamú előfizetői szerződéssel szolgáltatáscsomagot vesz igénybe és a Szolgáltató szerződésszegő magatartást tanúsít, vagy az Előfizető jogosulttá válik a felmondás gyakorlására, úgy ebben az esetben az Előfizető a teljes szolgáltatáscsomag azon szolgáltatását jogosult felmondani, amely a Szolgáltató szerződésszegésével, érintett, (Eltérés az Eht. 134. § (15 b bekezdésében írtaktól.)

1.10.15. Az ÜÁSZF törzsrészének 9.pontjában meghatározottak bekövetkezte esetén előfizetővel szemben hátrányos jogkövetkezményként alkalmazandó kötbér mértéke nem az előfizető által kapott kedvezmény, hanem az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott mérték. (Eltérés az Eht. 134. § (15a) bekezdésében írtaktól.)

1.10.16. Az Előfizető által fizetendő kötbér az ÜÁSZF törzsrészének 9.pontjában meghatározottak bekövetkezte esetén az egyedi előfizetői szerződés kifejezett rendelkezése esetén nem a szerződés megszűnéséig terjedő időszakra kerül felszámításra, hanem a szerződés megszűnésétől a határozott időtartam lejártából még hátralévő időtartamra. (Eltérés az Eht 134. § (15 a), az Eszr. 26.§ (2) bekezdésében írtaktól.

1.10.17. Az ÜÁSZF törzsrészének 9.pontjában meghatározottak bekövetkezte esetén az előfizető nem a teljes szerződést szünteti meg, hanem adott előfizetést, végpontot, csatlakozást, stb. szüntet meg, akkor megszüntetéssel érintett előfizetés, végpont, csatlakozás vonatkozásában kötbér fizetésére köteles az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott mértékben és módon. (Eltérés az Eht 134. § (15 a, Eszr 26.§ (2) bekezdésében írtaktól.)

1.10.18. A hívószám azonosítás szolgáltatás üzleti előfizetők részére a jelen ÜÁSZF-ben foglalt díjazás mellett kerül biztosításra. (Eltérés az Eht. 149.§ (1) bekezdés b) pontjától.)

1.10.19. Az előfizetői szerződés megkötése során a szolgáltató az előfizetőt nem tájékoztatja külön arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül az előfizető kérheti, hogy az előfizetői szerződés - általa megjelölt időpontjában hatályos - tartalmáról szóló, legalább az Eszr. 11. § szerinti elemeket tartalmazó dokumentumot a szolgáltató a rendelkezésére bocsássa. (Eltérés az Eszr. 5.§ (8) és (9) bekezdésétől)

1.10.20. Az előfizető 14 napos felmondási idővel gyakorolt azonnali hatályú felmondásáról, ami az ÜÁSZF törzsrészének 12.4.2.2 pontjában került meghatározásra az előfizető az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg nem kerül külön tájékoztatásra ezen felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményéről. (Eltérés az Eszr. 9. § (2) bekezdésében írtaktól.)

1.10.21. Amennyiben a szolgáltatáscsomag, vagy a szolgáltatásokból és végberendezésből álló csomag tartalmaz legalább egy internet hozzáférés szolgáltatást vagy egy nyilvánosan elérhető számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást, úgy a szolgáltatáscsomag minden elemére nem kell alkalmazni az Eszr.26.§ (3), 4) és (7)-(9) bekezdéseit. Csak az érintett szolgáltatásra kerülnek alkalmazásra az Eszr 26.§ (3), (4) és (7)-(9) bekezdései. (Eltérés az Eszr. 26. § (11) bekezdésében írtaktól. Mikrovállalkozás, kisvállalkozás, közhasznú szervezet előfizető esetén az 1.10.26. pontban írtak alkalmazása mellett.)

1.10.22. A szolgáltató az Eht-ban, az Eszr-ben, illetve az ÜÁSZF-ben meghatározott értesítési kötelezettségének az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott az előfizető kapcsolattartási e-mail címén is jogosult eleget tenni. (Eltérés az Eszr. 24.§ (2) bekezdésében írtaktól.)

1.10.23. Az előfizető a számlát fő szabályként postai úton küldi meg az előfizető részére. Az előfizető kifejezett kérése esetén a számla elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszeren keresztül történik. (Eltérés Eszr. 24.§ (1) bekezdésében írtaktól.)

1.10.24. A felek rögzítik, hogy eltérnek az Eszr. 11.§ bekezdése szerinti egyedi előfizetői szerződés tartalmi elemeitől.

1.10.25. Az Eszr 12§-ában az egyedi értékhatárról írtak nem kerülnek alkalmazásra. (Mikrovállalkozás, kisvállalkozás, közhasznú szervezet előfizető esetén az 1.10.26. pontban írtak alkalmazásával történik az eltérés

1.10.26. Mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet előfizető estén az 1.10. pontban írtakon túlmenően a jelen pontban meghatározott eltérések alábbiak szerint kerülnek alkalmazásra.

1.10.27. Az Eht. 127. § (1a), (4b) és (4e) bekezdésének, 128. § (5) bekezdésének, 129. § (1a) - (1c) bekezdésének, valamint az Eszr.5. § (1)-(7) bekezdésének,az Eszr. 12. §-ának, az Eszr. 26. § (11) bekezdéseiben írtaktól történő eltérés alkalmazása esetén a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését megelőzően részletesen tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy mely rendelkezésektől történő eltéréshez kéri az előfizető hozzájárulását, megjelölve az eltérés tartalmát is az egyedi előfizetői szerződésben. Eltéréshez adott kifejezett előfizetői hozzájárulást, az eltérés tartalmát az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

1.11. Eltérés a PTK rendelkezéseitől:

Az egyedi előfizetői szerződésben az előfizető kifejezetten felhívásra kerül az 1.11. pontban írt eltéresek alkalmazására. Az előfizető egyedi előfizetői szerződésben tett kifejezett elfogadó nyilatkozata hiányában az elfogadással nem érintett jelen pontban meghatározott rendelkezések nem, vagy kizárólag az egyedi előfizetői szerződésben közös megegyezés alapján rögzítettek szerint kerülnek alkalmazásra. Amennyiben az eltérő rendelkezés helyett új rendelkezést nem tartalmaz az egyedi előfizetői szerződés, úgy a PTK. szabályait kell alkalmazni.

1.11.1. A szerződő felek az EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS vonatkozásában nem alkalmazzák a 2013. évi. V. törvény 6:63. § (5) bekezdésében írtakat.

1.11.2. A szerződő Felek megállapítják, hogy a szerződéskötést megelőzően és a szerződés megkötése során az irányadó jogszabályok szerinti együttműködési és tájékoztatási kötelezettségüknek teljes mértékben eleget tettek.

1.11.3. A kártérítési felelősség vonatkozásában, ideérve a kötbérfizetési kötelezettséget is, felek rögzítik, hogy bármely fél mentesül a felelősség alól, ha úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

1.11.4. Az egyedi előfizetői szerződés, annak mellékletei, az Üzleti Általános Szerződési Feltételek a szerződés tárgyát képező szolgáltatásra vonatkozóan valamennyi feltételt teljességében tartalmazzák, a szerződéskötés során tett, jelen szerződésbe (annak mellékleteibe, ÜÁSZF-be) nem foglalt nyilatkozatok, ajánlatok, kötelezettségvállalások, nem képezik az előfizetői szerződés részét.

2. Az előfizetői szerződés létrejötte, az előfizetői szerződés időtartama

Az Előfizető és Szolgáltató közötti előfizetői jogviszony az egyedi előfizetői szerződés megkötésével jön létre., Az egyedi előfizetői szerződés alapján szolgáltató a hálózatához kapcsolódó hálózati végpontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatást a szerződés időtartama alatt, az előfizetői szerződés feltételei szerint igénybe veheti, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztathat.

Szerződő felek az egyedi előfizetői szerződést fő szabályként írásban köthetik meg, de szóban, ráutaló magatartással is létrejöhet az előfizetői jogviszony. Ráutaló magatartással akkor jön létre az előfizetői szerződés, ha az előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot.

2.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

2.1.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok

Az Előfizetői szerződés létrejöhet

a) az Igény bejelentésével egyidejűleg vagy

b) az Igény bejelentését követően.

Az Igénylő az Igényét a Szolgáltatónak írásban, elektronikus úton, telefonon vagy a Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodáiban és értékesítési pontokon személyesen jelentheti be.

A Szolgáltató megvizsgálja az Igénylő adatainak valódiságát, az Igénylő fizetőképességét, továbbá, ha szükséges, Műszaki előminősítést végez (2.1.2 - 2.1.4.).

2.1.2. A bejelentett adatok valódiságának ellenőrzése

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

A Szolgáltató jogosult az igénybejelentéssel egyidejűleg az előfizető, vagy meghatalmazottjának személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok alapján, illetőleg a meghatalmazás jogszerűségét ellenőrizni, illetve szóbeli szerződéskötéskor megadott adatokat a Szerződés létrejötte előtt a Belügyminisztérium által vezetett személyi nyilvántartásban ellenőrizze.

Az előfizetői adatok valódiságának ellenőrzése valamint a fizetőképesség vizsgálat körében a Szolgáltató jogosult a fentiekben megnevezett adatokon, igazolásokon túlmenően bankszámla kivonat, NAV igazolás bemutatását kérni az előfizetőtől.

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

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

2.1.3. Fizetőképesség vizsgálata és vagyoni biztosíték

Fizetőképesség vizsgálata

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

A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a Szerződés megkötését megtagadni, vagy a Szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték adásához kötni (lásd 2.1.5.). Ilyen esetben a Szolgáltató az Igénylőt vagy Előfizetőt elegendő, ha arról tájékoztatja, hogy ez volt a fizetőképesség vizsgálatának eredménye, ezen túlmenően további indokolásra nem köteles.

Ha az Igénylő a fizetőképességi vizsgálathoz szükséges adatokat nem bocsátja rendelkezésre, a Szolgáltató a Szerződés megkötését megtagadhatja.

Vagyoni biztosíték

A fizetőképességi vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a Szerződés megkötését, módosítását vagy a kedvezményes eszköz vagy készülék vásárlását megfelelő vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötni, amelyből a Szolgáltató az Előfizető díjtartozása vagy károkozása esetén közvetlenül kielégítheti díj- vagy kártérítési igényét.

A vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató az eset összes körülményei alapján, saját szabad mérlegelése szerint állapítja meg, ennek során figyelembe veheti így különösen a fizetőképességi vizsgálat eredményét, az igényelt

Szolgáltatás és díjcsomag típusát, a Szolgáltató által értékesített eszközök vagy készülékek értékét, a Szolgáltató által nyújtott kedvezmények értékét vagy az előfizetői jogviszony időtartama alatt az Előfizető korábbi szerződésszerű teljesítését (így pl. határidőre történő díjfizetést).

A vagyoni biztosíték típusát a Szolgáltató határozza meg, amely lehet így különösen bankgarancia, kezesség vagy előleg.

Ha a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés alapján azért nem tudja az hálózati végpontot létesíteni vagy az előfizetői 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, ez esetben a Szerződés annak megkötésétől számított 90. napon megszűnik. A Szerződés megszűnése ez esetben az Előfizető érdekkörébe tartozó okból történő megszűnésnek minősül, és a Felek kötelesek egymással a Szerződés megszűnésének időpontjában elszámolni.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató az előlegként befizetett vagyoni biztosítékot az Egyedi szerződésben meghatározott határozott időtartam leteltét követően átvezeti az Előfizető folyószámlájára, amennyiben az Előfizetőnek nincs a Szolgáltató felé díjtartozása. Az átkönyvelt összeget a Szolgáltató a továbbiakban az Előfizető által történt befizetésként kezeli, az Előfizető kérésére azt visszautalja az Előfizető számára, ennek hiányában az átkönyvelést követően kiállított számlákon szereplő szolgáltatási díjak és készülék-részletek kiegyenlítésére folyamatosan beszámítja.

Amennyiben a Szerződés megkötése mellett kedvezményes készülékvásárlás is történt, és a Szolgáltató az előfizetői jogviszonyból eredő díjtartozás miatt az arra irányadó szabályok szerint a Szerződést rendkívüli felmondással felmondja, a Szolgáltató jogosult a vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlítetlenül maradt díjtartozással, és készülékrészletekkel összefüggő Szolgáltatói igény kielégítésére felhasználni.

2.1.6.Műszaki előminősítés

A Szolgáltató Műszaki előminősítést végez, ha ez a Szerződés megkötéséhez vagy teljesítéséhez szükséges. A Szolgáltató a Szerződés megkötését megelőzően a műszaki előminősítő rendszere alapján megvizsgálja, hogy az adott létesítési helyen van-e a Szolgáltatás létesítésének műszaki vagy egyéb akadálya. A Szolgáltató indokolt esetben az Igénylővel egyeztetve helyszíni felmérést is végez. Ha a Műszaki előminősítés eredménye alapján a Szolgáltatás minden kétséget kizáróan létesíthető, a Szolgáltató az Igénylővel Szerződést köt.

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

2.2. Az előfizetői szerződés megkötésének módja és a Szerződés létrejöttének időpontja

2.2.1. Az előfizetői Szerződés megkötésének módjával kapcsolatos általános szabályok

Az előfizetői szerződés létrejön
Jelenlévők között:

- ügyfélszolgálati irodában, írásban
- értékesítési pontokon, írásban
- üzlethelyiségen kívül (azaz nem ügyfélszolgálati irodában vagy értékesítési ponton), írásban;

Távollévők között:

- levélben megküldött ajánlat és elfogadás esetén írásban
- elektronikus úton írásban
- telefonos ügyfélszolgálat útján szóban
- ráutaló magatartással

az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával.

2.2.2.Az előfizetői szerződés írásbeli megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok

a) Jelenlévők között az Előfizetői szerződés akkor jön létre, amikor a Felek az Egyedi előfizetői szerződést aláírják, amely aláírás történhet hagyományos módon, azaz papíron tollal, vagy biztonságos biometrikus aláíráson alapuló elektronikus aláírással, amely a Szolgáltató által biztosított elektronikus eszközön történik (így különösen PC aláíró pad vagy tablet segítségével).

b) Ha az írásbeli szerződés aláírása PC aláíró pad-en vagy tableten történik, a Szolgáltató a létrejött Előfizetői szerződés hozzáféréséhez szükséges adatokat elérési útvonalat) az Előfizető által megadott e-mail címre küldi meg.

d) A Szolgáltatóhoz beérkezett írásbeli Igény esetén az Előfizetői szerződés akkor jön létre, amikor a Szolgáltató által aláírt Egyedi előfizetői szerződést az Előfizető aláírja és az a Szolgáltatóhoz megérkezik.

2.2.3. Az előfizetői szerződés szóbeli megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok

Szóban távollévők között (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozat esetén a Szerződés létrejön, ha az Igénylő 2.4. pontban írt adatai a Szolgáltató rendelkezésére állnak, és az igényelt szolgáltatás létesíthető, valamint az Előfizető a szerződéses feltételek megismerését követően a Szerződést szóban elfogadta.

Az Előfizetői szerződés megkötése esetén a Szolgáltató annak létrejöttét követően a megkötött egyedi Előfizetői szerződést legfeljebb 8 napon belül átadja az Előfizetőnek, ha azt az Előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően még nem adta át. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen a Felek közös megegyezése szerint 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.

2.2.4. Az előfizetői szerződés ráutaló magatartással való megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok

Ráutaló magatartással jön létre az előfizetői Szerződés, ha az előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül az előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak. (Az Előfizetői szerződés megkötése esetén a Szolgáltató annak létrejöttét követően a megkötött egyedi Előfizetői szerződést legfeljebb 8 napon belül átadja az Előfizetőnek, ha azt az Előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően még nem adta át. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen a Felek közös megegyezése szerint 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.

Ráutaló magatartásnak minősülnek az alábbi tevőleges magatartások:

a) a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök Szolgáltatótól történő átvétele;
b) a Szolgáltatás létesítésének lehetővé tétele és/vagy a létesítést igazoló szerelési lap aláírása;
c) egyenleg feltöltése előre fizetett Szolgáltatások esetén;
d) előfizetői minőségben történő eljárás a Szolgáltató bármely ügyfélkapcsolati csatornáján;
e) Előfizetői minőségben történő rendelkezés a Szolgáltatással kapcsolatban;
f) megrendelés, eseti szolgáltatások igénybevétele a Szolgáltató önkiszolgáló menürendszereiben;
g) a Szolgáltatás esetenkénti aktiválása.

2.3. A szerződés megkötésére, módosítására vonatkozó igény visszautasítása

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésére vagy módosítására vonatkozó Igény teljesítését visszautasíthatja az alábbi esetekben:

a) ha az Igénylőnek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása van;

b) ha a korábbi Előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okból felmondta az Igény beérkezését megelőző 1 naptári évben;
c) 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;
d) ha az Igénylő a Szolgáltatót megkísérelte megtéveszteni (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum hamis, hamisított vagy érvénytelen);
e) ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésének vagy módosításának feltételeül 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;
f) ha az Előfizető vagy az ingatlan tulajdonosa nem teszi lehetővé a Szolgáltató számára a Szolgáltatás létesítéséhez szükséges hálózat kialakítását vagy eszközök elhelyezését;
g. ha az igény a Szolgáltató által kivezetni tervezett, vagy már kivezetés alatt álló műszaki hozzáférés típuson történő szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés megkötésére irányul;
h. a Szolgáltató által kivezetni tervezett, vagy már kivezetés alatt álló műszaki hozzáférés típuson működő szolgáltatások esetében: ha az új szolgáltatásra, díjcsomagra/díjcsomagváltásra, új határozott tartamú szerződéskötésre vonatkozó igényt a Szolgáltató a megszűnés, kivezetés alatt álló hozzáférés típus helyett új hozzáférés típuson kívánja teljesíteni, és ezzel együtt felajánlja az Előfizetőnek a meglévő szolgáltatások vonatkozásában is az Előfizetői szerződésének az új hozzáférés típusának megfelelő módosítását, de az Előfizető a szerződés módosítására vonatkozó Szolgáltatói ajánlatot nem fogadja el.

Amennyiben olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igénybejelentés, amelyre nézve a Szolgáltató az Előfizető szerződést egy éven belül legalább két alkalommal díjtartozás miatt felmondta Szolgáltató jogosult szolgáltatási kockázatelemzést végezni, valamint az igénybejelentőtől az ingatlan használatára vonatkozó jogcím igazolását kérni. Szolgáltató az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság hitelt érdemlő igazolásáig, illetve ha a Szolgáltató a kockázati elemzés eredménye alapján a szerződéskötést kockázatosnak minősíti, a szerződés megkötését vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték fizetéséhez kötheti. A kockázati elemzéshez, illetve az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság igazolásához szükséges dokumentumok: személyi igazolvány; lakcímkártya vagy egyéb bérleti, albérleti, adás-vételi szerződés ide vonatkozó része, az igénylő nevére szóló közüzemi szolgáltatások (gáz, távfűtés, elektromos áram, víz-, csatorna) számlalevelei és a befizetéseket igazoló dokumentumok, jövedelemigazolás.

Szolgáltató jogosult szolgáltatási kockázatelemzést végezni, valamint az igénybejelentőtől az ingatlan használatára vonatkozó jogcím igazolását kérni. Szolgáltató az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság hitelt érdemlő igazolásáig, illetve ha a Szolgáltató a kockázati elemzés eredménye alapján a szerződéskötést kockázatosnak minősíti, a szerződés megkötését vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték fizetéséhez kötheti. A kockázati elemzéshez, illetve az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság igazolásához szükséges dokumentumok: személyi igazolvány; lakcímkártya vagy egyéb bérleti, albérleti, adás-vételi szerződés ide vonatkozó része, az igénylő nevére szóló közüzemi szolgáltatások (gáz, távfűtés, elektromos áram, víz, csatorna) számlalevelei és a befizetéseket igazoló dokumentumok, jövedelemigazolás.
Amennyiben az igénylő az szolgáltatás létesítését nem a Szolgáltató kiépített hálózatára kéri, vagy ha Szolgáltató a kedvezményes ajánlatok megrendelési feltételeül szabja az igénylő fizetőképességének vizsgálatát, és az igénylő a megadott feltételeknek nem felel meg.
Ha az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló korábbi tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség elmulasztása miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető által korábban felhalmozott tartozás legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez, vagy határozott tartamú előfizetői szerződés vállalásához kösse.

Amennyiben a szolgáltatás teljesítésének elkerülhetetlen feltétele, hogy a rendszerhez csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai a vezetékek (kábelek) és szerelvények átvezetéséhez, illetve a létesítéshez szükséges berendezések telepítéséhez hozzájáruljanak, a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek, e hozzájárulások beszerzése az igénylő Előfizető kötelezettsége, tekintettel arra, hogy együttműködési kötelezettsége alapján, mint jogosultnak, elő kell segítenie a kötelezett szolgáltató teljesítését. Amennyiben az Előfizető a telepítéshez szükséges e kötelezettségének nem tesz eleget, elmulasztja azokat az intézkedéseket vagy nyilatkozatok rendelkezésre bocsátását, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a kötelezett szolgáltató megfelelően teljesíteni tudjon, ez jogosulti

késedelemnek minősül, amely a szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja. A jogosulti késedelemre tekintettel a szolgáltató nem tartozik felelősséggel a jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nyújtásért, és kötelezettségek teljesítésért, mentesül késedelmes teljesítés jogkövetkezményei alól.

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

2.4. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Személyes adatok:

a) Igénylő székhelye, cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma (adószáma), valamint szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma;
b) kapcsolattartásra alkalmas olyan elérhetőség, amely az Igény bejelentésével, az Előfizetői szerződéssel, szerződéskötéssel kapcsolatban az Igénylő tájékoztatására, értesítésére szolgál;
c) az igényelt Hálózati végpont létesítéséhez szükséges pontos, teljes cím;
d) az Igénylő nyilatkozata arról, hogy az ingatlant, ahová a Hálózati végpont létesítését kéri milyen jogcím alapján használja, és ha az Igénylő nem tulajdonosa az ingatlannak, kifejezett nyilatkozat arra vonatkozóan, hogy a létesítéshez szükséges tulajdonosi hozzájárulással rendelkezik;
e) az Igénylő nyilatkozata arról, hogy a hozzáférési címként megjelölt ingatlanon van-e kiépített hálózat (lakáshálózat, házhálózat).

Szolgáltatásra, számlázásra vonatkozó adatok:

a) az igényelt Előfizetői szolgáltatás, a választott csomag(ok), kiegészítő szolgáltatási csomag(ok), opciók megjelölése;
b) a választott díjfizetési mód megjelölése;
c) az Előfizetői szerződés időtartama (határozott, határozatlan).

Nyilatkozatok:

a) az Igénylő nyilatkozata adatainak kezeléséről;
b) az Igénylő hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a vonatkozó jogszabályban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
c) az Igénylő nyilatkozata – az Igénylő szintjén, az összes előfizetői szerződése vonatkozásában - a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások értékesítéséről és az üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséről;

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

Egyebek:

- az Igény bejelentésének helye, időpontja;
- az Igénylő egyéb igényei a létesítéssel kapcsolatban.

2.5. Az előfizetői Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

A Szolgáltató a hálózati végpontot a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson, helyhez kötötten helyezi el, figyelembe véve az Előfizető által igényelt létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot. Amennyiben az Előfizető által igényelt szolgáltatás sajátosságai okán az igény

csak bizonyos hozzáférés típuson teljesíthető, akkor a Szolgáltató ennek, és a műszaki teljesíthetőségeinek figyelembevételével Az egyes szolgáltatások földrajzi korlátait és a szolgáltatási területet az egyes szolgáltatásra vonatkozó melléklet tartalmazza.

A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai:
A Szolgáltató az Európai Unió területén be nem jegyzett jogi személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt előfizetői szerződést

Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele lehet, hogy az Előfizető rendelkezzék a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges elégséges feltételekkel, így különösen megfelelő végberendezéssel, tápáram ellátással és/vagy az Előfizetői szolgáltatás létesítéséhez alkalmas telepítési hellyel.

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

Ha a Szolgáltatónak valamely igényelt Hálózati végpont szerinti földrajzi területen nincs kiépített hálózata, a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás műszaki feltételeinek biztosítása érdekében jogosult előfizetői előszerződést kötni az Előfizetővel. Ebben az esetben a Szolgáltató telepítési díjelőleget kérhet. A díjelőleg mértéke a telepítési díj minimum 50%-a, amelynek megfizetését a Szolgáltató a létesítés feltételeként írhatja elő.
Ha az Előfizető az előszerződés megkötését követően az Előfizetői szerződést neki felróható okból nem köti meg, az Előfizető a Szolgáltató költségeit, legfeljebb a befizetett díjelőleg erejéig köteles megtéríteni.

A Szolgáltató által kivezetni tervezett, vagy már kivezetés alatt álló műszaki hozzáférés típuson már működő szolgáltatások esetében, ha az igényelt új szolgáltatást vagy díjcsomagot a Szolgáltató a kivezetni tervezett, vagy már kivezetés alatt álló hozzáférés típus helyett új hozzáférés típuson kívánja létesíteni, abban az esetben felajánlja az Előfizetőnek a már meglévő szolgáltatások vonatkozásában is az Előfizetői szerződésének az új hozzáférés típusának megfelelő módosítását. Amennyiben az Előfizető ezt elfogadja, a Szolgáltató az új igényelt szolgáltatás létesítése, illetve díjcsomag beállítása mellett a korábban meglévő szolgáltatások vonatkozásában is elvégzi a hozzáférés típus cseréjével összefüggő munkálatokat.

A Szolgáltató kizárólag belföldi postázási vagy számlaküldési cím megadása esetén köt Előfizetői szerződést.

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

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

Az Előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy Felek Egyedi Előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban kezdi meg a Szolgáltatás nyújtását.
Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fentiek szerint meghatározott időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában.
Ha a szolgáltató a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt 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 visszafizeti az előfizető számára, az előfizető a részére átadott, a szolgáltató tulajdonában lévő eszközöket a szolgáltatónak visszaszolgáltatja.

2.7. A hálózati végpont kialakítása

A Szolgáltató a hálózati végpontot az ingatlanon belül építi ki. A Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezéseket (kábeleket, tartószerkezeteket stb.) 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.

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

Az Előfizető térítésmentesen biztosít helyet a Hálózati elemek elhelyezéséhez, valamint lehetőségei szerint gondoskodik azok vagyonvédelméről. Az eszközök és azok tartozékai 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 hálózaton, Hálózati elemeken és eszközökön, ezek a Szolgáltató tulajdonát képezik.

Ha az Előfizetői 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 Hálózati elemek kialakításához, átvezetéséhez vagy telepítéshez szükséges munkálatok elvégzéséhez, eszközök 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 kötelezett Szolgáltató teljesítését, és az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni, ennek részeként köteles 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 teljesítéséhezszükséges, e bekezdés szerinti kötelezettségének nem vagy késedelmesen tesz eleget. Az ilyen jogosulti késedelem a Szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja. A jogosulti késedelemre tekintettel a Szolgáltató ilyen esetben nem tartozik felelősséggel az Előfizetői 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 Hálózati végpont kiépítése esetén a Szolgáltató felelőssége a Hálózati végpontig terjed.

A Szolgáltató kialakíthat olyan szolgáltatáscsomagokat, melyek esetében a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges végberendezéseket az Előfizető biztosítja, és azokat az Előfizető a Szolgáltatótól függetlenül is beszerezheti. Ebben az esetben a Szolgáltatás vállalt szolgáltatási szinten történő nyújtását a Szolgáltató akkor tudja biztosítani, ha az Előfizető a hálózathoz az előírt szabványnak vagy más műszaki előírásnak megfelelő végberendezéseket biztosítja. Egyes szolgáltatáscsomagok esetén az Előfizető maga is elvégezheti a Szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges beállításokat vagy a végberendezések üzembe helyezését. Ez esetben a Szolgáltató mentesül a jelen pont szerinti kötelezettségei alól. Külön díj ellenében az Előfizető ilyen szolgáltatáscsomag esetén is igényelheti a Szolgáltató segítségét a beállításokhoz vagy végberendezések üzembe helyezéséhez, akár a Szolgáltatás megrendelésével egyidőben, akár azt követően.

2.8.Az előfizetői szerződés időtartama

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

A határozott időtartamú Szerződés meghatározása

Határozott időtartamú Előfizetői szerződésnek minősülnek azok a szerződések, amelyekben az Előfizető a részére nyújtott kedvezmény ellentételezéseként vállalja, hogy az Előfizetői szerződésben rögzített meghatározott ideig az Előfizetői szerződést nem szünteti meg (előfizetésre vállalt hűség), vagy az Előfizetői szerződésében rögzített díjcsomagot meghatározott ideig igénybe veszi (díjcsomagra vállalt hűség). Ahol az Előfizetői szerződés vagy az ahhoz kapcsolódó bármely szerződés kiegészítés. módosítás, nyilatkozat, egyéb szerződéses dokumentum, számla stb. hűségidőt, elkötelezettségi időt tartalmaz, azt a Felek határozott idejű Szerződésnek tekintik, s arra a határozott idejű Szerződésre vonatkozó szabályozás vonatkozik.

Nem számít bele a határozott időtartamba a szünetelés, szüneteltetés, korlátozás és felfüggesztés időtartama, ha az az Előfizető érdekkörében felmerülő okból történt (így különösen az Előfizető által kért áthelyezés esetén).

A határozott idő elteltét, - ide értve a meghosszabbodott határozott időtartamot is- megelőzően az előfizető nem kerül tájékoztatásra a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról, valamint a Szolgáltatónál elérhető, az Előfizető határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró, határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokról.

A határozott idejű Előfizetői szerződés Szolgáltató szerződésszegésével kapcsolatos Előfizető általi felmondásának eseteit a 12.4.2.1. pont rögzíti.

Az egyoldalú Szolgáltatói szerződésmódosítással kapcsolatos, az Előfizető által gyakorolható felmondási jogra vonatkozó feltételeket a 12.1.3. pont tartalmazza.

Ha az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy Előfizetői szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, az Előfizetői szerződés megszűnésének jogkövetkezményeit a 9.pont rögzíti.

2.9.Az előfizetői szolgáltatás továbbértékesítése

Az Előfizetői szolgáltatás továbbértékesítésére kizárólag a Szolgáltató előzetes, írásbeli hozzájárulása esetén van lehetőség, amennyiben a továbbértékesítéssel nem sérülnek a jogszabályi előírások, különösen az alábbiak:

- az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltatóval szerződő üzleti előfizető veszi igénybe gazdasági tevékenységi körén belül,
- a Szolgáltatóval előfizetői szerződést kötő üzleti előfizető ezen előfizetői szerződés alapján hírközlési szolgáltatási tevékenységet nem végez, magát hírközlési szolgáltatóként nem tünteti fel, az általa igénybe vett előfizetői szolgáltatást nem hirdeti,
- az előfizetői szolgáltatást igénybe vevő végfelhasználók az elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére előfizetői szerződést kötnek, elektronikus hírközlési szolgáltatást más jogviszony alapján nem vehetnek igénybe,
- az előfizetői szolgáltatást igénybe vevő végfelhasználók a hírközlési jogszabályok által biztosított előfizetői jogaikat maradéktalanul gyakorolhatják a Szolgáltatóval szemben.

A Szolgáltató jogosult megtagadni a szerződéskötést azzal az üzleti előfizetővel szemben, amelynek tevékenysége vagy tervezett tevékenysége a Szolgáltató megítélése szerint a fenti szabályokat sértené.

A Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatást az Eht. 137. § (1) b) pontja alapján korlátozni. A Szolgáltató jogosult továbbá az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (6) bekezdése alapján 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amennyiben az Előfizető az általa Előfizetői szerződés alapján igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásokat a Szolgáltató kifejezett, előzetes, írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személynek továbbértékesíti, átengedi, vagy a továbbadott szolgáltatás fejében bármilyen címen díjat szed. A Szolgáltató jogosult továbbá az előfizetői szerződést 134. § (6) bekezdése alapján 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amennyiben az Előfizető az általa

Előfizetői szerződés alapján igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásokat továbbadás, átengedés, vagy a továbbadott szolgáltatás fejében bármilyen címen díjak szedése céljából nyilvánosan meghirdeti vagy közzéteszi.

Az Előfizető a Szolgáltató megkeresésére köteles nyilatkozni arról, hogy a tevékenységével nem valósít meg a jelen pontban részletezett jogsértő továbbértékesítést és köteles nyilatkozatát megfelelően alátámasztani. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által meghatározott határidőn belül ilyen nyilatkozatot nem tesz, nyilatkozatát megfelelően nem támasztja alá, a Szolgáltató jogosult választása alapján az az előfizetői szolgáltatást az Eht. 137. § (1) b) pontja alapján korlátozni, vagy az előfizető szerződéseit az Eht. 134. § (6) bekezdése alapján 15 napos felmondási idővel megszüntetni.

3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA

3.1.Minőségi követelmények

A Szolgáltató által vállalt szolgáltatásminőségi célértékeket, a minőségi mutatók meghatározását és mérési módszerét Előfizetői szolgáltatásonként az ÜÁSZF mellékletek és a Szolgáltató internetes honlapja tartalmazza.

A szolgáltatásminőségi követelmények az Eszmr. 2.§ (4) alapján kerültek kialakításra.

3.2. A segélyhívó szolgáltatásokhoz, és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás

Az 1. sz. melléklet szerinti helyhez kötött (vezetékes) telefonszolgáltatás és a 2. sz. melléklet szerinti mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén a Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy az Előfizető az alábbi hívószámokon keresztül 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 díjmentesen 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

A Szolgáltató egyetemes szolgáltatási területén mind a belföldi ingyenes segélyhívó számok (104, 105, 107), mind az európai egységes segélyhívószám (112) díjmentes elérését biztosítja.

Amennyiben az Előfizető mobiltelefon készülékének operációs rendszere lehetővé teszi, az európai egységes segélyhívószámra (112) irányuló hívás esetén, a pontosabb helymeghatározásra irányuló adattovábbításra kerül sor. Az Előfizető mobiltelefon készülékébe beépített helymeghatározó rendszer által megállapított pozíciót az Előfizető mobiltelefon készüléke automatikusan adat SMS formájában a segélyhívó szolgálat és a segélyszolgálati állomás részére átadja. A segélyhívó szolgálat és a segélyszolgálati állomás számára küldött SMS hazai hálózatban díjmentes.

3.3. Mesterséges intelligencia használata

A Szolgáltató által nyújtott egyes szolgáltatások és folyamatok mesterséges intelligencián (AI) alapuló rendszereket – ideértve generatív mesterséges intelligencia (GenAI) megoldásokat is – alkalmazhatnak (továbbiakban: „AI-rendszer"). Ezen AI-rendszerek működése érintheti különösen, de nem kizárólagosan az ügyfélszolgálati kommunikációt támogató chatbotokat, valamint a keresési és információ-feldolgozási folyamatokat segítő megoldásokat. Az ilyen funkciók használatakor jól látható jelöléssel (pl. „AI" vagy „MI" megjelölés) jelezzük, ha a Felhasználó AI-rendszerrel lép interakcióba.
A Felhasználó az AI-rendszereket rendeltetésszerűen, a vonatkozó jogszabályoknak, etikai iránymutatásoknak megfelelően használhatja, valamint nem használhatja az AI-rendszert semmilyen jogellenes, káros vagy visszaélésszerű tevékenység folytatására, így különösen tilosak az alábbiak: a) az AI-rendszerek olyan módon történő használata, ami jogszabály megszegését eredményezi vagy sérti más harmadik személyek jogait; b) bármely AI-rendszerből adat vagy kimenet automatikus vagy programozott kinyerése; c) bármely AI-rendszerbe történő beavatkozás, ideértve bármilyen korlátozás megkerülését, vagy bármilyen védelmi intézkedés vagy biztonsági kockázatcsökkentés kijátszását.
Az AI-rendszerek technológia sajátossága, hogy valószínűségi és nem determinisztikus módon működnek, korlátozottan értelmezik a nyelvi kontextust és nem képesek teljeskörűen figyelembe venni egyedi körülményeket. Ennek megfelelően az AI-rendszerek által előállított válaszok, javaslatok és egyéb kimenetek emberi beavatkozás nélkül generált tájékoztató jellegű tartalomnak minősülnek, amelyek pontossága, teljessége, torzítatlansága (elfogultság-mentessége) és naprakészsége nem garantált, és előfordulhatnak tényszerű pontatlanságok (ún. „hallucinációk"). A kimenetek továbbá nem minősülnek kötelező érvényű nyilatkozatnak, ígéretnek, ajánlatnak vagy szakmai tanácsnak. Az ilyen kimenetek felhasználása kizárólag a Felhasználó saját felelősségére történik, és nem helyettesítik a kellő körültekintést, kritikus gondolkodáson alapuló döntéshozatalt, illetve a Szolgáltató munkatársaitól származó szakmai tájékoztatást vagy közreműködést. A Szolgáltató – a vonatkozó kógens jogszabályok által megengedett mértékben – nem vállal semmilyen szavatosságot az AI-rendszerek által előállított kimenetek tartalmáért és kizárja felelősségét a kimenetek felhasználásából eredő közvetlen vagy közvetett károkért.
Amennyiben az Előfizető vagy Felhasználó AI rendszer által támogatott funkciót használ, az igénybevétel során megosztott személyes adatokat a 10. pontban foglaltak szerint kezeli a Szolgáltató.

4. FELELŐSSÉG AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉÉRT

4.1. A hálózati végpont pont helye

A hálózati végpont kiépítésére vonatkozó rendelkezéseket a 2.6.pont és a 2.7. pontok rögzítik.

Az egyes szolgáltatások esetében a hálózati végpont fogalmát az ÜÁSZF mellékletei tartalmazzák.

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

4.2.1. Hibabejelentéssel összefüggő általános rendelkezések

Az Előfizető az ÁSZF 1.3 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:

a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;

b) az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;

c) a hibajelenség leírását;

d) a Hibabejelentés és a nyilvántartásba vétel időpontját (év, hónap, nap, óra);

e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;

f) a hiba okát;

g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);

h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

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

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

i) a valós és a szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát kijavítja vagy

j) 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 behatározása 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 ismételten 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 (Eszr. 22 § (8)).

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.

4.2.2.A Szolgáltató hibás teljesítése

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül: 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 8. pont szerinti kötbérre jogosult.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

a) 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,

b) a hibát az Előfizető által használt, a jogszabályi előírásoknak vagy szabványoknak nem megfelelő végberendezés, az Hálózati végponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú vezetékszakasz, előfizetői tulajdonú hálózat, vagy végberendezés okozta,

c) a hibát a szolgáltatói tulajdonú végberendezés 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 az Hálózati végponthoz hozzá kellene férni, de az Előfizető ezt nem biztosította, így 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.

4.2.3.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, 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.

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

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 5.1.3. pont szerint is szüneteltheti az Előfizetői szolgáltatást.

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

4.4.Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az Előfizető a Szolgáltató hálózatához saját tulajdonú Elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztathat, ha

a) az teljesíti az alapvető követelményeket, azaz:

a. nem veszélyezteti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények),
b. megfelel az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek, és
c. eleget tesz az egészségvédelmi és környezetvédelmi jogszabályokban előírt követelményeknek (Eht. 80. § (1));

b) el van látva a megfelelőségi jelöléssel, és
c) c) rendelkezik a Szolgáltató által meghatározott típusú interfésszel

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

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez használt szolgáltatói és előfizetői hálózatot – ennek részeként a hálózatra csatlakoztatott Elektronikus hírközlő végberendezéseket 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 Elektronikus hírközlő végberendezés csatlakoztatását), az Előfizetőt felszólítja a szerződésszegő magatartás 15 napon belüli megszüntetésére, így különösen ennek részeként a nem szabályszerű Elektronikus hírközlő végberendezés üzemen kívül helyezésére. Ha az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást korlátozhatja vagy az Előfizetői szerződést felmondhatja.

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

Ha az Előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez szükséges beállításokat vagy a végberendezések üzembe helyezését az Előfizető maga végzi el a Szolgáltató mentesül a végberendezés nem megfelelő üzembehelyezéséből adódó hibák miatt felmerülő felelősség alól. A Szolgáltató által (közvetve vagy közvetlenül) értékesített készülékek tekintetében a SIM kártya számának, a készülék típusának és gyártójának automatikus ellenőrzésére kerülhet sor annak érdekében, hogy a Szolgáltató ellenőrizze, technikai szempontból milyen szolgáltatások (pl. applikációk) elérhetővé tételére van lehetőség az adott készüléken.

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 az Előfizetői szolgáltatás paramétereket -, az Előfizetői forgalmi adatokat - beleértve, de nem kizárólagosan az Előfizetői végberendezés statisztikai adatait, illetve az Előfizetői szolgáltatás paramétereket -, 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 az Előfizetői szolgáltatás paramétereket, 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 az Előfizetői szolgáltatás paramétereket, és az Előfizetői vezetékes) hálózati paraméterek -, továbbá az Előfizető személyazonosító- és a kapcsolattartási adatait az Előfizető hozzájárulása alapján.

A részletes adatkezelési tájékoztatást a 10.3. pont tartalmazza.

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

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

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

5. A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet az Előfizető érdekkörében felmerülő okból, a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból, valamint mindkét fél érdekkörén kívül eső okból (vis major) is.

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

Szünetel az Előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére, az Előfizető által a kérésében meghatározott időtartamig vagy ilyen időtartam hiányában a bejelentéstől a visszakapcsolásra irányuló kérelemben meghatározott időpontig (Eht. 135. § (1)). Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés időtartama nem haladhatja meg a 6 hónapot (Eht. 135. § (2)). 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. (Eszr. 17. § (1))

Ha az Előfizető határozott időtartamú Előfizetői szerződés esetén kéri az Előfizetői szolgáltatás legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését, az Előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik (Eszr. 25. § (4)).

Felszámolás, végelszámolás, csődeljárás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összegű vagyoni biztosítékot. (Eszr. 17.§ (3) bekezdés)

Szolgáltatáscsomag esetén a szüneteltetés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjed ki. (Eszr. 17.§ (4) bekezdés)

5.2. A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés

A Szolgáltató szüneteltetheti az Előfizetői 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 az Előfizetői szolgáltatást szüneteltetni. Az ilyen okból történő szüneteltetés időtartama naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg (Eht. 136. § (1) a)).

5.3. Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szünetelés

a) Szünetel az Előfizetői szolgáltatás előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén (Eht. 136. § (1) b)).

b) Szünetel az Előfizetői szolgáltatás a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok Díjfizetés a szünetelés és szüneteltetés alatt, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik vagy a szüneteltetés oka a Szolgáltató érdekkörében merül fel (lásd 5..2. pont), de a szüneteltetés oka nem Rendszeres karbantartás, akkor a szünetelés, illetve szüneteltetés időtartamára az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. (Eht. 136. § (2)) Ha a szünetelés, illetve szüneteltetés időtartama egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató az egy hónapra eső előfizetési díjat visszatéríti. Nem kell visszatéríteni az előfizetési díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, ha a Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtett a szünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére (Eht. 136. § (2) és (3)).

Az Előfizető kérésére történő Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének időtartamára az Előfizető az Előfizetői szerződésben feltüntetett csökkentett, indokolt és méltányos, az ÜÁSZF vonatkozó mellékletében meghatározott szüneteltetési díjat („Előfizető kérésére történő szüneteltetés díja") köteles fizetni. (Eht 135. § (1) és (3)).

5.4. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett forgalom korlátozásának, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének – esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződtetett (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az Előfizetői 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 csatlakoztatott (Eht. 137. § (1) a));
b) az Előfizetői szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja (Eht. 137. § (1) b));
c) az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt – legalább 15 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 (Eht. 137. § (1) c));
d) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az Előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget.
e) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötése vagy Előfizetői szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette (Eszr. 18. § (3)).

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-hozzáférési szolgáltatásra épülő elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetőségét és minőségét is érintheti.

Ha az Előfizető több Előfizetői szolgáltatást egy Egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe, a korlátozás a c) pontjában szabályozott díjtartozás, valamint a csalás esetét kivéve - műszakilag kivitelezhető mértékben - csak az Előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki. (Eht. 137. § (2a)). Díjtartozásnak számít az Előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés.

A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott Előfizetői szolgáltatással arányos díjat számíthat fel (Eht. 137. § (2b)). Ennek mértékét Az ÜÁSZF vonatkozó melléklete tartalmazza. A Szolgáltató a helyhez kötött és a mobil internet-hozzáférés szolgáltatások korlátozásának időtartama alatt az Előfizetőnek minimális szolgáltatási szintű internet-hozzáférési szolgáltatást biztosít.

Ha az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadálya a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak (Eht. 134. § (10)).

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 7.4.2.4. pontban meghatározott összeg.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződés felmondása helyett az Előfizetőtől biztosítékot kérni vagy korlátozni az Előfizetői szolgáltatások körét, illetve használatát (Eht. 134. § (10)). A vagyoni biztosítékkal kapcsolatos szabályokat a 2.1.3.2. pont tartalmazza.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatást korlátozza, a korlátozott alapszolgáltatásra épülő kiegészítő szolgáltatásokat nem vagy korlátozottan lehet igénybe venni.

A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozása esetén is biztosítja (ha az adott Előfizetői szolgáltatásnál ez értelmezhető)

a) az Előfizető hívhatóságát,

b) a segélykérő hívások továbbítását,

c) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,

d) a Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségét,

e) olyan sebességi és minőségi jellemzőkkel rendelkező internet-hozzáférési szolgáltatást, amely lehetővé teszi legalább az elektronikus levelezést és az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételét (minimális szolgáltatási szintű internet-hozzáférési szolgáltatás). (Eht 137. § (2))

Szolgáltató a díjtartozás fennállásának ideje alatt az Előfizetőt az Előfizetői szolgáltatás igénybevételét biztosító végberendezésekre és/vagy a kapcsolattartásra megadott elérhetőségre küldött szöveges üzenet formájában is tájékoztathatja (akár többször is) a díjtartozás fennállásáról.

A Szolgáltató köteles újra biztosítani az Előfizetői szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az Előfizetői szerződésben feltüntetett - indokolt és méltányos – díjat (visszakapcsolási díj) számolhat fel.

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői szerződést felmondja, és erről a Szolgáltató legkésőbb a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az Előfizetői szerződés megszüntetésében

közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozatának hiányában - a korlátozást az Előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja. (Eht 137. § (4))

Az Előfizetői szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles. A visszakapcsolási díj mértékét az ÜÁSZF vonatkozó melléklete tartalmazza.

5.5. Az Előfizetői 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, az Előfizetői szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogával. A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői szerződést felmondhatja (Eszr. 18. § (4)).

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 12.3.2.1 pont szerint felmondani, mely esetben a felmondási idő tartamára a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szolgáltatást felfüggeszteni (Eszr. 18. § (5)).

6. Ügyfélkapcsolat, panaszkezelés, jogviták

6.1.Előfizetői bejelentések, Panaszok kezelése

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, s 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.
Az Előfizetők személyes ügyfélszolgálati pontokon a vásárlók könyvébe bejegyezhetik az 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.

Szolgáltató a Panaszt kivizsgálja, és az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről a bejelentéstől számított 30 napon belül írásban értesíti, a Panaszt érdemben megválaszolja. Ha a Szolgáltató a Panaszt elutasítja, azt köteles megindokolni, Ha a szükséges műszaki vizsgálatokat a Szolgáltató nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni, a Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbodásáról az Előfizető részére külön értesítést küld.

A telefonos ügyfélszolgálaton történő Panasz bejelentése az Előfizető azonosításával lehetséges. Az Előfizető azonosítása a 6.6.3 pont alapján történik.

6.2. 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 az Előfizetői szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, továbbá az Előfizetői bejelentések megtétele során tartózkodni a zaklató, a közízlést 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 az Előfizetői szolgáltatás igénybevétele során tekintettel kell lennie más előfizetők nyugalmára, a Szolgáltató egyéb előfizetőit nem zaklathatja, akadályozhatja vagy korlátozhatja az Előfizetői szolgáltatás vagy Szolgáltató ügyfélszolgálatának indokolatlan igénybevételével. Ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató a 12.3.1. pont szerint jogosult az előfizetői szolgáltatást felmondásával megszüntetni.

6.3. Díjreklamáció (felszámított díj összegét érintő Panasz)

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató az erről szóló Díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat eredményéről a Szolgáltató az Előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja. A Szolgáltató a Díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői szerződést díjtartozás miatt felmondani (Eht. 138. § (3)).

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj mértékének megállapítása pedig helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási

kötelezettség a Szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja (Eht. 138. § (7)).

Ha az Előfizető a Díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a Díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, a Díjreklamációban érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetés határideje a Díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik (Eht. 138. § (4)).

Ha a Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsította, a Szolgáltató akkor is jogosult a szerződést díjtartozás miatt felmondani, ha az Előfizető a Díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. Ilyen esetben a díjfizetési határidő a Díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a Díjreklamációt öt napon belül nem utasítja el (Eht. 138. § (5)).

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.

Az előfizető kérésére a szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítania kell, hogy az előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. (Eht. 138. § (9).

A nem vitatott tételek díjáról Szolgáltató készpénzátutalási megbízás fizetési mód esetén új csekket állít ki és küld Előfizetőnek, melyet Előfizető a Díjreklamációra tekintet nélkül a kifogásolt számla befizetési határidején belül köteles megfizetni. Ha az Előfizető az új csekket az előírt határidőben megfizeti, a Szolgáltató a díjtartozás miatt nem alkalmazhatja a díjfizetés elmulasztására irányadó jogkövetkezményeket.

Ha a Díjreklamáció helytálló, a Szolgáltató havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a Díjreklamáció elbírálásától számított harminc napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető folyószámláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével (Eht. 138. § (6)).

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 irányadóak.

Ha az Előfizető a Díjreklamáció során a nem vitatott összegről kiállított új számlát 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.

A késedelmi kamat mértékét a7.1.1.pont tartalmazza.

6.4. A kártérítési eljárás szabályai

6.4.1.Felelősség, kártérítés, elévülés

Az Előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott igazolt kárt megtéríti, az elmaradt haszon kivételével (Eht. 143. § (1)).

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 hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

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

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

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 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 berendezés használójának magatartására is kiterjed.

Az Előfizetői szerződésből származó polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani (Eht. 143. § (2)).

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.

6.4.2.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.

6.4.3. A kártérítési eljárás

Az Előfizető a vagyonában bekövetkezett kár megtérítésére vonatkozó igényét az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozó kárigény kivételével 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 kárát az elmaradt haszon kivételével megtéríti, a hiánymentesen benyújtott kárigény Szolgáltatóhoz történő beérkezésétől számított 30 napon belül. Ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, vagy nem állapítható meg károkozás, vagy az Előfizető nem bizonyította a kárát (a kár mértékét is ideértve), vagy a kártérítés az elmaradt

haszon megtérítésére vonatkozik, úgy a Szolgáltató a kárigényt a fentiekben meghatározott határidőn belül elutasítja.

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

A Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető a panaszával a Hatósághoz, a Média- és Hírközlési Biztoshoz, a békéltető testületekhez és a bíróságokhoz fordulhat.

Az 1.6 pontban került rögzítésre a Hatóság, a Média- és Hírközlési Biztos, a békéltető testületek elérhetősége.

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.

A Média- és Hírközlési Biztos hatásköre

A Média- és Hírközlési Biztosnál panasszal élhet az az Előfizető, akit az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele során érdeksérelem ért, vagy akinél az érdeksérelem bekövetkezésének közvetlen veszélye áll fenn, illetve az 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)).

A békéltető testületek hatásköre

Az Előfizetői szerződésből eredő vita esetében az Előfizető – amennyiben a szolgáltatást fogyasztóként veszi igénybe – panasza 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.

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-vételárrészletek összegét nem fizette meg és ennek következtében a Szolgáltató igényét peres úton érvényesíti.

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

6.6.1.Az ügyfélszolgálat működése

Az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos Előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők tájékoztatására a Szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet: telefonos ügyfélszolgálatot, internetes ügyintézési felületet, személyes ügyfélszolgálatot. (Eht. 138. § (1)).
A telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében 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 Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkezett hívásokról hangfelvételt készít (Eht. 138. § (10)), amely hangfelvétel készítéséről a Szolgáltató a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Ha a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott Előfizetői bejelentés csak az ügyfélszolgálati irodákban és értékesítési pontokon intézhető.
A személyében nem azonos, külön-külön MT azonosítón nyilvántartott Előfizetők, számlafizetők 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.

6.6.2. Hangrögzítés szabályai

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon, a bejelentés időpontjától számítva 1 évig megőriz.
A szolgáltató a hangfelvétel visszahallgatását ügyfélszolgálati helyiségében biztosítja az előfizető részére az előfizető erre irányuló kérésének tudomásszerzéstől számított 30 napon belül.
A hangfelvétel másolatát a szolgáltató az előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátja. A szolgáltató a hangfelvétel kiadását az előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem köti.
A szolgáltató a visszahallgatást és a másolatot az előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen biztosítja.
Az előfizetői szerződéssel kapcsolatban érkező előfizetői panasz másolatát, vagy az előfizetői panasz elintézéshez szükséges adatokat az üzleti előfizető kérésére a szolgáltató az üzleti előfizető rendelkezésére bocsátja.
A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkező, előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseke, panaszokat, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt rögzíti és visszakereshető módon egy évig megőrzi.
Előfizető ugyanabban a tárgyban tesz több alkalommal bejelentést, kizárólag az első bejelentéséről készült hangfelvétel másolatára vonatkozik a jelen bekezdése szerinti ingyenesség.
Az előfizetői szerződéssel kapcsolatban érkező előfizetői panasz másolatát, vagy az előfizetői panasz elintézéshez szükséges adatokat az üzleti előfizető kérésére a szolgáltató az üzleti előfizető rendelkezésére bocsátja.

6.6.3. Azonosítás

A Szolgáltató az egyes szolgáltatások igénybevételét és módosítását az Előfizető azonosításához, valamint az azonosítás módjától függően hitelesítéshez köti.
Sikeres azonosítás esetén a Szolgáltató az azonosított személyt Előfizetőnek tekinti, és a jelen pontban Előfizető alatt a magát sikeresen azonosító felhasználót is érteni kell.

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

a) azonosítás személyes jelenlét és azonosító okmányok alapján;
b) azonosítás okiraton elhelyezett aláírás alapján;
c) a Szolgáltató rendelkezésére álló, az Előfizetővel és az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos személyes vagy szolgáltatási adatok összevetése útján;
d) Telekom fiók használatával (a Telekom fiókhba mobil hívószámhoz tartozó Egyedi előfizetői szerződés esetén vagy az adott hívószámra, vagy a szerződéskötés során megadott kapcsolattartói e-mail cjmre küldött egyszer használatos kód ismeretében, otthoni szolgáltatások esetén az előfizetői szerződés megkötése során megadott kapcsolattartói hívószámra vagy e-mail címre küldött egyszer használatos kód ismeretében- felcsatolni)

    1. felhasználó online felületen a Telekom fiókhoz tartozó hívószámával és ehhez választott jelszavával, vagy a hívószámára küldött egyszer használatos jelszóval, vagy e-mail címével és jelszavával vagy Facebook azonosítással;
    2. felhasználó ügyintéző által végzett azonosításakor a Telekom fiók e-mail címre küldött PIN-kóddal

e) My T-Systems ügyfélportál azonosító útján;
f) az Előfizető adott szolgáltatáshoz rendelt hívószámának használata alapján;
g) a Telekom Fiókba a Telekom applikációból történő belépés során annak verziójától függően Telekom fiókhoz tartozó hívószámával és jelszavával, vagy a hívószámára küldött egyszer használatos jelszóval, vagy e-mail címével és jelszavával vagy Facebook azonosítással, vagy előfizetői jelszavával.

A Szolgáltató bizonyos azonosítási módok esetén csak akkor tekinti az Előfizetőt sikeresen azonosítottnak, ha az Előfizető az azonosítandó személlyel való azonosságát hitelesen igazolja (hitelesíti), így különösen az Előfizető által meghatározott számsorral vagy más jelszóval, egyszer használatos jelszóval, hitelesítő alkalmazás használatával vagy irat bemutatásával (így például a szerződéskötéskor kiállított számla bemutatásával). A Szolgáltató internetes honlapján közzéteheti, hogy meghatározott ügyintézési felületeken meghatározott ügycsoportokat csak bizonyos azonosítási és hitelesítési mód mellett lehet elvégezni.

Az alkalmazott azonosítási feltételek nem érinthetik az Előfizető Előfizetői szerződésben érintett jogait

Az Előfizető rendelkezhet arról, hogy a Szolgáltató az azonosítás során köteles legyen jelszavas azonosítást alkalmazni.

Sikeres azonosítás esetén a Szolgáltató az azonosított személyt Előfizetőnek tekinti, és a jelen pontban Előfizető alatt a magát sikeresen azonosító felhasználót is érteni kell.

A felek kötelesek az azonosításra használt jelszavakat (beleértve a számsorokat és az egyszer használatos jelszót is) bizalmasan kezelni, azt illetéktelen személyek tudomására nem hozhatják.

Ha az Előfizető jelszóként könnyen kitalálható jelszót rögzít, vagy a jelszó az Előfizetőnek felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut, az ebből eredő károkért a Szolgáltató nem vállal.

Ha az Előfizető az azonosításához szükséges valamely azonosítót vagy jelszót elveszti, vagy a belépéshez használt jelszót továbbító csatornához nem fér hozzá, a Szolgáltató a használt azonosítási mód és az Előfizető rendelkezésére álló egyéb azonosítóktól függően a lehetséges azonosítási módokat korlátozhatja (így különösen kizárhatja a webes ügyfélszolgálati felület használatát) vagy az Előfizetőt csak személyes jelenlétében azonosítja.

A Szolgáltató az Előfizető biztonsága érdekében az internetes honlapján közzéteheti, hogy meghatározott ügyintézési felületeken meghatározott ügycsoportokat csak meghatározott azonosítási mód mellett lehet elvégezni, amely azonosítási feltételek azonban nem érinthetik az Előfizető Előfizetői szerződésben rögzített jogait.

6.4.4. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele:

Az 1. sz. és a 2. sz. mellékletben meghatározott szolgáltatásokra értelmezhető, ezért a hivatkozott mellékletek tartalmazzák tudakozó szolgáltatás igénybevételére vonatkozó rendelkezéseket.

7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, díjakkal kapcsolatos rendelkezések

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

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

előfizetői szerződésben és a mindenkor hatályos Üzleti Általános Szerződési Feltétel mellékletében meghatározott díjak értendőek.

A Szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározását, mértékét, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjakat, díjazási időszakokat, díjcsomagokat, hibajavításhoz kapcsolódó díjakat, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezéseket, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjakat, díjazási feltételeket, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontját, minden egyéb díjat az ÜÁSZF vonatkozó mellékletei tartalmazzák.

Határozott tartamú Előfizetői szerződés esetén az Előfizető a Szolgáltató által biztosított kedvezményes feltételekre (pl. telepítési vagy belépési díj kedvezmény, díjcsomagra vonatkozó kedvezmény, készülékár kedvezmény) tekintettel vállalja, hogy az Előfizetői szerződés határozott időtartamán belül az Előfizetői szerződést nem szünteti meg, annak megszüntetésére a Szolgáltató részéről az Előfizetőnek felróható okból nem kerül sor, az Előfizető oldalán felmerülő oknak számít a Szolgáltató részéről az Előfizető díjtartozása miatt történő felmondás. Amennyiben a határozott időtartam alatt fenti okokból kerül sor a Szerződés megszűnésére, az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott mértékű kötbér megfizetésére köteles.

Az Előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, szüneteltetése, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is

A díjakat az ÜÁSZF vonatkozó mellékletei tartalmazzák.

A Szolgáltató által nyújtott havidíjas szolgáltatások és díjcsomagok Üzleti ÁSZF 1., 2., 3., 4., 5., 6., 7., 8., 9. számú mellékletei szerinti és az előfizetői szerződésekben meghatározott 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, tekintettel arra, hogy nem minősül az előfizetői szerződés módosításának, az előfizetőt felmondási jog nem illeti meg.

A „2024. évi díjkorrekció alacsonyabb mértéke" elnevezésű promóció keretében a Szolgáltató az inflációkövető árkiigazítást a fent meghatározott mértéktől az előfizetők javára eltérve a 2024. évben, a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett, 2023. évre vonatkozó éves átlagos fogyasztói árindex változás mértékénél alacsonyabb mértékkel hajtja végre. Ennek megfelelően a Szolgáltató által nyújtott havidíjas szolgáltatások és díjcsomagok Üzleti ÁSZF 1., 2., 3., 4., 5., 6., 7., 8., 9. számú mellékletei szerinti és az előfizetői szerződésekben meghatározott havidíjai a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékéhez képest 2,6 százalékponttal csökkentett mértékkel, azaz 15 százalékkal változnak. A Törzsrész 7.1. pontjának 7. bekezdése minden egyéb tekintetben változatlanul kerül végrehajtásra.

A „2026. évi díjkiigazítás" elnevezésű promóció keretében a Szolgáltató a Törzsrész 7.1. pontjában meghatározottak helyett, kizárólag a 2026. évi díjkiigazítás tekintetében a Szolgáltató a díjkiigazítást az előfizetők javára eltérve 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.

7.1.1. A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja és minden egyéb díj

Elektronikus számlaküldés

Az elektronikus számlaküldési módra történő váltáshoz az Előfizetőnek az adott elektronikus számlaküldési mód használati feltételei szerint regisztrálnia és nyilatkoznia kell, hogy eszerint kíván a nyújtott Előfizetői szolgáltatásokról hiteles elektronikus számlát kapni.

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 beérkezési 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. Banki átutalási móddal történő számlafizetés esetén az Előfizető a részére kiállított számlán feltüntetett bankszámlaszámra teljesíti a számlán feltüntetett összeg befizetését.

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

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.

Egyedi értékhatár, egyéb számlázási szabályok:

Üzleti előfizetők esetén a Szolgáltató egyedi értékhatárt nem alkalmaz.

7.1.2. Számlamelléklet, hívásrészletező

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

A hívó Előfizető számára ingyenes hívások, beleértve a Hatóság által „nem azonosítható hívószámként" megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívásokat, nem jelölhetők meg a hívó Előfizető számláján és a számlamellékletben.

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

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

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

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

A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető.

Az előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag két évre visszamenőleg igényelheti.

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

A számlakiegyenlítés határideje:

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

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

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

Az előfizető, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be, a Szolgáltató jogosult késedelmi kamatot felszámítani, valamint a késedelemmel összefüggésben a fizetési felszólítási díjat kötbérként megfizettetni.

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

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

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

A számlán fizetési határidő helyett beérkezési határidő kerül feltüntetésre.

A késedelmi kamat számításának módja

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

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

A Szolgáltató hibás számlázása

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

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

Követeléskezelési díj:

A Szolgáltató jogosult díjtartozás esetén jogos követelése behajtása céljából, az általa megbízott és vele szerződéses jogviszonyban álló követeléskezelő társaság részére a díjhátralékkal rendelkező Előfizetők adatait átadni, továbbá a követeléskezelő társaság eljárásának adminisztrációs költségét kártérítésként az Előfizetőre áthárítani. Követeléskezelési díj mértéke a teljes tartozás összegétől függően, a következők szerint alakul: 2000-20000 Ft-ig 7000Ft, 20001-50000 Ft-ig 10000 Ft, 50001-100000 Ft-ig 15000 Ft, 100001-250000 Ft-ig 25 000 Ft, 250001 Ft felett 50000 Ft. A díjak bruttó díjak.

Teljes tartozás a következő tételeket tartalmazhatja:

- az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló – akár szolgáltatásból, akár a Szolgáltató szolgáltatásaihoz kapcsolódó eszköz, végberendezés vagy készülék részletfizetésre történő vásárlásából eredő - általános forgalmi adóval együtt (a továbbiakban: bruttó) számított lejárt tartozása,
- jogkövetkezmény összege, amennyiben az Előfizető a szerződést a határozott időtartam lejárata előtt érdekkörébe tartozó okból szünteti meg, illetőleg díjtartozás vagy az Általános szerződési feltételekben meghatározott egyéb ok miatt a Szolgáltató az előfizetői jogviszony felmondására kényszerül
- késedelmi kamat összege
- fizetési felszólítási díj.

7.2.A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

Fizetési módok

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

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

Hitelintézeten keresztüli fizetés történhet:

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

8. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés

8.1. Általános szabályok

A Szolgáltatónak az Előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbért kell fizetnie, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít. Az Előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségének az előfizető bejelentése alapján tesz eleget a bejelentéstől számított 30 napon belül.

A jogos kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

- A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének az előfizető bejelentése alapján úgy 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.
- Ha az előfizetőt megillető kötbér összege meghaladja az előfizetői szerződés szerinti havi vagy időszaki díj hatszorosát, a szolgáltató a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben fizeti meg.

8.2. A Kötbér fizetésének esetei

A Szolgáltató az alábbi esetekben köteles kötbért fizetni az Előfizető részére a 8.1.pontban rögzítettek szerint.

8.2.1. Szolgáltatás nyújtásának Késedelmes megkezdése esetén fizetendő kötbér

Amennyiben az szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott létesítési határidőt olyan okból, amelyért felelős elmulasztja, úgy kötbér fizetésére köteles.
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 egyharmincad részének nyolcszorosa vagy az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egyharmincad részének nyolcszorosa

közül a magasabb összeg.

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

A Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie

a) a 4.2. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig; (Eszr. 23. § (1) a.,)

b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő (4.2. pont) eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig. (Eszr. 23. § (1) b.,)

A Szolgáltató a kötbér mértékének meghatározásához egy vetítési alapot határoz meg, amelyekhez a fenti események szerint különböző szorzókat rendel.

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 egyharmincada (Eszr. 23. § (2)).

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 az Előfizetői 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 az Előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni, a vetítési alap nyolcszorosa.

8.2.3. Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Amennyiben a Szolgáltató nem teljesíti a korlátozás megszüntetésének 5.2. pont szerinti 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 vissszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmincad részének négyszerese (Eszr. 18. § (2)).

8.2.4. Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A 12.2.2.2. pont a) vagy b) pontja szerinti 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. (Eszr. 14. § (5))

9. Az előfizető szerződésszegése esetén a Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmény

Amennyiben az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy az Előfizetői szolgáltatást és/vagy a hozzá kapcsolódó terméket meghatározott ideig igénybe veszi, és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a határozott időtartam lejárta előtt az Előfizetői szerződés a 12.4. 1. pont szerint az Előfizető felmondása miatt vagy 12.3. pont szerinti okból és/vagy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott (Szolgáltató felmondása) vagy olyan más okból szűnik meg, amely az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy az Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott mértékű kötbér és a készülékvásárlásból eredő kedvezmény megfizetésére köteles a szolgáltató részére.

A jelen pont szerint az Előfizető által gyakorolt felmondás felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet.

10. Adatkezelés, adatbiztonság

10.1. 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.

Grtv.: 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 hívásátirányításra vonatkozó szabályokról.

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

Szhr.: A számhordozás részletes szabályairól szóló 23/2020 (XII.21.) NMHH rendelet

10.2. A SZEMÉLYES ADATOKKAL KAPCSOLATOS FOGALMAK ÉS ÉRTELMEZÉSÜK

10.2.1. 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, 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.

Előfizető: jelen pont alkalmazásában Előfizetőnek minősül a jelen ÁSZF-ben és annak mellékleteiben meghatározott szolgáltatás valamelyikének előfizetője vagy az előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználója, illetve a kapcsolattartóként megadott személy, amennyiben a rendelkezés az előfizetőre vagy a felhasználóra, illetve kapcsolattartóra értelmezhető.

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.

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 helyzethez, egészségi állapothoz, 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.

10.2.2. Az adatkezelés alapelvei

A személyes adatok:

a) kezelését jogszerűen és tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon kell végezni („*jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság*");
b) 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*”);

c) az adatkezelés céljai szempontjából megfelelőek és relevánsak kell, hogy legyenek, és a szükségesre kell korlátozódniuk („*adattakarékosság*”);
d) 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*”);
e) 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*”);
f) 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*”).

10.2.3. 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.

Üzleti titok a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó, titkos - egészben, vagy elemeinek összességeként nem közismert vagy az érintett gazdasági tevékenységet végző személyek számára nem könnyen hozzáférhető -, ennélfogva 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.

10.3. 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:

a) az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez;
b) 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;
c) az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges;
d) az adatkezelés az érintett vagy egy másik természetes személy létfontosságú érdekeinek védelme miatt szükséges;
e) az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges;
f) 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, tartalmának meghatározása, módosítása	a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, b) az előfizető számlázási címe, 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) Hálózati végpontra vonatkozó adatok (Telekom otthoni szolgáltatások esetén): - az igényelt hálózati végpont létesítéséhez szükséges pontos, teljes cím; - az igénylő nyilatkozata arról, hogy az ingatlant, ahová a hálózati végpont 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 összefüggő munkálatokról készített képfelvétel. Előfizetői szolgáltatásra, számlázásra vonatkozó adatok: - az igényelt Előfizetői szolgáltatás, a választott csomag(ok), kiegészítő szolgáltatási	Szerződés megkötése és teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, figyelemmel az Eht. 154. § (2) bekezdésre és ESzr. 11. §-ra	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
		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, útlevél 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 ügyfélazonosítója (MT ID, TF azonosító) és a Szolgáltatónál meglévő előfizetői folyószámlaszáma. Azokban az esetekben, amelyekben a meghatalmazás elfogadhatóságát a szerződés megkötése, módosítása körében a Szolgálató 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, útlevél vagy vezetői engedély és		

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
		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, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók; g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma; h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok; i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei; j) telefon szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok; k) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a	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

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
		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 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.	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.

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
		A hívásrészletezőben vagy kimutatásban fel kell tüntetni az emelt díjas telefonszámok számhasználójának, valamint az általa nyújtott szolgáltatásnak a megnevezését, a 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 hívásrészletezőnek hozzáférés típusonként a következőket kell tartalmaznia: a) a nem beszéd célú adatforgalom időpontja; b) adatforgalom mennyisége, vagy időalapú számlázásnál az adatforgalom időtartama; c) egységnyi forgalom, vagy időalapú díj számlázásánál az egységnyi időalapú díj; d) az adatforgalom díja. Átalánydíjas szolgáltatás esetében a c)-d) pont helyett az átalányra vagy a		

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
		szolgáltatás átalánydíjas jellegére való utalás.		
5.	Számviteli, adózási kötelezettségek teljesítése	A fenti 1-4. pontban, a 26. 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.	Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja, figyelemmel az Eht. 157. § (2) bekezdésre és ESzr. 11. §-ra 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.	Az előfizető személyazonosságának igazoló ellenőrzése az előre fizetett díjú előfizetői mobil rádiótelefon szolgáltatásra irányuló előfizetői szerződés esetében	A fenti 1. pontban meghatározott adatok, továbbá a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolvány száma és érvényessége. Ha a szerződő előfizető nem rendelkezik a személyazonosság igazolására alkalmas, magyar hatóság által kibocsátott okmánnyal, a szolgáltató az ellenőrzést a szerződő fél által személyesen bemutatott, Magyarországra történő beutazásra vagy magyarországi tartózkodásra jogosító okmány vagy engedély alapján végzi el.	Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 129. §-ra	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap
8.	Számhordozás biztosítása	Vezetékes és mobil telefonszolgáltatás esetén a számhordozást kérő természetes személy azonosításához szükséges, az alábbi okiratokban, okmányokban foglalt adatokat: a) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány, útlevél vagy	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

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
		vezetői engedély 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.		
9.	Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség teljesítése	a) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizető egyedi előfizetői szerződésben rögzített személyes adatai; b) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy hálózati végpont hívószáma vagy egyéb, az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók; c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy	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

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
		hálózati végpont létesítési címe és típusa; d) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja; e) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, illetve ezek kombinációja igénybevételénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok; f) mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén a szolgáltatás igénybevételekor használt, a kommunikációban részt vevő felek készülékazonosítója (IMEI), valamint mobil-előfizetői azonosítója (IMSI); g) mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén a szolgáltatást nyújtó hálózat- és cellaazonosítója a közlés megkezdésekor, valamint az adott szolgáltatás nyújtásának időpontjában az adott cellaazonosítóhoz tartozó cella tényleges földrajzi helyének meghatározását lehetővé tevő adatok; h) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás,		

	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; i) 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; j) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám); k) előre fizetett anonim hívókártyás mobil rádiótelefon szolgáltatás esetében a szolgáltatás első igénybevételének dátuma és időpontja, valamint a cellaazonosító, amelyről az aktiválás megtörtént. A sikertelen hívások során előállított vagy kezelt, a fenti a)-k) pont szerinti adatok.		
10	Adatkérésre törvény alapján jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, helymeghatározási adatok megállapítása és továbbítása	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

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
11	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
12	Díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése 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
13	Fizetőképesség vizsgálat lefolytatása, nagy összegű tartozás felhalmozásának megakadályozása	A fenti 1., 2., 3. 12. és 22. pontokban meghatározott adatok	Szerződés megkötése és teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja.	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig.
14	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
15	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, vezetékes	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

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
		szolgáltatás esetén az előfizető saját használatában lévő mobilhívószáma		
16	Címtárak létrehozása	A fenti 15. pont szerinti adatok.	Hozzájárulás: GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja, figyelemmel az Eht. 160. §-ra	Hozzájárulás visszavonásáig, visszavonás hiányában, szerződés megszűnéséig
17	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 jegyzőkönyvet 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, chat felületen 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, a Fgytv. 17/A. §-ra	a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 3 évig (Fgytv. 17/A. § (7) bekezdés)
18	Hibabejelentések	a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját; b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót; c) a hibajelenség leírását;	Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 141. §-ra	1 évig (Eht. 141. § (1) bekezdés)

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
		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.		
19	LTE 800 MHz mobil távközlési hálózat elektronikus hírközlési szolgáltatók közötti megosztásával összefüggő panaszkezelés	A 18. pontban meghatározott adatok.	Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 141. §-ra	1 évig (Eht. 141. § (1) bekezdés)
20	Telefonon érkező bejelentések, megkeresések, valamint az ügyfélszolgálat és az előfizető, panaszt tevő közötti telefonos kommunikáció során hangrögzítés, illetve chat felületen folytatott kommunikáció rögzítése	A hangfelvételek, a 17. illetve a 18. pontban meghatározott adatok, továbbá 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, és az Eszr. 4. § (5) bekezdésére.	a rögzített hangfelvétel tekintetében 1 év (lásd még a 21. pontot) a chatbeszélgetések tekintetében 3 év
21	Szolgáltatás nyújtásához, panaszokhoz, hibabejelentésekhez kapcsolódó minőségirányítás, folyamatjavítás, a szolgáltatások minőségének ellenőrzése, elemzése, valamint oktatás, ideértve a gépi tanulás alapú virtuális asszisztens tanítása céljából történő anonimizálást és felhasználást (lásd még alább a 10.12. pontot)	Az 1., 2., 4., 8., 13., valamint a 17., 18., 19. és 20. pontokban meghatározott adatok.	Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja A Szolgáltató jogos érdeke: az előfizetői igényekhez alkalmazkodó belső folyamatok kialakítása, folyamatos monitorozása ellenőrzése, elemzése és szükség esetén javítása, valamint az ügyfélkiszolgálásban résztvevők képzése, oktatása a megfelelő ügyfélkiszolgálás érdekében.	5 évig, a leiratok tekintetében 3 évig

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
22	Csalások, visszaélések megelőzése, kezelése	Az 1., 2., 7. és12., valamint 13. pont szerinti adatok, a 20.000 Ft összértéket meghaladó tartozásra vonatkozó információ, késedelmes napok száma, illetve múltbeli késedelmes teljesítés ténye, tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának az eseménye, folyamatban lévő megrendelések részletei és hozzá kapcsolódó díjfizetések, adatellenőrzés és annak a ténye, hogy az adatok valósak, 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 vételéve 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
23	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., 17. és 18. 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 üzemetetése, 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
24	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
25	Az előfizető azonosítása	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

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
25/A.	Az előfizető, az előfizető képviselője, illetve a felhasználó személyazonosító adatainak, lakcímének, személyazonosító okmányának ellenőrzése a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványok nyilvántartásában, illetve más, személyazonosító adatok ellenőrzésére alkalmas nyilvántartásban	az 1. pont a) és c) alpontja szerinti adatok személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolvány (személyi igazolvány, vezetői engedély, útlevél) 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 adatok valódiságáról történő meggyőződés	az előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap
26	Biztonságos biometrikus aláíráson alapuló elektronikus aláírás	Az 1. pontban meghatározott adatok, valamint az előfizető biometrikus aláírása.	Szerződés megkötése és teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, valamint a GDPR 9. cikk (2) bekezdés f) pontja	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap
27	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
28	Közvetlen üzletszerzés (profilozáson alapuló)	a 27. 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
29	Közvetlen üzletszerzés (3. fél termékei, szolgáltatásai)	a 27. pont szerinti adatok	Hozzájárulás: GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja	Hozzájárulás visszavonásáig
30	Piackutatás és közvélemény-kutatás	a 27. pont szerinti adatok	Hozzájárulás: GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja	Hozzájárulás visszavonásáig
31	Előfizetőképzés, profilalkotás (lásd: jelen Törzsrész alábbi 10.12. pontját)	A fenti 1. és 2. pontban meghatározott adatok közül az előfizető személyazonosító és címadatai; Telekom otthoni szolgáltatások esetén az előfizetői hozzáférési pont teljes címe; az igényelt	Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja A Szolgáltató jogos érdeke: a szolgáltatás nyújtásának optimalizálása, az egységes ügyfélnyilvántartás	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
		előfizetői szolgáltatás, a választott 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.	megteremtése és az Előfizetőknek testre szabott ajánlatok kidolgozása.	követő 1 év+30 nap
32	Telekom Fiók létrehozása, a szolgáltatások önkiszolgáló kezelése (lásd: jelen Törzsrész alábbi 10.8. pontját)	Belépési azonosító (e-mail cím vagy telefonszám vagy Facebook azonosító vagy Apple ID), a hozzá tartozó 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. b) Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap.
33	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 23. és 35. 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	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)

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
		Előfizetői vezetékes (otthoni) hálózati paraméterei; az Előfizetői végberendezésre kapcsolódó eszköz technikai, azonosító és statisztikai adatai. Az elégedettségmérés során az Előfizető által megadott információk (pl. pontszám, vélemény stb.)		
34	A szolgáltatás optimalizálása céljából történő hatékony hibamegelőzés, -feltárás és -kezelés, ennek keretében az Előfizető, illetve kapcsolattartójának megkeresése	Azonosító és kapcsolattartói adatok (MT ID, név, születési dátum, anyja neve, szolgáltatások telepítési címe, műszaki kapcsolattartó telefonszáma, e-mail címe) előfizetői szolgáltatás paraméterek; előfizetői végberendezés azonosítói, biztonsági, statisztikai és technikai adatai; előfizetői vezetékes (otthoni) hálózati paraméterek; előfizetői végberendezésre kapcsolódó eszköz azonosítói, statisztikai és technikai adatai; az előfizetett szolgáltatások hibakezelési előtörténete (pl. korábbi hibaelhárítási és hibamegelőzési tevékenység, bejelentett hibák, megrendelt kismunkák, kapcsolódó ügyfélkérelmek stb.)	Hozzájárulás: GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja	Hozzájárulás visszavonásáig.
35	Másodlagos hálózati azonosító (Telekom Hotspot, Telekom MobilPlusz) igénybevételével kapcsolatos szolgáltatás nyújtása	- a másodlagos hálózati azonosító igénybevételével kapcsolatos szolgáltatás előfizetőjének és a vezetékes internet előfizetőjének ügyfélazonosító adatai: Telekom Fiók azonosító, Magyar Telekom ügyfélazonosító; - a másodlagos hálózati azonosító igénybevételével	Szerződés megkötése és teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont	Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig (1 év+30 nap)

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
		kapcsolatos szolgáltatás előfizetőjének és a vezetékes internet előfizetőjének eszközazonosító adatai: IP cím, az elérhető WIFI hálózat azonosítója (SSID), az elérhető WIFI hálózat technikai azonosítója (BSSID), Wi-Fi-re kapcsolódó eszközök azonosító adatai; - a másodlagos hálózati azonosító igénybevételével kapcsolatos szolgáltatás előfizetőjére vonatkozó mobil országkód és mobil hálózat azonosítója; roaming státusz, a mobil hálózatban kiszolgáló cella azonosítója, illetve területi azonosítója, helymeghatározási adatok (amennyiben a készülékén a másodlagos hálózati azonosító igénybevételével kapcsolatos szolgáltatás előfizetője ezek kezeléséhez hozzájárulást ad); - másodlagos hálózati azonosító igénybevételével kapcsolatos szolgáltatás előfizetője által felhasznált adatmennyiség; - másodlagos hálózati azonosító igénybevételével kapcsolatos szolgáltatás előfizetőre vonatkozó egyéb műszaki, technikai jellegű adatok: applikáció telepítés azonosítója, telefon technikai adatai (gyártmány típusa, verziója), telepített operációs rendszer típusa és verziószáma, a szolgáltatás használatával és a sebességgel (speedtest) összefüggő műszaki adatok.		
36	Statisztikai elemzés	a fenti 1-36. pontok alatt meghatározott adatok anonimizálása és	Az egyes fenti adatkezelési céloknál felsorolt jogalapok, figyelemmel a	Az anonimizálás megtörténtéig

	Az adatkezelés célja	A személyes adat kategória megnevezése	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama
		aggregálása statisztikai elemzés céljára	GDPR (50) preambulumbekezdésére, az 5. cikk (1) bekezdés b) pontjára és a 6. cikk (4) bekezdésére (statisztikai cél összeegyeztethetőségének vélelme)	
37	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, hívószám (MSISDN), MT ID	Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja A Szolgáltató jogos érdeke: a teljesítmény alapú bérezéssel érintett munkatársak teljesítményének mérése és ösztönzése	A keletkezéstől számított 3 év
38	Ügyfélállomány-átruházási, akvizíciós tranzakciók, integráció (lásd alább a 10.12. pontot)	A) Átadás (eladás) esetén az 1-3., 6-7. 15-16., 24-26. 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 adattörlésig. B) Átvétel (vétel) esetén a tranzakció lezárását követő integráció megtörténtéig, amelyre tipikusan a lezárást követő 1 éven belül sor kerül.
39	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

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 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 az alábbi 10.8. 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.

10.4. 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. 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. §, valamint 162. § (4) bekezdésére
3.	Központi referencia adatbázis (KRA), átvevő / átadó 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	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

	Az adattovábbítás címzettje	A továbbított személyes adatok köre, kategóriái	Az adattovábbítás célja	Az adattovábbítás jogalapja
	előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat			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 dátuma és kezdő időpontja átadható	a Magyar Nemzeti Bank bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése, a nettó short pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a short ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében történő eljárás	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 157. § (8) bekezdésére
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 mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), 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	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 157. § (8a) bekezdésére

	Az adattovábbítás címzettje	A továbbított személyes adatok köre, kategóriái	Az adattovábbítás célja	Az adattovábbítás jogalapja
			miatt versenyfelügyeleti eljárás érdekében	
8.	azoknak, akik az elektronikus hírközlési szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik	az Eht. 157. § (2) bekezdésében meghatározott adatok közül (lásd a 3. pont szerinti táblázat 2. pontját) az adatkezelés céljához szükséges adatok	az adott adatkezelési tevékenység végzése	a felek közötti megállapodás alapján, figyelemmel az Eht. 157. § (9) bekezdés a) pontjára, 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 nemzetbiztonsági szolgálat	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) bekezdésére
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	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

	Az adattovábbítás címzettje	A továbbított személyes adatok köre, kategóriái	Az adattovábbítás célja	Az adattovábbítás jogalapja
		b) a nem természetes személy előfizető esetén annak cégnevére, székhelyére, telephelyére, képviselőjének családi nevére és utónevére vonatkozó adatok		
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 amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult)	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
18.	előfizetői névjegyzékből (tudakozóból) adatot igénylő harmadik fél	ez 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

	Az adattovábbítás címzettje	A továbbított személyes adatok köre, kategóriái	Az adattovábbítás célja	Az adattovábbítás jogalapja
21.	Yettel Magyarország Zrt.	a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját; b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót; c) a hibajelenség leírását; d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra); e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét; f) a hiba okát; g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát); h) az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.	LTE 800 MHz mobil távközlési hálózat elektronikus hírközlési szolgáltatók közötti megosztásával összefüggő panaszkezelés	jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 141. §-ra
22.	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 céljából	jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 157. § (10a) – (10c) bekezdéseire
23.	Ügyfélállomány-átruházási, akvizíciós tranzakcióban részt vevő más szolgáltató, illetve a Magyar Telekom Csoport integrációban részt vevő más vállalata (lásd a 3. pont alatti táblázat 38. pontja szerinti adatkezelést)	a fenti, 10.3. pont alatti táblázat 38. 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
24.	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)
25.	Nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatást	Az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, mobil rádiótelefon	Az Eht-ban az elekronikus hírközlési szolgáltatókra vonatkozó, az azonosító	Jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja

	Az adattovábbítás címzettje	A továbbított személyes adatok köre, kategóriái	Az adattovábbítás célja	Az adattovábbítás jogalapja
	nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatók	szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat	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.	alapján, figyelemmel az Eht. 91/B. § (3) bekezdésére.

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.

10.5. ADATBIZTONSÁG

10.5.1. 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) a személyes adatok álnevesítését és titkosítását;
b) a személyes adatok kezelésére használt rendszerek és szolgáltatások folyamatos bizalmas jellegének biztosítását, integritását, rendelkezésre állását és ellenálló képességét;
c) 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;
d) 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.

10.5.2. 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.telekom.hu oldalon nyújt tájékoztatást a Szolgáltató.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget az Előfizető által látogatott oldalakon található egyes programok által okozott károkért.

10.5.3. Televízió szolgáltatás esetén irányadó speciális adatbiztonsági szabályok

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.

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.

10.5.4. Mobil szolgáltatás esetén irányadó speciális adatbiztonsági szabályok

A Szolgáltató által üzemeltetett digitális mobil rádiótelefon hálózat mindenben megfelel a GSM 03.20 szabványban előírt biztonsági követelményeknek.

A Szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodik 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 mobil rádiótelefon hálózaton továbbított adatok (beszéd, adat/fax, SMS) titkosítását szabványos digitális algoritmusok végzik, amelyek biztosítják, hogy az Előfizetői adatokhoz illetéktelenek ne férhessenek hozzá (Eht. 155. § (1)-(2) bekezdései).

A szolgáltatások igénybevételéhez a Szolgáltató biztonsági kódokkal (PIN, PUK) védett Előfizetői (SIM) Kártyát bocsát az Előfizető rendelkezésére. A Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy az Előfizetői (SIM) Kártyához mellékelt gyári védelmi kódokat (PIN1, PIN2) változtassa meg saját egyedi kódokra.

A Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét továbbá arra, hogy a védelmi kódok Előfizető általi esetleges kiiktatása a szolgáltatás biztonságát veszélyezteti. A védelmi kódok kiiktatásából eredő bármilyen felelősség az Előfizetőt terheli.

Az Előfizető kötelezi magát, hogy a szolgáltatás keretében kapott információkat (továbbiakban: információ) kizárólag saját céljára használja fel, azokat nem jogosult sem ingyenesen, sem ellenszolgáltatás fejében harmadik fél részére sem részben, sem egészében tovább adni, illetve közzé tenni, valamint - amennyiben a szolgáltatás igénybe vétele külön titkos azonosító használatához kötött - titkos azonosítóját más személynek nem bocsátja rendelkezésére, mely kötelezettsége az Előfizetői Szerződése megszűnését követően is fennáll. Az Előfizető elismeri az információ eredeti tulajdonosának az információra vonatkozó tulajdonjogát és jogvédelmét. Az Előfizető garantálja, hogy más személyek az Előfizetői (SIM) Kártyán keresztül jogosulatlanul nem férhetnek hozzá az információhoz.

Az információs szolgáltatás a Szolgáltató által nyújtott olyan szolgáltatás, melynek során a Szolgáltató harmadik személyek által biztosított információ (pl.: időjárás, közlekedési hírek, tőzsde információk, stb.) közvetítését végzi. A Szolgáltató az előfizetői szerződésbe foglalt kötelezettségeinek teljesítése során a tőle elvárható gondossággal köteles eljárni az információs szolgáltatás folyamatosságának biztosítása, az információ pontossága, helyessége és teljessége érdekében, azonban ezeket nem szavatolja, azokért felelősséget nem vállal.

A Szolgáltató nem felel továbbá az alábbi okokból bekövetkezett sem közvetlen, sem közvetett kárért, így a tényleges kárért és elmaradt haszonért és költségekért sem az Előfizető, sem más személyek tekintetében:

- az információ átvétele miatt bekövetkező károkért,
- az információk összegyűjtése, rögzítése, feldolgozása, tárolása, továbbításra alkalmassá tétele vagy továbbítása során előforduló esetleges hibákért.

Az Előfizetőt az előfizetői szerződésből eredő jogok gyakorlásánál a Szolgáltató a jelen ÁSZF Törzsszöveg 6.4.3. pontjában meghatározottak szerint azonosítja magát. Sikeres azonosítás esetén a Szolgáltató az azonosított személyt Előfizetőnek tekinti.

Előre fizetett mobil szolgáltatások kivételével, a mobil szolgáltatás esetén szerződés szintű jelszó mellett az Előfizetőnek lehetősége van 6 számjegyből álló, titkos folyószámla szintű előfizetői jelszó megadására. A folyószámla szintű jelszó ismerője az adott folyószámlán található összes szerződés (előfizetés) felett rendelkezhet az internetes ügyfélszolgálaton, a telefonos- és a személyes ügyfélszolgálaton egyaránt. A folyószámla szintű jelszó csak személyesen, az személyazonosításra szolgáló dokumentumok bemutatását követően módosítható.

Az Előfizetőnek a DOMINO IVR központ felhívásával lehetősége van 5 számjegyből álló, numerikus jelszó választására, amely a jövőben ezen szolgáltatások igénybevétele esetén az Előfizető Szolgáltató általi azonosításra szolgál. Abban az esetben, ha az Előfizető a jelszót elfelejti, akkor az ezzel kapcsolatos ügyintézésre csak személyesen kerülhet sor, az Előfizető, illetve a Felhasználó egyértelmű azonosítása után. Ebben az esetben a Felhasználó az Előfizetői (SIM) Kártya, az Előfizetői Szerződés, valamint a Szolgáltató által az Előfizetői Szerződés megkötésekor kiállított számla egyidejű bemutatásával tudja kétséget kizáróan igazolni felhasználói minőségét és jogosultságát.

Az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatások körét illető módosításra a Szolgáltató szabályai szerint szóban, elektronikus úton, írásban, vagy személyes megjelenés esetén kerülhet sor. A Szolgáltató a módosítások végrehajtását az Előfizetői által választott és/vagy egyszer érvényes jelszó (OTP – one-time password) használatához kötheti. A Szolgáltató ezen szabályairól a telefonos ügyfélszolgálata és a Szolgáltató internetes honlapja útján ad tájékoztatást.

Az elektronikus úton történő módosítások (pl. SMS, vagy USSD önkiszolgáló ügyfélszolgálatokon keresztül történő szolgáltatásaktiválás) esetén a jelszóvédelem nélkül végzett illetéktelen módosításért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

A hatályos jogszabályoknak megfelelően a Szolgáltató az Előfizető hívószámát személyes adatként kezeli. Annak állandó kijelzéséhez kizárólag az Előfizető személyesen adott, előzetes írásbeli hozzájárulása esetén biztosít lehetőséget. Az Előfizető hívószáma a Szolgáltató alapbeállítása alapján nem kerül kijelzésre.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy SMS, illetve MMS küldésekor a küldő Előfizető telefonszáma minden esetben megjelenik a címzett Előfizető Készülékén, vagy bármilyen, SMS, illetve MMS fogadására alkalmas műszaki berendezésen a küldött üzenettel együtt.

A Szolgáltató bármely információs szolgáltatásának igénybevétele során az Előfizetők birtokába jutott adatok kereskedelmi forgalmazása tilos. Ilyen irányú tevékenység az előfizetői szerződés azonnali hatállyal történő megszüntetését eredményezheti.

10.5.5. 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

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

legyen.

10.6. 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 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.

10.7. 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:

a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye
b) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
c) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (születési) neve, anyja születési neve, születési helye és ideje;
d) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma, vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszáma;
e) a törvényes képviselő a)-c) pont szerinti adatai,
f) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek,
g) 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

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

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:

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.

10.8. KÖZVETLEN ÜZLETSZERZÉS, TÁJÉKOZTATÁS, PIACKUTATÁS; ELŐFIZETŐI SZEMÉLYES ADATAI KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE, TELEKOM FIÓK

Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási vagy piackutatási célra

Amennyiben az Előfizető ehhez hozzájárul, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt vagy az Előfizető kapcsolattartóját – közvetlen megkeresés módszerével – közvetlen üzletszerzés, profilalkotáson alapuló közvetlen üzletszerzés, piackutatás és közvélemény kutatás céljából megkeresni.

Előfizető vagy az Előfizető kapcsolattartójának a jogszabályban meghatározott személyes adatai kezelésére vonatkozó, valamennyi szerződésére és szolgáltatására vonatkozónyilatkozatait 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 Telekom fiók felületén keresztül.

Az Előfizető vagy az Előfizető kapcsolattartója 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 nyilatkozatokat külön-külön, egymástól függetlenül is jogosult módosítani, illetve visszavonni. Az azonos szolgáltatások igénybevételére kötött Egyedi előfizetői szerződések esetében a módosított, illetve visszavont nyilatkozat minden Egyedi előfizetői szerződésre alkalmazandó. A Telekom fiókban a nyilatkozatokra vonatkozóan mindig az előfizető által tett utolsó nyilatkozat szerinti aktuális állapot jelenik meg.

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).

Amennyiben mobil szolgáltatás esetén valamely értéknövelt szolgáltatás nyújtásához a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok szükségesek, a Szolgáltató köteles a felhasználót, és Előfizetőt tájékoztatni ezen adatok típusáról, az adatfeldolgozás céljáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy az adatokat szükséges-e harmadik fél számára továbbítani (Eht. 156. § (13) 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 Előfizetőt a profilalkotás során kinyert információk alapján ajánlatokkal megkeresni.

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.

Az Előfizetőképzés során nyert adatok alapján, amennyiben Előfizető ahhoz hozzájárult, Szolgáltató jogosult Előfizetőt ajánlatokkal megkeresni.

10.9. 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 a 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 névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatják, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az Előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult (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 névjegyzékben 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 névjegyzékben 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 névjegyzékben külön térítés nélkül feltüntethesse nevét, lakcímét (székhelyét) és előfizetői hívószámát, igény esetén az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módját (telefon/fax). Előfizető 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 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 Előfizetők telefonadataik kezeléséről a következők szerint rendelkezhetnek:

a) Kérhetik, hogy adataik (amennyiben ez értelmezhető: 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).
b) Kérhetik, hogy adataikról csak a tudakozó adjon tájékoztatást, de azok ne kerüljenek közzétételre az Előfizetői névjegyzékbe (tudakozói adatkezelés).
c) Kérhetik, hogy adataik sem az Előfizetői névjegyzékben, sem a tudakozóban ne jelenjenek meg, illetve azokról ne adjanak tájékoztatást (rejtett vagy titkos adatkezelés).
d) 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.

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 fedezetéül átalány kártérítésként az adott Előfizetőre irányadó előfizetési díj egyhavi összegét jóváírja.

Az Előfizetők nyilatkozatának megfelelően a Szolgáltató a nyilatkozaton 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.),
- nemzetközi tudakozó,
- elektronikus tudakozók (CD, internet, SMS stb.).

Amennyiben az Előfizető a nyílt 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 felhasználja, kérheti, hogy a Szolgáltató az Előfizetői névjegyzékben tüntesse fel, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési, 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 Előfizető adatai mellett feltüntette, hogy az adatai közvetlen üzletszerzési, 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 Előfizető a szerződés megkötésekor (szóban, írásban, ráutaló magatartással létrejött szerződés esetén is) az Előfizetői névjegyzékkel és tudakozóval kapcsolatban adatai kezeléséről és a hívószámkijelzés 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 ban 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, tudakozóban való megjelenés) a valamennyi belföldi hálózatból díjmentesen hívható 1414-as 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, a Szolgáltató az Előfizetői névjegyzéket módosítja, és a tudakozószolgálat a bejelentést követő 8. nap után nem ad felvilágosítást az Előfizető adatairól.

10.10.A FORGALMI ÉS SZÁMLÁZÁSI ADATOK KEZELÉSE

A Szolgáltató az internet-hozzáférési szolgáltatás, valamint a vezetékes telefon és mobil rádiótelefon 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

a) többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet következtetni, így különösen az egyházi, lelki vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására;
b) többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak);
c) a segélykérő szolgálatokat értesítik. (Akr. 8. §. (1) bekezdés)

10.11.AZ AZONOSÍTÓKIJELZÉS ÉS A HÍVÁSÁTIRÁNYÍTÁS SPECIÁLIS SZABÁLYAI

A Szolgáltatónak ingyenesen biztosítania kell az Előfizető írásbeli kérelme alapján

a) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
b) a hívó Előfizetőnek, hogy Hálózati végpontonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
c) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként - a *b)* pontban meghatározott letiltás ellenére - lehetővé tegye azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
d) a hívott Előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjék meg;

e) a hívott Előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó az azonosítója kijelzését letiltotta. (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 hívószámaira irányuló hívásokra sem. (Akr. 9. § (2) bekezdés)

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 rendelkezhessen, 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 átirányíttatta a saját hívószámára érkező hívásokat a Szolgáltató felügyelete alá tartozó berendezéssel, letilttathassa ezt az átirányítást. (Akr. 10. § (2) bekezdés)

10.12. AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL EGYEDI ÜGYEKBEN, PROFILALKOTÁS, FIZETŐKÉPESSÉGI VIZSGÁLAT, 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 Szolgálatóra 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)

A Szolgáltató által a fenti 3. pontban szereplő táblázatban megjelölt egyes adatkezelési célokkal összefüggésben történő adatkezelés együttjárhat profilalkotással. Porfilalkotás 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, elemzési, valamint piackutatási tevékenység ellátása,
- az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződéssel kapcsolatos követelések érvényesítésének, fizetőképességi vizsgálatoknak a hatékonyabbá tétele,
- 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.

Előfizetőképzés

Szolgáltató jogosult az adatokat a GDPR. 6. cikk (1) f) pontjában szereplő jogos érdek alapján Előfizetőképzés (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 folyamati 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 telekom.hu oldalon folytatott chat beszélgetéseket is a fenti módon és célból kezeli. 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 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.

Fizetőképesség vizsgálat
A Szolgáltató a 10.3. pont alatti táblázat 13. sorában meghatározott adatkategóriák felhasználásával, amely adatkategóriák tartalmaznak az előfizető által megadott adatokat és tartalmazhatnak a szolgáltatónál keletkezett adatokat (például számlafizetési előzmények, korábbi szerződésszegések), profilalkotáson és automatizált döntéshozatalon alapuló adatkezelést végez fizetőképesség vizsgálat lefolytatása céljából.
Az Előfizető jogosult arra, hogy a Szolgáltató, mint adatkezelő részéről emberi beavatkozást kérjen, álláspontját kifejezze, és a döntéssel szemben kifogást nyújtson be a Szolgáltató központi ügyfélszolgálati elérhetőségein.
A Szolgáltató szabályalapú rendszert és pontozási rendszert használ.
A Szolgáltató a szabályalapú rendszer eredményének függvényében az Előfizetői szerződés megkötését elutasíthatja, a pontozási rendszer eredményeképpen a szerződéskötést készülékvásárlás esetén előlegfizetéssel teheti lehetővé.
A Szolgáltató a szabályalapú ellenőrzése során a 10.3. pont alatti táblázat 13. sorában feltüntetett adatok közül különösen a személyazonosító adatok valódisága és a személyes okmányok érvényessége, az elmúlt 12 hónap számlatartozásai, valamint a közös adatállományban való szereplés ténye kerülnek jelentős súllyal figyelembevételre. A meghatározott kockázati szabályok teljesülése esetén a szerződéskötés elutasítható. (Például az elektronikus hírközlési szolgáltatók közös adatállományában szereplő érintett személlyel a Szolgáltató a szerződéskötést megtagadhatja.)
A pontozási modell alkalmazása során a 10.3. pont alatti táblázat 13. sorában szereplő adatok alapján a Szolgáltató kockázati pontszámot állapít meg, amelyben legnagyobb súllyal az elmúlt 12 hónapban a Szolgáltató felé fennálló

tartozások és azok mértéke, valamint a fizetési fegyelem (a késedelmes befizetések gyakorisága és időtartama) kerül értékelésre. A pontszám eredményeként a készülékvásárlással egybekötött szerződéskötés tipikus következményei a következők lehetnek: előleg nélkül megköthető; csökkentett összegű előleg; magasabb összegű előleg.

10.13.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) a személyes adatok megsértését a Szolgáltató haladéktalanul bejelenti azt a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóságnak (NMHH);
b) 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;
c) ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az Előfizető, vagy más magánszemély személyes adatait, vagy magánéletét, akkor a Szolgáltató erről az Előfizetőt, vagy az érintett magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül értesíti.

10.13.1. 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) a Szolgáltató neve;
b) a Szolgáltató adatvédelmi tisztviselőjének neve és elérhetősége;
c) tájékoztatás arról, hogy az első vagy a második bejelentésről van-e szó.
d) az esemény bekövetkeztének időpontja, szükség esetén becslés alapján, továbbá az esemény észlelésének időpontja;
e) a személyes adatok megsértésének módja és körülményei;
f) az érintett személyes adatok jellege és tartalma;
g) a Szolgáltató által az érintett személyes adatok védelmére alkalmazott vagy alkalmazni tervezett műszaki és szervezeti intézkedések;
h) másik szolgáltató igénybevételével 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 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:

a) az esemény összefoglalása, megjelölve az adatok megsértésének fizikai helyét és az érintett adathordozót is;
b) az érintett előfizetők, felhasználók, vagy más magánszemélyek száma;
c) a lehetséges következmények és kedvezőtlen hatások ismertetése az előfizetőkre, felhasználókra, vagy más magánszemélyekre nézve;
d) 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:

a) az értesítés időpontja és tartalma, beleértve azokat az elérhetőségeket, ahol az előfizetők, felhasználók, vagy más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
b) az értesítés során alkalmazott kommunikációs eszköz megnevezése;
c) 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:

a) tájékoztatás arról, hogy a személyes adatok megsértésének érintettje között vannak-e más tagállamokban található előfizetők, felhasználók vagy más magánszemélyek;
b) 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.

10.13.2. Az érintett Előfizető vagy más természetes személy értesítése a személyes adatok megsértéséről

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.

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 Előfizető, felhasználó, 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 Előfizető, felhasználó 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 tekinthetőek értelmezhetetlennek, ha

a) szabványos kriptográfiai algoritmussal biztonságosan titkosítva vannak, az adatok dekódolásához használt kriptográfiai kulcsot nem veszélyeztette a biztonságnak 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 biztonságnak 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 értesítésekor a Szolgáltató a személyes adatok megsértését a Hatóságnak már bejelentette, úgy annak megtörténtéről szóló tájékoztatást (Akr. 5. § (18)).

10.13.3. 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 bekövetkeztének 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.

10.13.4. 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;
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 közölhetők.

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.

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.

10.14. AZ ELŐFIZETŐ ADATKEZELÉSSEL 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;
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.

A Telekom fiók használata során megvalósuló adatkezelést az Előfizető bármikor jogosult megszüntetni az alkalmazás további használatának a mellőzésével, a regisztráció törlésével.

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.

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 elhaltat 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 elhaltat életében megillető 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).

10.15.A SZOLGÁLTATÓ ADATVÉDELMI TISZTVISELŐJE

dr. Esztervári Adrienn
1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.
E-mail: dpo@telekom.hu

11. A számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával, a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárások részletes szabályai, ideértve az előfizető tájékoztatását a számhordozás és a szolgáltatóváltás esetén fennmaradó jóváírásról

A jelen pontban írtak az ÜÁSZF 1.sz., 2. sz. és 3.sz. melléklete vonatkozásában értelmezhetőek.

11.1 A számhordozás feltételei

A Szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését lehetővé teszi saját ügyfélszolgálati elérhetőségein, amennyiben a jognyilatkozatot tevő előfizető megfelelően azonosítható.

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, az 11.1.2.; 11.1.3.c); 11.3.2.c) és 11.3.3. pontokban 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 értve 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.

11.1.1. Azonosítás

A számhordozást kérő előfizetőt az átvevő szolgáltató az ÜÁSZF Törzsrészében meghatározott módon és az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződésben foglalt adatok alapján azonosítja. (Szhr. 7. § (1))

11.1.2. 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 tízet 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. (Szhr. 5. § (6)) Ezekben az esetekben, amennyiben a számátadási 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 igénybevételéért 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. (Szhr. 6. § (2))

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 - az 11.1.2. pont szerinti eseteket is beleértve - 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 átadó szolgáltatónál fennmarad az igény

11.1.4. pontban írtak szerinti 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.

11.1.3. Az igény megtagadása

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

a) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható megfelelően a 11.1.2. írtak alapján, vagy

b) az előfizetőnek a számhordozási igény átvevő szolgáltató részére történt bejelentésének 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, vagy

c) az átadó szolgáltató a 11.1.3. pont szerinti hordozás miatt egyeztetést igényel,

d) az 11.1.5. pont szerinti utólagos számhordozásra a megszűnt előfizetői szerződés előfizetője nem jogosult. (Szhr. 7. § (9))

11.1.4. Kiegyenlítetlen Előfizetői számlatartozások, kedvezménnyel értékesített készülék

Az előfizetőnek az átadó 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 átadó szolgáltatónak. Átvállalás hiányában az előfizető a számlatartozást, és az előfizető által igénybe vett kedvezményeket az átadó szolgáltató által kiállított számla alapján a számhordozás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál fizeti meg. (Szhr. 6. § (3))

Az Átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére az előző pontban meghatározottak szerint átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni. (Szhr. 6. § (4))

A szolgáltató a határozott időtartamra kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülék ellenértékének kifizetését vagy az átvevő szolgáltató számlatartozásra vagy az előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítésére vomatkozó nyilatkozatának kézhezvételét követően a készülék hálózati zárát az előfizető kérésére külön díjazás nélkül haladéktalanul feloldja. (Szhr. 6. § (1)).

A felhasználó az átadó szolgáltatónál kérelmezheti az előrefizetett szolgáltatás fennmaradó összegének visszatérítését a számhordozást vagy utólagos számhordozást követő 30 napon belül. A fennmaradó összeg visszatérítése akkor lehet díjköteles, ha ezt az előfizetői szerződés rögzítette. E díjnak arányosnak és összemérhetőnek kell lennie az átadó szolgáltatónál a visszatérítés nyújtása során jelentkező tényleges költségekkel. (Szhr. 6. § (5))

A számhordozás igénybevételéért az átadó szolgáltató hordozásonként egyszeri díjat határozhat meg, amelyet az átvevő szolgáltató fizet meg az átadó szolgáltató részére. A fizetendő díj nem haladhatja meg a számhordozás teljesítésével összefüggésben felmerült indokolt költségeket. A számhordozás igénybevétele a végfelhasználó részére díjmentes. (Eht. 150. § (9)) Amennyiben az Előfizető ezen követelésekkel kapcsolatban jogvitás eljárást kezdeményez, úgy a követelések jogalapjáért és bizonyíthatóságáért az Átadó Szolgáltató felel.

A Szolgáltató egyes – pl. hosszabb tartamra kötött, jelentős szolgáltatási kört érintő – szerződések esetében a Szolgáltató szolgáltatásához kapcsolódó, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos előfizetői tartozásokat legkésőbb 8 napon belül számítja ki. Ilyen esetben az Előfizetőt terhelő tartozás kiszámítása a számhordozás kezdeményezésétől függetlenül igényelhető.

11.2 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

a. az átvevő szolgáltató azonosítja a számhordozás kedzeményezőjét és új előfizetői szerződést köt;
b. 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,
c. a számhordozás kedvezményezője az átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására. (Szhr. 8. § (1))

Az átvevő 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 átadó szolgáltató által kedvezménnyel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat az 11.1.6.pontban írtak szerint feloldotta,
d. az előrefizetett szolgáltatás esetén a fel nem használt összeg számhordozás után az átadó szolgáltatónál az 11.1.6. pontban írtak szerint visszaigényelhető,
e. az előfizető az előfizetői szerződés számhordozás miatti megszűnéséig az előfizetői szerződés alapján keletkező számlatartozását, és az előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítését az átadó szolgáltatónál fizeti meg, vagy - ha az átvevő szolgáltató a tartozást átvállalta – az átvevő szolgáltatóval kötött megállapodás szerint jár el;
f. a 11.1.3. pont első bekezdése szerinti esetekben a számhordozási megállapodás megkötéséhez az átvevő szolgáltató a számhordozást az átadó szolgáltatóval egyezteti, amely az előfizető vagy számhasználó közreműködését is igényelheti; valamint
g. a számhordozás késedelmes megvalósítása, és egy munkanapot meghaladó szolgáltatáskiesés esetén az átvevő szolgáltató az előfizetőnek vagy számhasználónak kompenzációt fizet. (Szhr. 8. § (4))

Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az előfizető képviseletében eljárni. Az átadó szolgáltató erre vonatkozó igénye esetén az átvevő szolgáltató átadja számára az előfizető számhordozási igényét és a képviseletére vonatkozó meghatalmazást, eredeti formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton. (Szhr. 7. § (10))

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Átadó Szolgáltató, és az Átvevő Szolgáltató az Előfizető számhordozási igényét és a képviseletre vonatkozó meghatalmazást a dokumentum eredeti képi formáját megváltoztathatatlanul rögzítve elektronikus úton, vagy a Szolgáltatók közti megállapodásnak megfelelő egyéb módon a Magyar Telekom Nyrt-nek mint Átadó Szolgáltatónak megküldi, akkor a Magyar Telekom Nyrt. ezt írásbeli felmondásként elfogadja.

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 Átvevő Szolgáltatónál a számhordozási igényét visszavonja:

a) átírás;
b) hívószám módosítása;

c) feltételhez kötött, illetve bármely kedvezményt tartalmazó szerződés módosítása;
d) szerződés felmondása.

11.3 Számhordozási eljárás, határidők

11.3.1. Átvevő szolgáltató kötelezettségei

Az Átvevő szolgáltató köteles:

a. a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíteni,
b. az a) pont szerinti időpontot követően bejelentett számhordozási igény
c. számhordozást az átvevő szolgáltató legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző napon 12 óráig bejelenteni a KRA számára.

A számhordozás kezdeményezője a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző második munkanapon 16 óráig visszavonhatja, ez esetben az átvevő szolgáltató az igény törléséről az átadó szolgáltatót 20 óráig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást törli. (Szhr. 10. § (4))

11.3.2. Az átadó szolgáltató

Az átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanapon 20 óráig értesíti az átvevő szolgáltatót. A bejelentést az átadó szolgáltató a tranzakciózárásig jóváhagyja vagy a 11.1.6. pontban meghatározott indokok alapján elutasítja.

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

A számhordozás kizárólag az 11.1.6. pontban írt indokok alapján utasítható el. A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően egy munkanapon belül értesíteni. (Szhr. 10. § (2))

A számhordozási eljáráshoz kapcsolódó határidők a számhordozás kezdeményezőjének újabb azonosítását, vagy az 11.1.6. pont b) alpontja szerint lejárt követelések kiegyenlítésének a számhordozás kezdeményezője általi bejelentését követően a hordozási igény átvevő szolgáltató részére történő ismételt benyújtásának napján újrakezdődnek. A 11.1.5. pont szerinti utólagos számhordozás elutasítása esetén az ismételt igény az elutasítást követő 15 napon belül nyújtható be.

11.3.3. 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 átadó szolgáltató teljesítse. Ennek megtörténtéig 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 átvevő szolgáltató vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeiben foglaltak szerint.

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az átvevő szolgáltató, és az Előfizető a vezetékes telefonszolgáltatás számhordozással történő megrendelésén kívül más szolgáltatásokat is rendel, a szolgáltatások többes igénybevételére vonatkozó, több szolgáltatás egyidejű igénybevétele esetén biztosított kedvezmény, így a többi szolgáltatás díjazása is a számhordozási igény teljesítésétől, a vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó egyedi előfizetői szerződés létrejöttétől, illetve annak teljesítésétől függ.

11.3.4. A hordozott számok nyilvántartása, az Előfizetők tájékoztatása

Amennyiben az Előfizető szolgáltatót változtat és számhordozást vesz igénybe, a hordozott előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek az Átvevő szolgáltatóhoz kerülnek, egyidejűleg az Átadó szolgáltatónál megszűnnek, de a kijelölési engedély jogosultja továbbra is az a szolgáltató marad, amely számára a hatóság a hordozott előfizetői számot tartalmazó számmezőt eredetileg kijelölte. (Szhr. 19. § (1))

A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek mindaddig az Átvevő Szolgáltatónál maradnak, amíg a szám nem rendelhető új előfizetőhöz. Ezen időtartam, amelyet az átvevő szolgáltató az általános szerződési feltételeiben határoz meg, legfeljebb hat hónap lehet. Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Átvevő Szolgáltató, úgy ez az időtartam 90 nap. (Szhr. 19. § (2))

A megszűnt hordozott előfizetői szám használati joga visszakerül a számot tartalmazó számmező kijelölési engedélyének jogosultjához, amikor a szám újra Előfizetőhöz rendelhetővé válik. (Szhr. 19. § (4))

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Átvevő Szolgáltató, köteles az Előfizető hozzájárulásának megfelelően, az Eht-ban meghatározott módon a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni. (Eht. 150. § (7))

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# híváselküldő gomb.

11.4. INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÓVÁLTÁS

11.4.1. Az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás kezdeményezése, általános szabályai

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

Szolgáltatóváltás esetén az előfizetőt átvevő szolgáltatónak biztosítania 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.

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 a szerződéséből eredő kiegyenlítetlen tartozása. A kiegyenlítetlen tartozásról, illetve az előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítéséről az előfizető és az átvevő szolgáltató a 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

a. az átvevő szolgáltató azonosítja a Szolgáltatóváltást kezdeményező előfizetőt, és új előfizetői szerződést köt;
b. az átvevő szolgáltató és a szolgáltatóváltást kezdeményező előfizető szolgáltatóváltási megállapodásban rögzíti a Szolgáltatóváltás napját, és az átadó szolgáltatónál megszüntetésre kerülő szolgáltatást vagy szolgáltatásokat; és
c. 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.

11.4.2. Szolgáltatóváltási igény elutasítása, átadó szolgáltató szolgáltatásának visszaállítása

Az igényt az átadó szolgáltató elutasíthatja

a. az előfizető sikertelen azonosítása esetén;
b. 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;
c. 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 (6) bekezdés szerinti módosítással - folytatható.

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

11.4.3. Átvevő szolgáltató jogai és kötelezettségei a Szolgáltatóváltás során

Az átvevő szolgáltató az átadó 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 átvevő szolgáltató a szolgáltatások teljes körű nyújtásának megkezdését követően haladéktalanul értesíti az átadó szolgáltatót a sikeres Szolgáltatóváltásról.

Az átvevő szolgáltató a szolgáltatóváltási igény visszavonásáról az átadó szolgáltatót haladéktalanul értesíti.

Az előfizetőnek az átadó 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 átvevő szolgáltató átvállalhatja. Erről az átvevő szolgáltató nyilatkozik az átadó szolgáltatónak. Átvállalás hiányában az előfizető a számlatartozást, és az igénybe vett kedvezményeket az átadó szolgáltató által kiállított számla alapján a szolgáltatóváltás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál megfizeti. Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére az átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

11.5. KOMPENZÁCIÓ

11.5.1. Az Átvevő szolgáltatót terhelő kompenzáció

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

a. ha a szolgáltatóváltás és számhordozás során a megállapodásban rögzített szolgáltatásra vagy a szolgáltatáscsomag bármely elemére a szolgáltatáskiesés meghaladja az egy munkanapot, vagy
b. 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 a 4. § (14) bekezdése szerint, vagy a számhordozás a 7. § (11) bekezdése szerint valósult meg, a szolgáltatás átadó szolgáltatónál való visszaállításáig okozott szolgáltatáskiesésre az előfizetőt vagy számhasználót az átadó szolgáltatótól az előző bekezdés szerinti kompenzáció illeti meg, mely esetben a kompenzáció összegét az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltató részére téríti meg.

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 átvevő 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 11. § (4) bekezdése szerinti kompenzáció összegét az átvevő szolgáltató kérésére a hatóság az átvevő szolgáltató részére megtéríti. Ebben az esetben az átvevő szolgáltató a kompenzáció összegét közvetlenül az előfizető vagy számhasználó részére egy összegben fizeti meg.

11.5.2. Az Átadó szolgáltatót terhelő kompenzáció

Az átadó szolgáltató a kompenzáció összegét az átvevő szolgáltató kérésére az átvevő 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 az 11.1.6. pont b) alpontja szerint lejárt és értesített tartozás miatt utasította el;
d. az 11.3.3. pont a) alpontja szerinti elfogadást követően a KRA-ban elutasította; vagy
e. a műszaki feltételek biztosításához szükséges tevékenységet nem végezte el a megállapodás szerinti határidővel.

11.6. A Magyar Telekom Nyrt-nél történő új ADSL előfizetésre vonatkozó igény, és más szolgáltatónál történő szerződés megszüntetés esetén:

A Magyar Telekommal történő szerződéskötés során az Igénylő jelzi igényét a Magyar Telekom Nyrt. valamely ügyfélszolgálati elérhetőségén, és nyilatkozik, hogy az ADSL-hozzáférés típus esetén a helyhez kötött internet szolgáltatást szünetmentes szolgáltató-váltással kívánja igénybe venni. A nyilatkozattal az Igénylő jelzi a korábbi (elengedő) internet szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésének megszüntetése iránti igényét, valamint nyilatkozik arról is, hogy a szolgáltató-váltásra vonatkozó szabályozást megismerte és elfogadta, valamint

meghatalmazza a Magyar Telekom Nyrt.-t, hogy a korábbi (elengedő) internet szolgáltatójánál igénybe vett ADSL-szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés megszüntetése tárgyában az Igénylő nevében eljárjon.

A szünetmentes ISP váltás feltétele, hogy az Igénylőnek nincs a korábbi szolgáltatóval hatályban határozott tartamú szerződése, vagy a fennálló előfizetői szerződéséből eredő kiegyenlítetlen díjtartozása. A szünetmentes szolgáltatóváltás feltétele a fennálló díjtartozás rendezése. A határozott tartamú szerződés megszüntetése a kapott kedvezmények megfizetése mellett lehetséges, ez az összeg azonban nem minősül szünetmentes szolgáltatóváltás esetében díjtartozásnak.

Amennyiben a korábbi (elengedő) szolgáltató a szolgáltatóváltás folyamata során fennálló határozott tartamú szerződésre vagy kiegyenlítetlen díjtartozásra vonatkozóan tájékoztatást ad a Magyar Telekom Nyrt.-nek, erről a Magyar Telekom Nyrt. tájékoztatja a szerződéskötésre és szünetmentes szolgáltatóváltásra vonatkozó igénnyel jelentkezőt.

Amennyiben a szünetmentes szolgáltatóváltás feltételei teljesülnek, a Magyar Telekom az Igénylővel előfizetői szerződést köt.

11.7. A Magyar Telekom Nyrt.-vel kötött előfizetői szerződés megszüntetése és a Magyar Telekom Nyrt-től eltérő szolgáltatóval történő új szerződéskötés esetén

Amennyiben az Előfizető jelzi igényét a Magyar Telekom Nyrt. valamely ügyfélszolgálati elérhetőségén a fennálló előfizetői szerződésének megszüntetésére és eltérő szolgáltatóval szünetmentes szolgáltatóváltással történő új szerződéskötésére irányuló igényéről, a Magyar Telekom Nyrt. tájékoztatja az Előfizetőt a szolgáltatóváltás feltételeiről.

A szünetmentes ISP váltás feltétele, hogy az Előfizetőnek nincs a Magyar Telekom Nyrt.-vel hatályban határozott tartamú szerződése, vagy a fennálló előfizetői szerződéséből eredő kiegyenlítetlen díjtartozása. A szünetmentes szolgáltatóváltás feltétele a fennálló díjtartozás rendezése. A határozott tartamú szerződés megszüntetése a kapott kedvezmények megfizetése mellett lehetséges, ez az összeg azonban nem minősül szünetmentes szolgáltatóváltás esetében díjtartozásnak.

Amennyiben a szünetmentes szolgáltatóváltás feltételei teljesülnek, a Magyar Telekom Nyrt. postai levélben megküldi az előfizetőnek az "Elengedő nyilatkozatot”. Amennyiben a szünetmentes szolgáltatóváltás a feltételek hiánya miatt nem teljesíthető, a Magyar Telekom Nyrt, tájékoztatja az Előfizetőt a szünetmentes szolgáltatóváltásra vonatkozó igény elutasításának okáról.

12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK, MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

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

12.1.1. A Szolgáltató által kezdeményezett, közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás

Az Előfizetői szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható. Az Előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni.

Közös megegyezésen alapuló módosításnak minősül, ha a Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF és/vagy az Egyedi előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosítására irányuló ajánlattal megkeresi és az Előfizető az ajánlatot elfogadta. A ráutaló magatartással kötött Előfizetői szerződések kivételével a közös megegyezéssel történő szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta

Az elfogadó nyilatkozat megtételére nyitva álló határidő az értesítés kézhezvételétől számított 15. nap.

Előfizető a Szolgáltató közös megegyezésen alapuló szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatát a következő módokon fogadhatja el:

a) kifejezett elfogadó nyilatkozatával, így

aa) jelenlévők között, a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban vagy az értékesítési pontokon tett kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozatával (szóban és írásban kötött Előfizetői szerződések esetén);

ab) postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával (szóban és írásban kötött Előfizetői szerződés esetén);

ac) elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával (szóban és írásban megkötött előfizetői szerződés esetén);

ad) szóban kötött Előfizetői szerződés esetén távollévők között szóban (telefonon) kifejezett elfogadó nyilatkozattal;

ae) elektronikus hírközlés útján tett nyilatkozatával (szóban kötött Előfizetői szerződés esetén).

b) határozatlan idejű, de ráutaló magatartással kötött Előfizetői szerződés esetén, ha az Előfizető az Előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy a szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat elfogadásának minősül.

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

Ha az Előfizető a Szolgáltató Előfizetői szerződés módosítására irányuló ajánlatát kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, az Előfizetői szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad. 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. Az Előfizetői szerződés módosítására irányuló ajánlat el nem fogadása önmagában nem alapozza meg a Szolgáltató felmondási jogát.

Amennyiben a szerződés változatlan feltételekkel történő fenntartása a Szolgáltató részéről már nem biztosítható - különösen, ha a Szolgáltató a szerződés tárgyát képező szolgáltatást a szolgáltatásra vonatkozó technológia megszűnése vagy lényeges megváltozása miatt a továbbiakban a szerződésben meghatározott feltételek szerint nem képes biztosítani –, úgy a Szolgáltató a 12.3. pontban foglalt rendelkezések szerint jogosult az Előfizetői szerződés rendes felmondására.

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

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

Az egyoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltatót terhelő értesítési kötelezettség

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 alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

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 díjcsomagok 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.

12.1.3. 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.

12.1.4. Előfizetői hívószám változása

Az előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

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

A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az előfizetői hívószámot megváltoztatni, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A felek eltérő megállapodása hiányában a megváltozott hívószámot a Szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból.

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

A Szolgáltató köteles az előfizetőt a hívószám más előfizetőhöz történő rendelésére és a számváltozásról szóló tájékoztatásra vonatkozó feltételekről felvilágosítani az előfizetőt, és a b)–c) pontban meghatározott esetekben az előfizetőt az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíteni.

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

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

A Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendeli más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig.

12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei

12.2.1.Az átírás általános szabályai

A Szolgáltató az Előfizető kérésére csak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja átírás jogcímén az Előfizetői szerződést

Nem minősül e pont szerinti átírásnak, ha az Előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell rögzíteni.

Szolgáltató az átírást az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíti

Az átírás esetén az átvevő Előfizető belépési vagy telepítési díjat nem fizet. Az átvevő Előfizető által fizetendő átírási díj mértékét az ÜÁSZF vonatkozó mellékletei tartalmazzák.

Az átírás alapjául szolgáló tényekről az átírást kezdeményező Feleknek kell nyilatkozniuk. Az átírási kérelem legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat kell, hogy tartalmazza:

a) az Előfizetői szolgáltatás adatai (Előfizetői szolgáltatás neve, létesítési cím, hívószám);

b) az átadó és az átvevő Előfizető adatai az átvevő Előfizető előfizetői kategóriája

c) az átadó és az átvevő Előfizető aláírása.

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

a) Az átadó Előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, vagy vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó összes kiegyenlítetlen tartozását a Szolgáltató felé a Szolgáltató által számára előírt fizetési határidőben teljesíti.

b) Az átírás olyan Előfizetői szolgáltatásra/díjcsomagra vonatkozhat, amelyet a Szolgáltató az átírás időpontjában is értékesít. Ha az adott Előfizetői szolgáltatást/díjcsomagot a Szolgáltató már nem értékesíti, annak átírására nincs lehetőség.

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

Az Előfizetői szerződés átírása esetén az Előfizetői szerződés módosul, az átadó Előfizető előfizetői jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő Előfizető a helyébe lép.

Az Előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg az Előfizetői szerződés átírását és a hálózati végpont áthelyezését kérni.

Az Előfizető az átírásra és az egyes Előfizetői szolgáltatásoknál meghatározott egyedi eseteken (így különösen hurokátengedés esetén) kívül nem jogosult arra, hogy az Előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat (követeléseket) egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át.

A határozott tartamú Előfizetői szerződést a Szolgáltató csak abban az esetben írja át, ha az átvevő Előfizető vállalja, hogy amennyiben az Előfizetői szerződést a határozott idő lejárta előtt szünteti meg, az átadó és az átvevő Előfizető által az Előfizetői szerződés határozott tartama alatt igénybevett összes kedvezményt megfizeti.

Ha az Előfizető személye azért változik, mert az Üzleti előfizető személyében jogutódlás történt (így különösen átalakulás, egyesülés, szétválás), a jogutódlást az ezt igazoló eredeti vagy közjegyző/ügyvéd által hitelesített dokumentumokat az Előfizető a Szolgáltató rendelkezésére bocsátja. Ezen dokumentumok alapján hajtja végre a szolgáltató az átírást. Az Előfizető átírási díj megfizetésére köteles.

Ha felszámolás alatt álló Üzleti Előfizető, mint átadó Előfizető kezdeményezi a Szolgáltatás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás, hanem a felszámolási eljárás során érvényesíti a Szolgáltató. A
Az előfizető kérése alapján lehetőség van nem azonos kategóriába tartozó előfizetők közötti átírásra is. Ha egyéni előfizetőről kérik üzleti előfizetőre a szolgáltatás átírását nem kell megfizetni a két előfizetői kategória közötti egyszeri (telepítési) díjkülönbözetet.

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondási idő alatt az Előfizető által kezdeményezett átírási igény teljesítését a Szolgáltató jogosult megtagadni.

Az átírás és az Előfizető módosítás jogkövetkezményei a módosítás napjától lépnek hatályba.

12.2.2.Áthelyezés

Az áthelyezés általános szabályai

A szolgáltató az előfizető kérésére köteles a helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges hálózati végpontot a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni, kivéve ha az áthelyezés a szolgáltatón kívül álló okból nem lehetséges. (Eht. 132. § (12))

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

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni az Előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításában megjelölt de legalább 15 napos határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott vagyoni biztosítékot. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényét elutasíthatja.

Az áthelyezési igény teljesítésének határideje

Ha a hiánytalan áthelyezési igény a Szolgáltatóhoz beérkezik, a Szolgáltató a beérkezést követő 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

a) az áthelyezési igényt elfogadja, és azt, legfeljebb azonban 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 az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztése miatt elutasítja.

Az áthelyezési igényben az Előfizető megadja, hogy a Hálózati végpontot mely címre kéri. Ha az áthelyezési igény nem tartalmazza az Előfizető létesítési címét, a Szolgáltató az áthelyezési igényt elutasítja.

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

Az áthelyezés díja

A Szolgáltató az áthelyezésért annak költségeihez mérten indokolt és méltányos áthelyezési díjat számíthat fel, amelynek mértékét az ÜÁSZF vonatkozó mellékletei tartalmazzák. Az áthelyezés díjáról a Szolgáltató a 12.2.2.2. pontjának a) és b) pont szerinti értesítésben az Előfizetőt tájékoztatja.

Az áthelyezésre vonatkozó további rendelkezések

Nem lehet a 12.2.2. pontot alkalmazni, ha az Előfizető egyidejűleg az Előfizetői szerződés átírását is kérte. A Hálózati végpont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást, ilyen esetben a Szolgáltató az előbb benyújtott kérelmet, egyidejűleg benyújtott kérelmek esetén az átírást teljesíti.

Áthelyezés esetén az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartam nem számít bele az Előfizetői szerződés határozott időtartamába.

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.

A díjcsomag és igénybevett Előfizetői szolgáltatások körének módosítása

Az Előfizető bármikor kezdeményezheti díjcsomagjának módosítását más díjcsomagra, valamint kérheti az általa igénybevett szolgáltatások körének módosítását, ha a hatályos Előfizetői szerződése (beleértve az irányadó díjcsomag) ezt nem zárja ki, valamint a módosítás az igénybe venni kívánt díjcsomag és ajánlat feltételei szerint is lehetséges.

12.3. A Szolgáltató általi szerződés felmondásának esetei, feltételei

12.3.1.Szolgáltató rendes felmondása

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap (Eht. 134. § (2)). Az Előfizetői szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

a. a felmondás indokát,
b. a felmondási időt, a felmondási idő lejártának kiszámítási módját
c. ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával (Eht. 134. § (4)).

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását az előfizetővel tartós adathordozó útján köteles közölni azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az előfizetőt igazolható módon külön értesíti, kivéve, ha ezt az alkalmazott tartós adathordozó jellege nem indokolja. (Eht. 134.§ (3))

A felmondás közlésére egyebekben az értesítésekre vonatkozó szabályok (így kézbesítési vélelem) vonatkoznak.

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

12.3.2. A Szolgáltató rendkívüli felmondása

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

a) Az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg.
b) Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető az Előfizetői szolgáltatáshoz használt eszközöket a Szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy ha az Előfizető a Hálózati végponthoz a 4.4. pontban foglalt követelményeknek meg nem felelő végberendezést csatlakoztat, vagy ha az Előfizető a
c) szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az Előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen illetve Hálózati végponton működteti.
d) Az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához vagy elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze.
e) Az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti.
f) Az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja (Eht. 134. § (6 d)).

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 (Eht. 134. § (7)).

Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét 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. (Eht. 134.§ (7)

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítja.

Ha az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg (Eht. 134. § (4)). 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 (Eht. 134. § (4)).

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni az Előfizetői szolgáltatások körét, illetve használatát. A Szolgáltató a figyelmeztető értesítés kiküldését követő 30. naptól jogosult az Előfizetői szolgáltatás korlátozására. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadálya a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak (Eht. 134. § (10)).

A szolgáltató rendkívüli felmondásának további esetei

Az előfizető ellen indult felszámolási eljárás, végelszámolási, valamint kényszertörlési eljárás esetén

A szolgáltató rendkívüli (azonnali hatályú) felmondásának joga a felszámolási, végelszámolási, valamint

kényszertörlési eljárás kihirdetése napján nyílik meg.

Anti-korrupciós szabályok megsértése esetén a szolgáltató azonnali hatályú felmondási joga:

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

Vagyoni biztosíték

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás rendkívüli felmondása helyett a 2.1.5. pontban meghatározott vagyoni biztosítékot kérni az Előfizetőtől.

12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.4.1. Előfizető rendes felmondása

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

Határozott idejű Előfizetői szerződés esetén az Előfizető a határozott időtartam alatt rendes felmondással legfeljebb 8 napos felmondási idővel az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott kötbérfizetés és készülékvásárlás esetén a készülékvásárlásból eredő kedvezmény Szolgáltató részére, történő megfizetése mellett – szüntetheti meg az Előfizetői szerződést.

A Felmondás tartalmi elemei írásbeli felmondás esetén

a) 2.4. pont szerinti előfizetői adatok;
b) az Előfizető azonosításához használt azonosítók;
c) megszüntetni kívánt Szolgáltatás(ok) megnevezése;
d) 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 cégszerű aláírása.

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

a) Az Előfizető azonosításához használt azonosítók (így az előfizető MT azonosítója, jelszava;
b) megszüntetni kívánt Szolgáltatás(ok) megnevezése;
c) Szolgáltatás megszüntetésének (a hálózati végpont leszerelésének) megrendelt időpontja, ha meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
d) az Előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése.

Felmondó nyilatkozat Szolgáltató általi ellenőrzése

A Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondó nyilatkozatot a 6.9.3. pontban foglaltak szerinti azonosítást követően fogadja el.
Ha a felmondást követően az Előfizető székhelye/értesítési címe megváltozik, az Előfizető köteles az új székhelyről/értesítési címéről a Szolgáltatót tájékoztatni.

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 az Előfizetői szolgáltatás nyújtását megszünteti (Eszr. 16. § (2)).

12.4.2.Az Előfizetőnek a Szolgáltató szerződésszegésével összefüggő rendkívüli felmondási joga, elállási jog, és azzal összefüggő felmondási jog

Az Előfizető jogosult a határozott időtartamú szerződés megszüntetésére az alábbi esetekben és feltételek mellett

Az Előfizető azonnali hatállyal felmondhatja a határozott időtartamú előfizetői szerződést:

a) Ha a szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani, vagy
b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el, vagy
c) a szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti.
d) Ha az előfizető a 12.4.2.1. pontban meghatározottak szerinti esetkörben mondja fel a határozott idejű előfizetői szerződést, úgy ebben az esetben a szolgáltató előfizetőtől kizárólag a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket követelheti. Az előfizető által megtérítendő készülékkedvezmény összege nem haladhatja meg sem az előfizetői szerződés megszűnésétől a határozott idő lejártáig fizetendő havi vagy időszaki díjak összegét, sem a készülékkedvezménynek a határozott időtartam hátralevő részére eső időarányos részét. (Eszr.26.§ (4) bekezdés)

Az előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal felmondhatja, ha

a) az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az előfizetői szerződésben megjelölt hálózati végponton vagy cím, helyrajzi szám szerint megjelölt igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak vagy nem vehető igénybe, vagy
b) az internet-hozzáférés szolgáltatás nem teszi lehetővé a szolgáltató által az előfizetői szerződés részeként nyújtott digitális tartalom vagy alkalmazás elérését, használatát.

Ha az a, vagy b) pont szerinti okból szünteti meg az előfizető a szerződést , vagy ha az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést az a, vagy b) pontban meghatározott okokból (okokból mondja fel, úgy a felek egymással elszámolnak, melynek keretében a szolgáltató a szerződés hatálybalépésétől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az előfizető által felhasznált forgalom díját vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. A szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számít fel. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető nem kerül külön tájékoztatásra a felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről.

Előfizető elállása

Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben az Előfizetői 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 tulajdonában lévő a Szolgáltató által az Előfizető részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatja. (Eszr. 8. § (5))

12.5. Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek

Az Előfizetői szerződés megszűnik:

a) a Felek közös megegyezésével
b) az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével (Eht. 134. § (10a));

c) az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével, a megszűnés tényének tudomásul vételével, kivéve, ha átírásra kerül sor. A szolgáltató az előfizető jogutód nélküli megszűnésről a vonatkozó hiteles cégbírósági végzés vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése esetén értesül.
d) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével (Eht. 134. § (10a)
e) a Szolgáltató jogutóddal való megszűnése esetén (az Előfizetői szerződés átruházása más szolgáltatóra)
f) a Szolgáltatóval, 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 Szolgáltató mint régi szolgáltató az Eht.-nak az Előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítására vagy az Előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondására vonatkozó szabályai szerint jár el ; a jogutódláshoz az Előfizető külön hozzájárulására nincs szükség. (Eszr. 34. §)
g) az átadó szolgáltatóval fennálló Előfizetői szerződés a szolgáltatóváltásra, illetve a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a szolgáltatóváltás, illetve a számhordozás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul (Eht. 134. § (10a) c));
h) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott időpontban nem volt lehetséges és a Felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, úgy az Előfizetői szerződés a hatálybalépésétől számított 16. napon, vagy a Felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő napon megszűnik. (Eszr. 16. § (7));
i) ha a határozott idejű Előfizetői szerződést az Előfizető az Eszr. 26. § (3) bekezdésében foglaltak alapján felmondja, a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon.

12.6. Eljárás az Előfizetői szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni.

Az Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Ptk. szabályai az irányadók (Eszr. 16. (3)).

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Eszr. 16. § (7) bekezdésében és az Eht. 134. § (6) –(7) bekezdésében meghatározott esetek kivételével - sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre (Eszr. 16. § (1)).

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.

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

Az Előfizető az Előfizetői szerződés felmondása esetén a 12.7. pont szerint együttműködik a Szolgáltatóval.

12.7. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

12.7.1.Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség (általános)

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.

A Előfizető és/vagy jogutódja haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltatót, ha személyét vagy jogállását, gazdálkodását érintő bármilyen jellegű változás következik be. E kötelezettség elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.

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.

12.7.2.Az Előfizetői szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető az Előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez szükséges és a használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében együttműködik, és az Előfizetői szerződés hatálya alatt felelősséget vállal a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt az Előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

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

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatás igénybevétele során tekintettel kell lennie más Előfizető nyugalmára, a Szolgáltató előfizetői körének bármely tagját nem zaklathatja, akadályozhatja vagy korlátozhatja a Szolgáltatás igénybevételével.

A végberendezéssel vagy az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

Az Előfizető a hibaelhárításhoz szükséges mértékben biztosítja a Szolgáltató részére a hálózathoz (kábelekhez) és a hírközlő eszközökhöz való hozzáférést.

Az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a Szolgáltató részére lehetővé teszi, hogy az Előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök felszerelését és üzembe helyezését elvégezhesse.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés időtartama alatt biztosítja a Szolgáltató által felszerelt vagy használatba adott eszközök üzemeltetési feltételeit, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködik.

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

Ha a Hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott eszközből adódott, az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató kiszámlázhatja az Előfizető részére, és azokat az Előfizető köteles megfizetni a Szolgáltató részére.

Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt az Előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helytáll az 5/a–5/d. sz. mellékletek szerint meghatározott összeg erejéig.

Ha a Szolgáltató Hibabehatároló eljárása során megállapítja, hogy az Előfizetőnek az ÁSZF- ben meghatározott valamely magatartása az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, amely határidő eredménytelen eltelte esetén az Előfizetői szerződést az ÁSZF-ben részletezett szabályok szerint felmondhatja. Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy a hálózati végponthoz csatlakozó végberendezés az életre, testi épségre, az egészségre veszélyes, az Előfizető végberendezése az Előfizetői szolgáltatásból azonnal kizárható, és az Előfizetői szolgáltatás szükség esetén korlátozható.

12.7.3. Adatváltozás bejelentése

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

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

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

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

A szolgáltató jogosult megtagadni az előfizető címfelvitelre, cím módosítására vonatkozó igényét, ha az a szolgáltató valós címeket tartalmazó és folyamatosan frissítésre kerülő lakcímnyilvántartásában lévő adatokkal nem egyezik meg. Adatkülönbözőség esetén a szolgáltató egyeztetést folytat az előfizetővel, az általa kért cím módosítását a szolgáltató abban az esetben tudja elvégezni, ha a helyi Önkormányzat lakcím nyilvántartójából származó igazolást az előfizető bemutatja a szolgáltató részére.

12.7.4.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 az Előfizetői 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 áttterelésére

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.. pont szerinti, az Előfizetői szolgáltatás kiépítése kapcsán meghatározott valamely kötelezettségre az Előfizetői szolgáltatás további nyújtásához is szükségessé válik, az Előfizető az együttműködési kötelezettsége körében ezt az Egyedi előfizetői szerződés megkötését követően is teljesíti a 2.. pont szerinti kötelezettségeit, és a 2.. pont ilyen esetben is irányadó.

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

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.

12.7.5. A Szolgáltató által postai úton küldött értesítésekre alkalmazandó szabályok

Amennyiben a Szolgáltató tértivevény-szolgáltatással, vagy ajánlott szolgáltatással postai küldeményben értesítést küld az Előfizető részére, a Szolgáltató abban az időpontban eleget tesz az értesítési 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.

13. ELJÁRÁS AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE ESETÉN

A szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig teljesíti a visszatérítést. Ha a túlfizetés összege eléri, vagy meghaladja a 100 Ft –ot, abban az esetben a Szolgáltató kéri a bankszámlaszám, illetőleg a postai cím írásbeli megerősítését az Előfizetőtől. A Szolgáltató a megerősítés kézhezvételtől számított 30 napos határidővel teljesíti a visszatérítést.

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

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

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

A hálózati végpont megszüntetése

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

Amennyiben az Előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének

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

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

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

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

Az Előfizető felmondása és az Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő végberendezésre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Ptk. szabályai az irányadók (Eszr. 16. (3)).

Az Előfizető rendes felmondása esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre (Eszr. 16. § (1)).

14. EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEK, FELELŐSSÉG

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

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

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

A szolgáltató együttműködési kötelezettségének teljesítése érdekében az előfizető által igénybe vett szokatlan, kiugró forgalom esetén tájékoztathatja az előfizető kapcsolattartóját. A tájékoztatás elmaradása nem mentesíti az előfizetőt a fizetési kötelezettsége alól.

15. DORA RENDELET HATÁLYA ALÁ TARTOZÓ IKT SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ FELTÉTELEK

15.1. Általános rendelkezések

15.1.1 A jelen pont kizárólag azon Előfizetőre irányadó, aki a DORA rendelet szerinti „pénzügyi szervezetnek” minősül, és a jelen pont a Szolgáltató által nyújtott IKT-szolgáltatásokra vonatkozik.

15.1.2 A jelen pont célja, hogy alátámassza a Szolgáltató DORA rendelet szerinti követelményeknek való megfelelését.

15.1.3 A Szolgáltató által biztosítandó funkciók és IKT-szolgáltatások, valamint a nyújtandó szolgáltatási szintek teljeskörű leírását (beleértve a mennyiség és minőségi teljesítménycélokat is) az Egyedi előfizetői szerződés és az ÜÁSZF vonatkozó melléklete tartalmazza. A szolgáltatási szintek be nem tartása esetén követendő korrekciós intézkedéseket az Egyedi előfizetői szerződés és az ÜÁSZF 5.4. és 8. pontja, valamint az ÜÁSZF vonatkozó melléklete tartalmazza.

15.1.4. A szolgáltatási szintek esetleges frissítésére és módosítására az ÜÁSZF 12. pontja irányadó.

15.1.5. A Szolgáltató az IKT-szolgáltatást Magyarország területéről (mint helyszínről) nyújtja, és a Szolgáltató esetleges adatkezelése is ezen a helyszínen történik. Szolgáltató köteles előzetesen írásban értesíteni az Előfizetőt, amennyiben a jelen pontban megjelölt helyszín megváltoztatását tervezi.

15.1.6 A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető a szerződés megszűnése vagy a Szolgáltató felszámolása, kényszertörlése vagy üzleti tevékenységének megszűnése esetén is hozzáférhessen a saját adataihoz, amelyet az Előfizető a Szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálaton keresztül kérhet mindaddig, amíg azt a Szolgáltató nem törölte (lásd az ÜÁSZF 10.3. pontját).

15.1.7. A Szolgáltató az alábbi kötelezettségek teljesítését az Előfizető által megfizetett díjazás fejében nyújtja:

a) Az Előfizetőt támogatja az Előfizetőnek nyújtott IKT-szolgáltatással kapcsolatos IKT-biztonsági esemény bekövetkezése esetén.
b) Teljes mértékben együttműködik Előfizető által meghatározott DORA rendelet szerinti hatóságokkal és az általuk kinevezett személyekkel.
c) Az Előfizető igénye esetén részt vesz az Előfizető IKT-biztonsági tudatosságot elősegítő programján és a digitális működési rezilienciával kapcsolatos képzésein.
d) Részt vesz és teljes mértékben együttműködik az Előfizető által végzett teszteléseken, beleértve a fenyegetés alapú behatolási tesztelésekben való részvételt is.
e) Együttműködik az Előfizető, az általa kinevezett személyekkel és DORA rendelet szerinti hatóságokkal az IKT-szolgáltatás monitorozása, ellenőrzése és auditálása terén a 15.5. pont szerint.

15.1.8 Ha az Egyedi előfizetői szerződés nem tartalmaz támogatási jellegű szolgáltatást vagy az Előfizető által kért, a 15.1.7. pont szerinti szolgáltatás nem tartozik e támogatási jellegű szolgáltatási körbe (így különösen azon kívüli szakértelmet igényel), akkor a Szolgáltató jóhiszeműen tárgyalásokat folytat az Előfizetővel annak érdekében, hogy az adott szolgáltatás és díjazás feltételeiben vele észszerű időn belül meg tudjon állapodni. Ilyen megállapodás létrejöttéig a Szolgáltató napi €1105 összegnek megfelelő forint díjazás fejében vállalja az ott meghatározott szakértelemmel bíró személyek révén a fenti

kötelezettségek teljesítését, a Szolgáltató által ráfordított idő alapján elszámolva. Jelen díjat a Szolgáltató évente egyszer jogosult módosítani az előző évre vonatkozó, KSH által közzétett fogyasztói árindex mértékével. A díjfizetésre egyebekben az ÜÁSZF és az Egyedi előfizetői szerződés rendelkezései az irányadóak.

15.1.9 A Magyar Telekom Nyrt. honlapján mindenkor közzétett "minőségi garanciák" szerinti politikák és tanúsítványok, valamint az adatbiztonságra vonatkozó általános feltételek (10.5. pont) tartalmazzák az adatok védelmével kapcsolatban a rendelkezésre állásra, hitelességre, integritásra és bizalmas jellegre vonatkozó rendelkezéseket, valamint azokat az IKT-biztonsági intézkedéseket, eszközöket és szabályzatokat, amelyekkel a Szolgáltató biztosítja az IKT-szolgáltatás nyújtásának megfelelő biztonsági szintjét, és elősegíti azt, hogy az Előfizető a DORA előírásaival összhangban nyújthasson szolgáltatásokat.

15.1.10 A 15.19. pont szerinti politikák és tanúsítványok tartalmazzák az üzletmenet-folytonossági és biztonsági politikát, és az ISO 27001 információbiztonsági irányítási rendszerre vonatkozó tanúsítványt is.

15.2 Az IKT-szolgáltatással kapcsolatos felmondási feltételei a 12.4.2. pontban foglaltakon túl

15.2.1 Az Előfizető az Előfizetői szerződést a 12.4.2. pontban foglaltakon túl jogosult felmondani az alábbi esetekben is:

a) a Szolgáltató jelentősen megsértette az alkalmazandó jogszabályok valamely kötelező rendelkezését vagy valamely DORA rendelet szerinti hatóság Szolgáltatóra kötelező rendelkezését;
b) a Szolgáltató – a 12.4.2. pont hatálya alá nem tartozó okból – jelentősen megsértette az IKT-szolgáltatással kapcsolatos valamely alkalmazandó szerződéses feltételeket;
c) az Előfizető a Szolgáltató kockázatának monitorozása révén olyan körülményeket tárt fel, amelyek alkalmasnak tekinthetőek arra, hogy befolyásolják az Előfizetői szerződés szerint ellátott funkciók teljesítményét (beleértve az Előfizetői szerződés feltételeinek módosítását vagy a Szolgáltató helyzetét érintő érdemi változásokat is);
d) a Szolgáltató általános IKT-kockázatkezelési képességeiben bizonyítható gyengeségek tapasztalhatóak, amely az adatok rendelkezésre állását, hitelességét, integritását vagy bizalmas jellegét érinti;
e) ha bármely DORA rendelet szerinti hatóság megállapítja, hogy az Előfizetői szerződéssel kapcsolatos feltételek vagy körülmények eredményeként nem képes többé a DORA rendelet szerinti hatóság az IKT-szolgáltatásra vonatkozóan az Előfizetőt eredményesen felügyelni;
f) Kritikus IKT-szolgáltatás esetén, ha a Szolgáltató valamely tervezett változást az Előfizető 15.4.4. pont szerinti tiltakozása ellenére bevezeti;
g) Kritikus IKT-szolgáltatás esetén, ha a lényegi alvállalkozók bevonására a 15.3. pontban foglalt rendelkezések be nem tartásával kerül sor.

15.2.2 Az Előfizető 15.2.1. pont szerinti felmondásának a feltétele, hogy az Előfizető a Szolgáltató számára jelezte valamely feltétel bekövetkezését, de a Szolgáltató ennek ellenére a feltételben foglalt jogsértést vagy körülményt az általa az Előfizetővel közölt észszerű (de legfeljebb 15 napos) határidőn belül nem tudja orvosolni. Ha a Szolgáltató a jogsértést vagy körülményt ezen határidőn belül nem orvosolja, az orvoslás nyilvánvalóan kizárt, az Előfizető jogosult az Előfizetői szerződést azonnali hatállyal felmondani.

15.2.3 A 15.2.1. a), c)-g) pont szerinti felmondásnak nem feltétele, hogy a Szolgáltató szerződésszegést kövessen el, erre tekintettel, ha az Előfizető kötelezettséget vállalt arra, hogy az IKT-szolgáltatást meghatározott ideig igénybe veszi, valamint az Előfizetői szerződést e kötelezettségvállalásból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, a 15.2.1. pont szerinti felmondás csak akkor mentesíti az Előfizetőt a felmondás hátrányos jogkövetkezményei alól (így a fizetendő kötbér fizetése alól), ha a 15.2.1. pont szerinti felmondás oka a Szolgáltató szerződésszegése.

15.3 A Szolgáltató által igénybe vett alvállalkozókra vonatkozó kötelezettségek

15.3.1 A 15.3. pontban foglalt rendelkezések csak Kritikus IKT-szolgáltatás esetén irányadóak. A jelen 15.3. pontban a Szolgáltató lényegi alvállalkozójának azon alvállalkozó minősül, akivel a Szolgáltató a Kritikus IKT-szolgáltatás- vagy annak érdemi részének nyújtására kötött szerződést.

15.3.2 A Szolgáltató gondoskodik arról, hogy a lényegi alvállalkozói a 15.4. pont szerinti jogokat közvetlenül is biztosítják az Előfizető és a DORA rendelet szerinti hatóságok számára.

15.3.3 A Szolgáltató a lényegi alvállalkozónak alvállalkozásba adott IKT-szolgáltatásokat olyan módon felügyeli (monitorozza), amely lehetővé teszi az Egyedi Szolgáltatási Szerződés követelményeinek folyamatos teljesülését.

15.3.4 A Szolgáltató az IKT-szolgáltatások nyújtásának folyamatosságát a teljes lényegi alvállalkozói láncolat során biztosítja. A Szolgáltató ezt olyan esetekben is köteles biztosítani, amikor valamely lényegi alvállalkozója a vele kötött szerződést megszegi.

15.3.5 A Szolgáltató vállalja, hogy beazonosítja a teljes lényegi alvállalkozói láncolatát, és gondoskodik arról, hogy minden lényegi alvállalkozója is így tegyen. Ennek részeként a Szolgáltató a) átvilágítja a lényegi alvállalkozóit annak érdekében, hogy felmérje, mennyire képesek – működési és pénzügyi szempontból – az IKT-szolgáltatás nyújtására, és b) felméri, hogy az adott lényegi alvállalkozó milyen helyszínről nyújtja a szolgáltatását.

15.3.6 A Szolgáltató a jelenlegi és tervezett új lényegi alvállalkozókkal kapcsolatosan is kiértékeli az IKT-szolgáltatás alvállalkozásba adásával felmerülő kockázatokat, figyelembe véve így különösen azt, hogy a lényegi alvállalkozó milyen helyszínről nyújtja az IKT-szolgáltatást, és milyen helyszínen található a lényegi alvállalkozó anyavállalata.

15.3.7 A Szolgáltató minden, a DORA által a kockázat kiértékeléséhez szükséges információt megad az Előfizetőnek a beazonosított lényegi alvállalkozóiról, és a rendelkezésére álló információkat naprakészen tartja. Ennek részeként a Szolgáltató az Előfizetőt igénye esetén tájékoztatja a lényegi alvállalkozóval kötött szerződéses kapcsolat tartalmáról és a vonatkozó teljesítménycélokról.

15.3.8 A Szolgáltató elősegíti, hogy

a) az Előfizető akkor is képes legyen az IKT-szolgáltatások hatékony felügyeletére (monitorozására), ha azt lényegi alvállalkozó útján nyújtja;

b) az Előfizető képes legyen a lényegi alvállalkozók láncolatát kiértékelni, és eldönthesse, hogy a láncolatot túl hosszúnak vagy összetettnek értékeli-e, és hogy a lényegi alvállalkozók ilyen hosszú vagy összetett láncolata mennyiben érinti az Előfizető képességét arra, hogy felügyelje a lényegi alvállalkozókat.

A Szolgáltató a 15.3.2. és 15.3.5. pontban foglaltakon túl a lényegi alvállalkozóval kötött szerződésekben azt is előírja, hogy a lényegi alvállalkozó köteles a) vészhelyzeti terveket bevezetni és tesztelni, és b) az ilyen tervek teljesítése kapcsán szolgáltatási szinteket vállalni.

15.3.9 A Szolgáltató biztosítja, hogy a lényegi alvállalkozókkal az IKT-szolgáltatásra vonatkozóan kötött szerződései tartalmazzák mindazon IKT biztonsági követelményeket is, amelyeket a lényegi alvállalkozónak teljesítenie kell.

15.4 A Kritikus IKT-szolgáltatással kapcsolatos változáskezelési feltételek

15.4.1 A 15.4. pontban foglalt rendelkezések csak Kritikus IKT-szolgáltatás esetén irányadóak.

15.4.2 A Szolgáltató köteles az Előfizetőt a 12.1. pontban foglalt módon előzetesen értesíti az egyoldalú szerződésmódosításáról. Az értesítésnek ki kell terjednie minden olyan tervezett lényeges változásról, amely érdemi hatással lehet arra, hogy miként nyújtja a Szolgáltató a Kritikus IKT-szolgáltatást. Ilyen lényegi változás lehet a) a lényegi alvállalkozók tervezett megváltoztatása, vagy b) az IKT-szolgáltatás nyújtása helyszínének vagy az adatkezelés helyszínének megváltoztatása.

15.4.3 Az értesítésnek a 12.1.2. pont foglalt tartalommal kell rendelkeznie. A jelen pontban a módosítás hatálybalépésének napja a „tervezett változás napja”, és az értesítéstől a tervezett változás bevezetéséig terjedő időszak minősül az „értesítési időszaknak”.

15.4.4 Az Előfizető az értesítést követően az értesítési időszak lejárta előtti 5. munkanap végéig saját döntése szerint kockázatértékelést folytathat le, és ezen időszakon belül értesítheti a Szolgáltatót arról, hogy a tervezett változást jóváhagyja vagy az ellen tiltakozik (a továbbiakban „tiltakozási időszak”). Az Előfizető a tiltakozási időszak alatt úgy tiltakozhat, ha elküldi a Szolgáltatónak

a) a tiltakozás indokát és az azt megalapozó kockázatkezelése eredményének a Szolgáltató számára lényeges részét, valamint

b) az általa javasolt, a tervezett módosítással kapcsolatos változtatásokat.

15.4.5 Ha a Szolgáltató az értesítési időszak végéig nem erősíti meg az Előfizetőnek, hogy az általa tervezett módosítást az Előfizető által kértek szerint megváltoztatja, az Előfizető jogosult az Előfizetői szerződést a 12.3.1. pont szerint felmondani.

15.5 Az Előfizetőt és a DORA rendelet szerinti hatóságokat megillető monitorozási, ellenőrzési és audit jogok

15.5.1 A 15.5. pontban foglalt rendelkezések csak Kritikus IKT-szolgáltatás esetén irányadóak.

15.5.2 Az Előfizető folyamatosan monitorozhatja a Szolgáltató teljesítményét, és ennek részeként a következőkre is jogosult:

a) az Előfizető, az Előfizető esetén a DORA rendelet szerinti hatóság vagy az általuk kijelölt harmadik fél korlátlan hozzáférési, ellenőrzési és audit joga, amely jog gyakorlását nem akadályozhatja más szerződés vagy a Szolgáltató belső szabályzata;
b) a releváns dokumentumokról másolatot készíthessen a helyszínen, ha az kritikus a Szolgáltató működése szempontjából;
c) ha az a) pont szerinti tevékenység a Szolgáltató más ügyfeleit is érintené, akkor az Előfizető alternatív bizonyosságszerzési módokról is megállapodhat a Szolgáltatóval.

15.5.3 A Szolgáltató a helyszíni ellenőrzések és auditok teljesítése során köteles a 15.5.2. a) pont szerinti személyekkel teljes mértékben együttműködni. A Szolgáltató e tevékenysége során az Egyedi Szolgáltatási Szerződés szerinti díjazásra jogosult. Az Előfizető továbbá köteles az Egyedi Szolgáltatási Szerződés szerint a Szolgáltató számára az ilyen tevékenység ellátása során felmerült költségeket vagy az ellenőrzés által a Szolgáltató számára okozott károkat megtéríteni.

15.5.4 Az Előfizető tájékoztatja a Szolgáltatót az ilyen ellenőrzések és auditok terjedelméről, valamint a követendő eljárásokkal és azok gyakoriságával kapcsolatos részletekről. Ennek részeként egy tervezett helyszíni ellenőrzés esetén az Előfizető vagy az általa kijelölt harmadik fél lehetőség szerint előzetesen értesíti a Szolgáltatót, és az Előfizető vagy az általa kijelölt harmadik fél a tevékenység elvégzésével kapcsolatos, a Szolgáltató által megadott eljárásrendet lehetőség szerint betartja, amely azonban nem érinti a 15.5.2. a) pont szerinti jogosultságokat.

15.6 A Kritikus IKT-szolgáltatás esetén irányadó, az átmeneti időszakra és az IKT-szolgáltatás nyújtásának megszűnésére vonatkozó rendelkezések

15.6.1 A 15.6. pontban foglalt rendelkezések csak Kritikus IKT-szolgáltatás esetén irányadóak.

15.6.2 A Szolgáltató vállalja, hogy az Előfizető igénye esetén az IKT-szolgáltatás nyújtását egy átmeneti időszak alatt akkor is folytatja, ha az Egyedi Szolgáltatási Szerződés egyébként megszűnt, azonban ha az Egyedi Szolgáltatási Szerződés megszűnésének oka nem a Szolgáltató szerződésszegése, e tevékenysége során

a) az Egyedi Szolgáltatási Szerződés szerinti díjazás 50%-kal növelt mértékű díjra jogosult;
b) az IKT-szolgáltatás nyújtásának 30 napon túli folytatását az Előfizető által adott megfelelő biztosíték rendelkezésére állásához kötheti.

15.6.3 Az Előfizető által igényelt átmeneti időszak nem lehet hosszabb, mint 180 nap.

15.6.4 Az átmeneti időszak célja kizárólag az lehet, hogy az

a) csökkentse az Előfizetőnél keletkező zavar kockázatát, vagy
b) biztosítsa az Előfizető eredményes szanálását, szerkezetátalakítását, vagy
c) lehetővé tegye az Előfizető számára, hogy az IKT-szolgálatás és a Szolgáltató helyett egyéb harmadik fél IKT-szolgáltatóhoz migráljon, vagy házon belüli megoldásokra állhasson át.

15.6.5 A Szolgáltató az átmeneti időszak miatt és a kilépéssel összefüggő együttműködési kötelezettség részeként sem köteles arra, hogy saját üzleti érdekeivel ellentétes módon vagy egyébként nem kereskedelmi alapon

a) valamely szellemi tulajdonjogáról egyoldalúan lemondjon vagy annak értékét vagy piacképességét számottevően csökkentse;
b) a saját piaci versenyhelyzetét rontsa, a piaci szolgáltatásainak értékét egyoldalúan csökkentse, így az üzleti titkot képező információkat harmadik felekkel megosszon úgy, hogy a megosztott információ további felhasználásával kapcsolatosan nem kapott megfelelő biztosítékot az Előfizetőtől vagy harmadik féltől.

16. ANTI-KORRUPCIÓS KLAUZULA

Az Előfizető kijelenti, hogy tudatában van a Magyar Telekom Csoport etikus üzleti magatartási és korrupcióellenes szabályainak, valamint a jelen szerződésre alkalmazandó korrupcióellenes jogszabályokkal való megfelelőségi kötelezettségének, amelyet a felek figyelembe vettek a jelen szerződés megkötése során.

Felek kijelentik és szavatolják, hogy az etikus és jogszerű üzleti magatartásnak megfelelően a szerződésben foglalt minden üzleti döntés, valamint a szerződéses feltételek kialakítása kizárólag jogszerű szempontok alapján történt.

A jelen szerződésre alkalmazandó korrupcióellenes szabályoknak való meg nem felelés esetén a Szolgáltató jogosult a jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani, vagy attól elállni.

17. GTS SZOLGÁLTATÁSOK

A Szolgáltató a GTS Hungary Kft. üzletrészét megvásárolta, és az Eht. 133. § alapján 2015. január 1-jétől a GTS Hungary Kft. helyébe a Szolgáltató lép, így a korábban a GTS Hungary Kft. által megkötött szerződések szerint nyújtott szolgáltatások ("GTS Szolgáltatások") feltételeit e naptól az ÜÁSZF szabályozza. Az alábbi rendelkezések rögzítik, hogy a Szolgáltató a GTS Szolgáltatásokat az ÜÁSZF-hez képest milyen eltérésekkel biztosítja:

A GTS Szolgáltatások leírását, azok minőségével, biztonságával és díjazásával kapcsolatos feltételeket az ÜÁSZF 8. melléklete határozza meg.Az ÜÁSZF-ben írtak helyett az alábbi speciális rendelkezések az alkalmazandóak elsődlegesen..

A Szolgáltató a megrendelés hozzá való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően haladéktalanul, de legkésőbb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait. Az ajánlat elfogadása esetén a szolgáltató az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, vagy megküldi az előfizető részére. Amennyiben távollévők között szóban jön létre az előfizetői szerződés, úgy a szolgáltató az általa írásba foglalt szerződést e-mailben vagy elektronikus úton az elérés megjelölésével hozzáférhetővé teszi az előfizető részére, vagy az ajánlatot elutasítja.

A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve – műszakilag kivitelezhető mértékben – csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki. Díjtartozásnak számít az előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés.

Az előfizető írásbeli panaszára adott válasz másolati példányát a szolgáltató 3 évig megőrzi, és az ellenőrző hatóságoknak kérésre bemutatja.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,

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

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 (harminc) napon belül tesz eleget.

A számlák kiküldése postai úton, a számlában feltüntetett fizetési határidőt legalább 10 nappal megelőzően történik. A befizetés határideje a számlán fel van tüntetve. A számla naptári napban meghatározott fizetési határidőt tartalmaz. A fizetési határidő a számla kiküldésétől számított legalább 15 nap.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető a birtokába jutott, az előfizető tulajdonába nem kerülő szolgáltatói eszközöket és berendezéseket a szolgáltatónak legkésőbb az előfizetői szerződés megszűnésétől számított 30 (harminc) napon belül visszaadni, illetve a szolgáltató vagy alvállalkozója által felszerelt eszközök leszerelését a szolgáltatónak vagy alvállalkozójának ezen időtartamon belül időpont egyeztetést követően lehetővé tenni.

A szolgáltató vagy alvállalkozója az általa a szolgáltatás igénybevétele érdekében felszerelt, és tulajdonában álló eszközök visszavételezése céljából az előfizetői szerződés megszűnését követően az előfizetővel kiszállási időpontot egyeztet a berendezések leszerelése céljából. Az eszközök leszerelését az előfizető és a szolgáltató vagy alvállalkozója által aláírt jegyzőkönyv igazolja. A szolgáltató az előfizető elérhetetlensége miatt legfeljebb kétszer kísérli meg a kiszállást.

Amennyiben az előfizető a birtokába jutott eszközöket és berendezéseket a fenti határidő alatt nem adja vissza, illetve a szolgáltató értesítésének kézhezvételét követő 30 (harminc) naptári napon belül a próbálkozások ellenére sem tud a szolgáltató vagy alvállalkozója az előfizetőhöz bejutni, úgy a 30. naptári napot követően a szolgáltató kiszámlázza az előfizetőnek az előfizetőnél lévő berendezések könyv szerinti értékét és kiszállási, begyűjtési díjat, amelynek mértékét a melléklet tartalmazza.

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 15 napon belül.