

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A Magyar Telekom Nyrt.  
egyéni előfizetők részére nyújtott,  
vezetékes telefonszolgáltatásra  
vonatkozó

## Általános Szerződési Feltételei

(rövid neve: Egyéni vezetékes telefon ÁSZF)

Hatálya: 2015. augusztus 1.

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

1. Általános adatok, elérhetőség .....	7
1.1 A szolgáltató neve és címe .....	7
1.2. Az ügyfélszolgálat elérhetősége .....	7
1.3. A hibabejelentő elérhetősége .....	7
1.4. Az internetes honlap címe .....	7
1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége .....	7
1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége .....	7
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei .....	8
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....	8
2.1.1. Fogalmak .....	8
2.1.2. Igénybejelentés, szerződéses ajánlat .....	8
2.1.2.1. Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei: .....	9
2.1.2.2. Az igénybejelentés vizsgálata .....	9
2.1.2.3. Az igénybejelentés nyilvántartásba vétele, az ajánlat elfogadása .....	10
2.1.2.4. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének feltételei: .....	10
2.1.2.5. Fizetőképesség vizsgálata .....	11
2.1.2.6. Vagyoni biztosíték .....	11
2.1.3. Az előfizetői szerződés megkötése, létrejötte .....	11
2.1.3.1. Az írásban kötött egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei: .....	12
2.1.3.2. Szóbeli és ráutaló magatartással történő szerződéskötés .....	14
Előszerződés megkötése .....	14
A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....	15
A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai .....	15
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája .....	15
2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .....	15
2.3.1. Előfizetői hozzáférési pont fogalma .....	15
2.3.2. Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje .....	15
2.3.3. Az előfizetői hozzáférési pont kialakítása .....	16
2.3.4. A szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .....	17
2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő, Előfizető adataiban .....	17
2.5. Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás esetén alkalmazandó különös szabályok .....	17
2.5.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás .....	17
2.5.2. Egyetemes elektronikus szolgáltatás igénylése esetén az előfizetői szerződés megkötésének megtagadása .....	19
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma .....	19
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma .....	19
Helyhez kötött telefonszolgáltatás .....	19
Alapszolgáltatás .....	19
Az igénybevétel feltételei .....	19
SZJ-besorolás .....	20
3.1.1. Hívástípusok, szolgáltatások .....	20
3.1.1.1. Helyi hívás .....	20
3.1.1.2. Helyközi I. díjzónába tartozó hívás .....	20
3.1.1.3. Helyközi II. díjzónába tartozó hívás .....	20
3.1.1.4. Belföldi távolsági hívás .....	20
3.1.1.5. Hálózaton belüli hívás .....	20
3.1.1.6. Belföldi mobil hívás .....	20

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

3.1.1.7. Nemzetközi hívás.....	20
3.1.1.8. Nemzetközi zöld szám és univerzális nemzetközi zöld szám hívása.....	21
3.1.1.9. Belföldi zöld szám hívása.....	21
3.1.1.10. Belföldi kék szám hívása.....	21
3.1.1.11. Emeltdíjas szám hívása.....	21
3.1.1.12. Műholdas szolgáltatások hívása.....	22
3.1.1.13. Harmonizált közérdekű szolgáltatások harmonizált számai (116def).....	22
3.1.1.14. Közérdekű szolgáltatások országos elérését lehetővé tevő rövid számok.....	22
3.1.1.15. Egyéb speciális (rövid) számok elérése.....	22
3.1.1.16. Alkalmi állomás.....	22
3.1.2. Nyilvános telefon-állomáson nyújtott szolgáltatások.....	23
3.1.2.1. Nyilvános telefonállomás.....	23
Az igénybevétel módja.....	24
Az igénybevétel korlátai.....	24
3.1.2.2. Megbízott kezelésében lévő nyilvános állomás.....	24
Az igénybevétel korlátai.....	24
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	24
3.3. Ingyenes segélyhívás.....	24
3.4. Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás.....	25
3.4.1. Hozzáférés.....	25
3.4.2. Nyilvános telefonállomások működtetése.....	26
3.4.3. Belföldi tudakozó nyújtása.....	26
3.4.4. Előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele.....	26
3.5. A Szolgáltató felelőségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont.....	27
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....	27
4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere.....	27
4.1.2. Nyilvános távbeszélő állomásokon nyújtott szolgáltatás minőségi célértékei és értelmezésük.....	27
4.1.3. A vállalt minőségi célértékek teljesülésének mérési módszere.....	28
4.2. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	28
4.3. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	28
5. Szünetelések, korlátozások.....	28
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke.....	28
5.1.1. A szolgáltatás szünetelésének feltételei.....	28
5.1.2. A hálózat átalakítása, cseréje, karbantartása miatti szüneteltetés.....	29
5.1.3. Rendszeres karbantartás.....	29
5.1.4. Szünetelés előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior).....	29
5.1.6. Szolgáltatás szünetelése az Előfizető kérésére.....	29
5.1.7. A szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból.....	29
5.1.8. Előfizetői jogviszony szünetelése.....	30
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei.....	30
5.2.1. Emeltdíjas szolgáltatás igénybevétele esetén, a díjtartozásra vonatkozó további szabályok.....	31
5.2.2. A szolgáltatás felfüggesztése.....	31
5.2.3. Egyedi értékhatár.....	31
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	31
6.1. A vállalt hibaelhárítási értékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....	31
6.1.1. A hibabejelentések elintézési rendje.....	32

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

6.1.2. A Szolgáltató hibás teljesítése .....	32
6.1.3. Hibaelhárítási célérték, hibaelhárítási idő .....	33
6.1.4. Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban: .....	33
6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése) .....	34
6.2.1. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése .....	34
6.2.2. Díjreklamáció .....	34
6.2.3. Nyilvános távbeszélő-állomásokkal kapcsolatos reklamációk intézése .....	36
6.3. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	36
6.3.1. Késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér .....	37
6.3.2. Meghiúsulási kötbér .....	37
6.3.3. Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér .....	37
6.3.4. Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér .....	37
6.3.5. Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér .....	37
6.3.6. Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér .....	37
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	38
Az ügyfélszolgálat működése .....	38
6.4.1. Hangrögzítés szabályai .....	38
6.4.2. Ügyfél azonosítás .....	38
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele .....	39
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése .....	39
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér .....	40
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak .....	40
7.1.1. A díjak meghatározása, mértéke, egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak .....	40
7.1.1.1. Telepítési díj (egyszeri díj) .....	40
7.1.1.2. Havi előfizetési díj (havidíj) .....	41
7.1.1.3. Hívásdíj (beszélgetési díj) .....	41
Hívásirányok és hívástípusok: .....	41
Díjkategória megnevezések: .....	42
Egyéb számok, szolgáltatások hívása: .....	42
A nyilvános telefon-állomásokról kezdeményezett hívások díjazása: .....	43
7.1.2. Díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, egyéb ügyfélszolgálati díjak .....	43
7.1.3. Kedvezményes feltételekre vonatkozó rendelkezések .....	43
7.1.4. A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja minden egyéb díj .....	44
7.2. Díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések .....	47
7.2.1. Fizetési módok .....	47
7.3. Akciók és akciós díjak elérhetősége .....	48
7.4. Kártérítési eljárás szabályai .....	48
7.4.1. Felelősség, kártérítés, elévülés .....	48
7.4.2. Elháríthatatlan külső ok .....	48
7.4.3. A kártérítési eljárás szabályai .....	48
7.5. Kötbér meghatározása, mértéke és módjai .....	48
8. A számhordozás eljárási szabályai .....	49
8.1. A számhordozás jogi kereteit meghatározó jogszabályok .....	49
8.2. A számhordozással kapcsolatos fogalmak .....	49
8.3. A számhordozás feltételei .....	49
8.4. A számhordozás kezdeményezése .....	51
8.5. Számhordozási eljárás .....	51
9. A szerződés időtartama .....	52

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei.....	52
9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok.....	53
9.2.1. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel.....	53
9.2.2. Egyoldalú szerződésmódosítás.....	54
9.2.3. Az előfizetők értesítése.....	55
9.2.4. Díjmódosítás.....	56
9.2.5. Előfizetői hívószám változása.....	56
9.3. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje .	56
9.3.1. Átírás általános szabályai.....	56
9.3.2. Áthelyezés.....	58
9.3.3. Csomagváltás az Előfizető kérelmére.....	59
10. Adatkezelés, adatbiztonság.....	59
10.1. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama	59
10.1.1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere.....	59
10.1.2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük.....	59
10.1.3. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama.....	60
10.1.4. Az Előfizető személyes adatainak átadása.....	65
10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	66
10.2.1. Adatbiztonság.....	66
10.2.2. Az adatkezeléssel kapcsolatos egyéb jogok és kötelezettségek.....	68
10.2.3. A telefonkönyvi, illetve a tudakozói adatkezelés speciális szabályai.....	68
10.2.4. A hívások megfigyelése, rögzítése.....	71
10.2.5. A hívásrészletező, az azonosítókijelzés és a hívásátírányítás speciális szabályai.....	71
10.3. Közös adatállomány.....	73
10.4. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási, vagy piackutatási célra.....	74
10.5. Az érintett jogai és érvényesítésük (Info tv. 14 - 19- §ok).....	74
10.6. Tiltakozás személyes adat kezelése ellen (Info. tv. 21. §).....	75
10.7. Bírósági jogérvényesítés (Info. tv. 22. §).....	76
10.8. Az érintett előzetes tájékoztatásának követelménye (Info. tv. 20. §).....	76
10.9. Kártérítés (Info. tv.- 23. §).....	76
10.9. Az előfizető által a jelen ÁSZF hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatok.....	76
10.11. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse.....	77
11. Az előfizetői nyilatkozatok.....	77
Az előfizető által a jelen ÁSZF hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatok.....	77
11.1. Természetes személy előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata.....	77
11.2. Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat.....	77
11.3. A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat.....	78
11.4. Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről.....	78
11.5. Nyilatkozat az egyedi értékhatárról és értéknövelt szolgáltatásokról.....	78
11.6. Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra.....	78
11.7. Tudakozó/telefonkönyvi megjelenés.....	78
11.8. A hívásrészletező, az azonosítókijelzés és a hívásátírányítás speciális szabályai.....	80
11.9. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési célra, piackutatás.....	81
11.10. A hívások megfigyelése, rögzítése.....	82
11.11. Közvetítőválasztás.....	82

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

11.12. Nyilatkozat elektronikus értesítésről .....	82
12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei .....	83
12.1. Az előfizetői szerződés megszűnése .....	83
12.1.1. Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő felmondásának szabályai .....	83
12.1.2. Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő felmondásának szabályai .....	84
12.1.2.1. Szolgáltató rendes felmondása .....	84
12.1.2.2. Szolgáltató rendkívüli felmondása .....	84
12.1.3. Előfizető elállása .....	85
12.1.4. Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála, jogutód nélküli megszűnése esetén .....	85
12.1.5. A régi szolgáltató Eht. 133.§-ában foglaltak szerinti változása .....	86
12.2. Eljárás a szerződés megszűnése esetén .....	86
12.2.1. A szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén .....	86
12.2.2. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése .....	86
13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai .....	86
13.1. Általános rendelkezések .....	86
13.1.1. Definíciók .....	87
13.1.2. A választható szolgáltató vonatkozásában előírt jogszabályi követelmények .....	87
13.1.3. A közvetítőválasztáshoz szükséges előfizetői feltételek .....	88
13.2. A közvetítőválasztás megvalósulásának formái .....	88
13.2.1. Közvetítő-előválasztás: .....	88
13.2.2. Hívásonkénti közvetítőválasztás: .....	88
13.3. Igénybejelentés, szerződéskötés .....	88
13.4. A szünetelésre vonatkozó speciális szabályok .....	89
13.5. A szerződés módosításával kapcsolatos speciális szabályok .....	89
13.6. Az Előfizető által bonyolított forgalom korlátozására vonatkozó speciális szabályok .....	90
13.7. A díjak kiegyenlítésére vonatkozó speciális szabályok .....	90
13.8. A hibaelhárításra vonatkozó speciális szabályok .....	91
13.9. Felmondás, a szerződés megszűnése .....	91
13.10. Az előfizetői adatok kezelésével és az adatvédelemmel kapcsolatos speciális szabályok .....	91
13.11. Felelősség .....	92
13.12. Számlareklamáció .....	92
14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei .....	92
14.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség .....	92
14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	93
14.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek .....	93
14.4. Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás .....	93
14.5. Egyéb kötelezettségek, felelősség .....	94
15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása .....	94

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

## 1. Általános adatok, elérhetőség

### 1.1 A szolgáltató neve és címe

A Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság (továbbiakban: Magyar Telekom vagy Szolgáltató) határozatlan időre alakult részvénytársaság.

Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.  
Cégjegyzékszám: 01-10-041928

### 1.2. Az ügyfélszolgálat elérhetősége

#### Lakossági ügyfelek részére

Ügyfélszolgálat megnevezése	Telefonszám	Postacím	Faxszám	Online elérhetőség	Telefonos, internetes ügyfélfogadási idő
Lakossági ügyfélszolgálat	1412 1414	1519 Budapest, Pf. 434	06 80 443 323	<a href="http://www.telekom.hu/irjonnekunk">www.telekom.hu/irjonnekunk</a>	H-V 0-24

Az ügyfelek személyes kiszolgálása ügyfélszolgálati irodákban és értékesítési pontokon történik.

A megyeszékhelyeken található és a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között 12 órán át nyitva tartó ügyfélszolgálati irodák felsorolását, elérhetőségét és nyitva tartását a Szolgáltató internetes honlapja tartalmazza.

Az értékesítési pontok elérhetőségét szintén a Szolgáltató internetes honlapja tartalmazza, amely naprakész adatokat tartalmaz az értékesítési pontok felsorolására, elérhetőségére és nyitva tartására.

### 1.3. A hibabejelentő elérhetősége

Az Előfizető az észlelt meghibásodás bejelentését a Szolgáltató által működtetett, az 1.2. pont szerint felsorolt címeken, telefonszámokon és online felületen is biztosítja. A Szolgáltató hálózatából az ügyfélszolgálati szám (hibabejelentő) elérése díjmentes.

### 1.4. Az internetes honlap címe

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

### 1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége

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

A felügyeleti szervek elérhetőségét jelen ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza

### 1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A szolgáltatások igénybevételére vonatkozó Általános Szerződési Feltételek megtalálhatók a Magyar Telekom Nyrt. honlapján ([www.telekom.hu](http://www.telekom.hu)) és valamennyi ügyfélszolgálaton, továbbá az előfizetők az ÁSZF-ről a Magyar Telekom hálózatából ingyenesen hívható 1412/1435 ügyfélszolgálati telefonszámon is tájékozódhatnak.



# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

## 2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

### 2.1.1. Fogalmak

**Előfizetői szerződés:** Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető, és az előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll.

**Előfizető:** olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

**Egyéni Előfizető:** az a természetes személy Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

**Üzleti Előfizető:** az a vállalkozás, szervezet, amely gazdasági, üzleti tevékenysége, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

**Telekom otthoni szolgáltatás:** a Magyar Telekom Nyrt. helyhez kötött szolgáltatásai, díjcsomagjai (korábbi elnevezéssel T-Home szolgáltatások, díjcsomagok)

**Telekom otthoni előfizető:** a Magyar Telekom Nyrt. helyhez kötött szolgáltatására a Szolgáltatóval előfizetői jogviszonyban álló előfizető (korábbi elnevezéssel T-Home előfizető)

**Telekom mobil szolgáltatás:** a Magyar Telekom Nyrt. mobil hálózaton igénybe vehető, egyéb márka alá nem tartozó szolgáltatásai (korábbi elnevezéssel T-Mobile szolgáltatások)

**Telekom mobil előfizető:** a Magyar Telekom Nyrt. mobil hálózaton igénybe vehető szolgáltatására a Szolgáltatóval előfizetői jogviszonyban álló, a Magyar Telekom Nyrt. mobil szolgáltatásait a Szolgáltató saját márkanéve, a Telekom márkanév alatt igénybevevő előfizető (korábbi elnevezéssel T-Mobile előfizető)

Amennyiben az előfizetői szerződés, vagy bármely szerződés-kiegészítés, módosítás, nyilatkozat, tájékoztatás, egyéb kiadványok az otthoni illetve a mobil kifejezéseket tartalmazza, úgy azokat a fentiek szerint kell értelmezni.

### Előfizetők szolgáltatás igénybevételi lehetőségeinek meghatározása

Egyéni előfizetőknek – és olyan üzleti előfizetőknek, akik gazdasági tevékenységi körükön kívül veszik igénybe az előfizetői szolgáltatást – a Szolgáltató elsősorban a jelen ÁSZF 5. mellékletében szereplő díjcsomagokat, valamint az egyéni előfizetők részére kialakított akciós ajánlatok igénybevételét biztosítja.

Azon kis- és középvállalkozások, akik az adott szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötésekor olyan nyilatkozatot tettek, hogy a saját vonatkozásukban az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását kérik, ezen szolgáltatásokra, az egyéni előfizetőkre irányadó szabályok kerülnek alkalmazásra, azonban továbbra is üzleti előfizető marad a megjelölésük.

Üzleti előfizetők esetében a Szolgáltató elsősorban az üzleti előfizetők részére nyújtott, elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére vonatkozó Általános Szerződési Feltételekben szereplő díjcsomagokat, valamint az üzleti előfizetők részére kialakított akciós ajánlatok igénybevételét biztosítja, az ajánlatokban szereplő – egyes díjcsomagokra vonatkozó - feltételek figyelembevételével.

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



# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

### 2.1.2. Igénybejelentés, szerződéses ajánlat

A szerződés megkötésére irányuló igényt írásban, elektronikus szerződéskötési felületen, telefonon vagy a Magyar Telekom ügyfélkapcsolati pontjain személyesen lehet megtenni.

Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat. Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 15 napon belül határidő megadásával írásban vagy szóban felhívja/felkéri az igénybejelentőt az igénybejelentés megfelelő kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés Szolgáltatóhoz való beérkezése.

#### 2.1.2.1. Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei:

##### a) Személyes adatok

- aa) igénylő neve, lakóhelye (állandó lakcíme), tartózkodási helye (értesítési/számlázási címe), illetve székhelye;
- ab) egyéni előfizető esetén: az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje;
- ac) korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén a törvényes képviselő aa)-ab) pont szerinti adatai;
- ad) nem egyéni előfizető esetén: az Előfizető cégjegyzékszáma, vagy más nyilvántartási száma(adószáma), valamint szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma;
- ae) az előfizetői kategóriára (egyéni, vagy üzleti) vonatkozó nyilatkozat;
- af) kapcsolattartásra alkalmas olyan elérhetőség, amely az igénybejelentéssel, szerződéssel, szerződéskötéssel kapcsolatban az igénylő/előfizető tájékoztatására, értesítésére szolgál.

##### b) Előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó adatok

- ba) az igényelt előfizetői hozzáférési pontnak a létesítéshez szükséges pontos, teljes címe;
- bb) az igénylő arra vonatkozó nyilatkozata, hogy az ingatlant – ahová a hozzáférés létesítését kéri – milyen törvényes jogcím alapján használja, s ha az igénylő nem tulajdonosa az ingatlannak, kifejezett nyilatkozat arra vonatkozóan, hogy a létesítéshez szükséges tulajdonosi felhatalmazással, hozzájárulással rendelkezik;
- bc) nyilatkozat arról, hogy az igényben hozzáférési címként megjelölt ingatlanon van-e kiépített saját hálózat.

##### c) Szolgáltatásra, számlázásra vonatkozó adatok

- ca) az igényelt szolgáltatás, a választott csomag(ok), kiegészítő szolgáltatási csomag(ok), opció(k) megjelölése;
- cb) a választott fizetési mód megjelölése;
- cc) az igényelt szerződéses tartama (határozott, határozatlan)
- cd) tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozat

##### d) Adatkezelési nyilatkozatok

- da) az igénylő nyilatkozata adatainak kezeléséről, az előfizetői névjegyzékkel, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
- db) a tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletező igénylésével, hívószámkielessel,
- dc) az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval,
- dd) az egyéni előfizetői minőséggel,
- de) a kis- és középvállalkozási minőséggel,
- df) 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,
- dg) igénylő nyilatkozata az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére vonatkozóan

##### e) Egyebek

- ea) az igénybejelentés helye, időpontja;
- eb) az igénylő egyéb igényei a létesítéssel kapcsolatban.
- ec) Egyetemes hozzáférés igénylése esetén az igénylő arra vonatkozó nyilatkozata, hogy a hozzáférést csak telefonszolgáltatásra, vagy emellett internet-szolgáltatásra, illetve fax szolgáltatás igénybevételére is igénybe kívánja-e venni. A nyilatkozatot a Szolgáltató elektronikus vagy írásbeli formában rögzíti.

#### 2.1.2.2. Az igénybejelentés vizsgálata

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

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

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

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

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

### 2.1.2.3. Az igénybejelentés nyilvántartásba vétele, az ajánlat elfogadása

A Szolgáltató a hiánytalan igénybejelentést/szerződéses ajánlatot a bejelentés napjával (a Szolgáltató ügyfélkapcsolati pontjára történő megérkezés napja) nyilvántartásba veszi.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat)

Szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy

- a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, vagy az általa írásba foglalt szerződést e-mailben vagy elektronikus úton az elért megjelölésével hozzáférhetővé teszi,
- b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában jelen pont második bekezdésében foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot vagy
- c) az ajánlatot elutasítja.

Ha a Szolgáltató a műszaki feltételek hiánya miatt (b pont szerint) nem képes a szerződéskötéstől számított 15 napon belül teljesíteni az igényt, s az igénylő számára a Szolgáltató által felajánlott időpont nem elfogadható, az ajánlatot írásban, vagy telefonon visszavonhatja.

Amennyiben a b) pont szerinti esetben az Előfizető létesítési határidőre vonatkozó elfogadó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz a Szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

Ezen esetekben az igény törlésre kerül a nyilvántartásból.

A Szolgáltató a hozzáférési-pont létesítésére vonatkozó előkészületek megkezdésére tekintettel a telepítési díj 1/3-áig terjedő előleget kérhet.

Ha az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, akkor az igény-bejelentési eljárás mellőzhető, de a Szolgáltató jogosult elkérni a 2.1.2. 1. pont alatt felsorolt adatokat, illetve a 2.1.2.2. pont szerinti, az igénylő/ajánlatot tevő ügyfél személyazonosságát ellenőrizni.

### 2.1.2.4. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének feltételei:

A Szolgáltató az alábbi esetekben megtagadhatja az előfizetői szerződés megkötésére vagy a szerződésmódosításra vonatkozó igényt:

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

Ha az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló – akár szolgáltatásból, akár a Szolgáltató szolgáltatásaihoz kapcsolódó eszköz, végberendezés vagy készülék részletfizetésre történő vásárlásából eredő - általános forgalmi adóval együtt (a továbbiakban: bruttó) számított 20 000,- Ft-ot meghaladó lejárt tartozással rendelkezik, vagy korábbi 20 000,- Ft-ot meghaladó tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és az Előfizetői szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség elmulasztása miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést előleg (vagy egyéb biztosíték) megfizetéséhez kösse.

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

Eszköz- illetve készülékvásárlás esetén, az eszköz- illetve készülék adásvételi szerződésre a Ptk. szabályai vonatkoznak, s így az eszköz- illetve készülékvásárlásból eredő jogok és kötelezettségek is ennek megfelelően 5 év alatt évülnek el.

### 2.1.2.5. Fizetőképesség vizsgálata

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése és annak hatálya alatt bármikor jogosult az Előfizető fizetőképességét akár harmadik személyek igénybevétele útján vizsgálni és az ehhez szükséges információkat illetve az ezeket igazoló okmányokat kérni az Előfizetőtől.

Kedvezményes vagy részletfizetésre történő eszköz- illetve készülékvásárlás esetén, ha az Előfizető az adásvételi szerződésből eredően, vagy a szolgáltatási szerződésből eredő bruttó 20.000,- Ft-ot meghaladó lejárt tartozással rendelkezik, a Szolgáltató a fizetési kötelezettség esedékessé válásától számított 5 éven belül, jogosult a fizetőképesség vizsgálat során figyelembe venni a tartozás tényét.

A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a szerződéskötést megtagadni, vagy a szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték (pl: bankgarancia, kezesség, előleg stb.) adásához kötni.

A biztosíték összegét a Szolgáltató az összes körülmény figyelembe vételével, egyedileg állapítja meg, amely során (a fentiekben felül) figyelembe veszi a korábbi kedvezményes eszköz- illetve készülékvásárlásból eredő tartozást is.

Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét előleg, vagy más biztosíték megfizetéséhez köti, és azt az Előfizető nem teljesíti a számlában megjelölt beérkezési határidőre, úgy jelen ÁSZF 2.3.2. pontjában meghatározott előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje meghosszabbodik a késedelem időtartamával.

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

### 2.1.2.6. Vagyoni biztosíték

A fizetőképességi vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételét és/vagy a kedvezményes készülék vásárlását megfelelő vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötni, amelyből az Előfizető díjtartozása esetén közvetlenül kielégítheti díjigényét, illetve felhasználhatja az előfizető által okozott kár enyhítésére.

A vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató a fizetőképességi vizsgálat eredménye, a megrendelt szolgáltatás és díjsomag típusa, a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke, kedvezményes készülékvásárlás esetén a készülék értéke, az előfizetői jogviszony tartama alatt az Előfizető által tanúsított díjfizetési hajlandóság, és az eset összes körülményei alapján állapítja meg.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a biztosítékot, az egyedi előfizetői 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 visszautalja az előfizető számára, ennek hiányában az átkönyvelést követően kiállított számlák díjának kiegyenlítésére folyamatosan beszámítja.

Amennyiben a Szolgáltató tartozás miatt a szerződés felmondására kényszerül, a biztosíték (szolgáltatás igénybevételéhez kötött biztosíték, szolgáltatási díjból eredő, készülék vásárláshoz kötött biztosíték készülékrészlet tartozásból eredő) kárenyhítés céljára felhasználásra kerülhet.

### 2.1.3. Az előfizetői szerződés megkötése, létrejötte

A felek az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével - köthetik meg. A felek az egyedi előfizetői szerződésben az általános szerződési feltételekben foglaltaktól az Előfizető javára egyező akaratall eltérhetnek.

Az előfizetői szerződés

- jelenlétük között** – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – **az egyedi előfizetői szerződés aláírásával** (mely történhet hagyományos módon, papíron golyóstollal vagy a megfelelő kliens oldali eszközön - tablet - biztonságos biometrikus aláíráson alapuló elektronikus aláírással), illetve jelenlétük között **szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással, vagy az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén, az elektronikus levél megküldésével,**
- írásban** a Szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve elektronikus levél megküldésével, vagy a hozzáférhetővé tétel időpontjában a c) pontban foglalt esetet kivéve,
- amennyiben a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás **nyújtását műszaki lehetőség hiányában** a Szolgáltató a szerződéskötéstől számított 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont **Előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével,**
- távollétük között szóban** (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett **elfogadással, vagy az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén, az elektronikus levél megküldésével,**
- rátaló magatartás esetében a **rátaló magatartás tanúsításával** jön létre.

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

Amennyiben az írásbeli szerződés aláírása tableten történik, a Szolgáltató a létrejött előfizetői szerződés elérési útvonalát az előfizető által erre a célra megadott e-mail címre és/vagy SMS-ben küldi meg.

### Írásbeli szerződéskötés:

A Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve hozzáférhetővé tétel időpontjában jön létre a 2.1.3. b) pont szerint.

Az üzleti előfizetői szerződés aláírására a képviselet szabályai szerint a cégjegyzési jogosultsággal rendelkező jogosult. Az egyéni előfizetői szerződést az igénylő előfizetőnek kell aláírnia.

#### 2.1.3.1. Az írásban kötött egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:

- a) személyes adatok:
  - aa) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye,
  - ab) az előfizetői hozzáférés pont helye,
  - ac) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
  - ad) egyéni előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
  - ae) korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén a törvényes képviselő aa)-ab) pont szerinti adatai
  - af) nem egyéni előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
  - ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek, amely az igénybejelentéssel, szerződéssel, szerződéskötéssel kapcsolatban az igénylő/előfizető tájékoztatására, értesítésére szolgál;
- b) Szolgáltató adatai:
  - ba) a Szolgáltató neve, székhelye, postacíme,
  - bb) a Szolgáltató cégjegyzékszáma,
  - bc) központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége,
  - bd) hibabejelentő elérhetősége,
  - be) internetes honlap elérhetősége;
- c) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:
  - ca) a szolgáltatás rövid leírása, a díjsomag megnevezése, az Előfizető által kért szolgáltatások,
  - cb) utalás az általános szerződési feltételek azon pontjaira, amelyek meghatározzák a szolgáltatást jellemző, a külön jogszabályban meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények célértékei; továbbá az adott szolgáltatás tekintetében a Szolgáltató hálózatában alkalmazott forgalommerést, irányítást, illetve menedzselést megvalósító eszközöknek és eljárásoknak az egyes hálózati protokollok átvitelére és az egyes alkalmazások, valamint szolgáltatások igénybevételére gyakorolt hatásának ismertetése,
  - cc) amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommerést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, akkor az Előfizető erre vonatkozó tájékoztatása, és utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely ennek részletes feltételeit tartalmazza
  - cd) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
  - ce) az előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó, alapvető díjszabás, (díjsomag) a díjszámítás alapja, utalás arra, hogy a kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás jellemző feltételétől eltérő használati mód (így különösen: külföldi használat, adatkorlát átlépése, a határozott idejű szerződés lejáratát követő használat) díjai az általános szerződési feltételekben hol találhatóak, amely díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva;
  - cf) forgalomtól függő díjazású díjsomagok esetében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a Szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,
  - cg) amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pont szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek,
  - ch) a díjfizetés módja,
  - ci) a számlakibocsátás határideje,
  - cj) értelemszerűen a támogatott készülékek (végberendezések) piaci ára és támogatási összege és kedvezményes ára, a határozott idejű szerződés felmondásának a készüléktámogatáshoz kapcsolódó jogkövetkezményei,
  - ck) az Előfizető hívószáma, amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, illetve amennyiben a szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje,
  - cl) a határozott idejű szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatással kapcsolatban az ingyenesen lebeszélhető percek, valamint a nyújtott kedvezmények mértéke;
- d) az előfizetői szerződés időtartama:

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

- da) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
- db) utalást az általános szerződési feltételek azon pontjára, mely meghatározza, hogy a határozott idejű szerződés lejáratát követően a szolgáltatás milyen díj és feltételek mellett vehető igénybe,
- dc) a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei,
- de) a határozott idejű szerződés lejáratát követő díjak, szolgáltatási feltételek,
- df) a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben, valamint e rendeletben meghatározott esetei, illetve utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely a felmondás feltételeit és jogkövetkezményeit tartalmazza;
- e) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők a fejezetek elérhetősége;
- f) az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelemeszerű nyilatkozatai megadása, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
  - fa) az előfizetői névjegyzékkel, az előfizetői névjegyzékkel, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
  - fb) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
  - fc) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
  - fd) a tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletező igénylésével, hívószámkieljesítéssel,
  - fe) az előválasztással választott közvetítő Szolgáltatóval,
  - ff) az egyéni előfizetői minőséggel,
  - fg) egyéni előfizetői, vagy kis- és középvállalkozási minőséggel,
  - fh) 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.
- fi) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével, kapcsolatos, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően
- g) az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az előfizetőt megillető jogok;
- h) amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pont szerinti korlátozással él, az Előfizető nyilatkozata az erre vonatkozó külön feltételek elfogadásáról;
- i) a szerződés módosításának legfőbb eseteit, feltételeit, utalva az általános szerződési feltételekre;
- j) az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre;
- k) az Előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen eljárások állnak a rendelkezésére, valamint az általános szerződési feltételek azon rendelkezéseinek megjelölése, melyek ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást tartalmaznak;
- l) az Előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybevett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;
- m) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- n) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- o) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.
- p) Az Előfizető kérésére a Szolgáltató tájékoztató mellékletként köteles csatolni a szerződéskötéskor hatályos, az Előfizető lakcíme, tartózkodási helye szerint ésszerű, általános szerződési feltételei szerinti ügyfélszolgálati címét, telefonszámát és nyitvatartási idejét, amennyiben ez eltér a bc), bd) pontban feltüntetettektől.

### Írásban kötött szerződésnek minősül

- ha az Előfizető **személyesen** (Telekom üzlet, partner üzlet) rendeli meg a szolgáltatást vagy nyújtja be az igényét a Szolgáltatónak – a megrendelés feltételeinek a fennállására irányuló vizsgálatot követően, amennyiben a megrendelés rögzíthető, illetve valószínűleg teljesíthető – s a megrendelés Szolgáltató általi helyszíni elfogadásával a szerződés létrejön. Amennyiben a vizsgálat alapján a megrendelés teljesítéséhez a Szolgáltató további intézkedése szükséges, a szerződés létrejöttére 2.1.2.3. pont szerinti, igénybejelentéssel induló, írásbeli szerződéskötés szabályai vonatkoznak;
- ha a Szolgáltató helyszíni képviselője útján, **üzleten kívül** történik a szerződéskötés, s amennyiben a megrendelés rögzítéséhez szükséges adatok rendelkezésre állnak, és a megrendelés valószínűleg teljesíthető, az írásbeli szerződéses feltételeket és a 45/2014. (II.26.) Korm. rendeletben foglalt, a szerződéskötést megelőző tájékoztatást is tartalmazó dokumentum tartós adathordozón történő átadásával, illetve a szerződés aláírásával a szerződés létrejön. A szerződéskötést követően a megrendelés, szerződés adatainak rögzítése során a Szolgáltató munkatársai adategyeztetés, illetve a szerződéskötésre vonatkozó nyilatkozat megerősítése céljából az Előfizető által e célból rendelkezésre bocsátott telefonszámon megerősítő hívással megkereshetik az előfizetőt. Amennyiben a megerősítő hívás alkalmával az Előfizető a szerződéses nyilatkozatát nem tartja fenn, úgy a szerződést a Szolgáltató nem tekinti létrejöttnek. Ellenőrző hívás esetén az Előfizető elállási jogának



# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

gyakorlására nyitva álló határidő első napjának a Szolgáltató a megerősítő hívás napját tekinti, amennyiben az Előfizető a szerződéskötési szándékát ezen hívás alkalmával megerősítette;

- az **elektronikus úton** (honlapon keresztül történő) megrendelés esetén amennyiben az igénybejelentés pontban írt adatok rendelkezésre állnak, és azok a rendszerekben rögzíthetők, és a megrendelés valószínűleg teljesíthető, a szerződés a felek erre irányuló nyilatkozatával a szerződéses feltételek megismerését követően azoknak az Előfizető általi szóbeli, illetve elektronikus úton (honlapon keresztül történő) elfogadásával létrejön. Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződés írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül, azt a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni. Az iktatott szerződést a Szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott szerződés hozzáféréseéhez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

Amennyiben a szükséges adatok a telefonos vagy online megrendelés alkalmával nem rögzíthetők, illetve a megrendelés azonnal valószínűleg nem teljesíthető, úgy a szerződéskötésre és létrejöttére az 2.1.2.3. pont szerinti igénybejelentéssel induló, írásban történő szerződéskötés szabályai vonatkoznak.

Írásban történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles a szerződés létrejöttével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződés 1 példányát, az Általános szerződési feltételeket pedig az Előfizető kérése és választása alapján, az általa igényelt módon és formában, tartós adathordozóm, elektronikus levélben vagy nyomtatott formában az Előfizető rendelkezésére bocsátani.

A Szolgáltató általános szerződési feltételeit tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az Előfizető kérésére nyomtatott formában térítés ellenében bocsátja az Előfizető rendelkezésére, amelynek díját az 5. számú melléklet tartalmazza.

### 2.1.3.2. Szóbeli és ráutaló magatartással történő szerződéskötés

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

A Szolgáltató a szerződni kívánó igénylő személyazonosságára, illetve szerződéskötési, képviseleti jogosultságára vonatkozóan a 2.1.2.1. és a 2.1.2.2. szerint jogosult ellenőrzést végezni, illetve dokumentumokat kérni, illetőleg az Előfizető köteles a 2.1.3.1. pontban foglaltak szerinti személyes adatokat megadni.

A távbeszélőn történő megrendelés esetén amennyiben az igénybejelentés pontban írt adatok rendelkezésre állnak, és azok a rendszerekben rögzíthetők, és a megrendelés valószínűleg teljesíthető, a szerződés a felek erre irányuló nyilatkozatával a szerződéses feltételek megismerését követően azoknak az Előfizető általi szóbeli elfogadásával létrejön. A Szolgáltató legkésőbb a teljesítés időpontjában az Előfizető rendelkezésére bocsátja a szerződéses feltételeket úgy, hogy az általa írásba foglalt szerződést e-mailben vagy elektronikus úton az elérés megjelölésével hozzáférhetővé teszi, vagy írásban esetleg tartós adathordozón megküldi. Amennyiben a szükséges adatok a telefonos megrendelés alkalmával nem rögzíthetők, illetve a megrendelés azonnal valószínűleg nem teljesíthető, úgy a szerződéskötésre és létrejöttére az 2.1.2.3. pont szerinti igénybejelentéssel induló, írásban történő szerződéskötés szabályai vonatkoznak.

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

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

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

Nem tekinthető ráutaló magatartásnak a szolgáltatás jogosulatlan igénybevétele.

### Előszerződés megkötése

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

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

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson, helyhez kötöten helyezi el, figyelembe véve az Előfizető által igényelt létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot. Amennyiben az Előfizető által igényelt szolgáltatás sajátosságai okán az igény csak bizonyos hozzáférés típuson teljesíthető, akkor a Szolgáltató ennek, és a műszaki teljesíthetőségeinek figyelembevételével határozza meg, hogy a szolgáltatást mely hozzáférés típuson létesíti. Az egyes szolgáltatások földrajzi korlátait és a szolgáltatási területet a 3. számú melléklet tartalmazza, míg az egyes hozzáférés-típusok esetleges korlátait a 2. számú melléklet tartalmazza.

A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai

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

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

Az előfizetői szerződés megkötéséhez **szükséges adatok listája**, egyezően a jelen ÁSZF 2.1.3.1. a) pontjában foglaltakkal, a következők:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye,
- b) az előfizetői hozzáférés pont helye,
- c) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- d) egyéni előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
- e) korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén a törvényes képviselő aa)-ab) pont szerinti adatai
- f) nem egyéni előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- g) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek amely az igénybejelentéssel, szerződéssel, szerződéskötéssel kapcsolatban az igénylő/előfizető tájékoztatására, értesítésére szolgál.

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

### 2.3.1. Előfizetői hozzáférési pont fogalma

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

### 2.3.2. Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje

A szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtásához szükséges előfizetői hozzáférési pont kiépítését a Szolgáltató — amennyiben a 2.1. pontban meghatározott szükséges feltételek teljesülnek, s nincs műszaki akadálya a létesítésnek- s a szerződés a felek között létrejön — a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb a szerződéskötést követő 15 napon belül vállalja.

A Szolgáltató a műszaki előminősítő rendszere alapján az igénybejelentéstől rendelkezésére álló határidőn belül előzetesen megvizsgálja, hogy az adott létesítési helyen van-e műszaki vagy egyéb akadálya a megrendelés teljesítésének, illetve indokolt esetben, az Előfizetővel történő egyeztetés alapján, helyszíni felmérés keretében határozza meg az adott szolgáltatás létesíthetőségét.

Ha a műszaki előminősítő rendszer alapján létesíthető vagy valószínű, hogy létesíthető a szolgáltatás, a Szolgáltató az Előfizetővel szerződést köt. Amennyiben a műszaki előminősítő rendszer alapján a szolgáltatás nem létesíthető, a Szolgáltató a megrendelést, a benyújtott igényt elutasítja.

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

Amennyiben a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a fent megjelölt időpontig a szolgáltató nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, s ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítési ideje minőségi mutató definíciója, annak számszerű követelménye és a számítási módja jelen 4. számú mellékletében és a Szolgáltató internetes honlapján kerül meghatározásra.



# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

### 2.3.3. Az előfizetői hozzáférési pont kialakítása

Az Előfizető térítésmentesen köteles biztosítani a hálózat vezetékeinek (kábeleinek), berendezéseinek és szerelvényeinek elhelyezéséhez, továbbvezetéséhez a saját, illetőleg a tulajdoni hányadának arányában közös tulajdonban álló ingatlanban, valamint lehetőségei szerint gondoskodik azok vagyonvédelméről.

Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren nem szerez tulajdonjogot, az a szolgáltató tulajdonát képezi. Az Előfizető kiegészítő létesítési díj megfizetése esetén sem válik tulajdonosává a hálózatnak, illetve az érintett hálózati szakasznak, eszközöknek.

Előfizetői-hozzáférési pont azon hálózati végpont (központ felőli első csatlakozó aljzat, alközponti rendező), amelyen keresztül az Előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

A központ felőli első csatlakozó aljzathoz – előfizetői-hozzáférési ponthoz – előfizetői tulajdonú vezetékszakasz, illetőleg több csatlakozóaljzat is csatlakozhat. A szolgáltató felelőssége ezen szakaszra, illetve csatlakozókra, illetve az ahhoz kapcsolódó végberendezésre nem terjed ki. Nem közvetlen a csatlakozás abban az esetben, ha a végberendezés és az előfizetői-hozzáférési pont között más egyéb berendezés (pl. beválasztásos alközpont) is található.

A szolgáltató kivételes esetben – az alkalmazott berendezés jellegétől függően – virtuális szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül biztosítja a szolgáltatás igénybevételének lehetőségét.

Virtuális előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont az a fizikailag nem hozzáférhető előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont, amelynek csak elméleti hívószáma létezik a számlázás céljára. Ilyenek szerepelnek pl. olyan alközpontokat üzemeltető előfizetők számláin, amelyek kimenő főáramkörei nem egyénileg, hanem valamilyen nyálábolt módon (pl. primer PCM trónk) csatlakoznak a távbeszélő-hálózat központjának magasabb rendű fokozatához. A szerződő felek a létesítés és üzemeltetés speciális feltételeit egyedi szerződésekben rögzítik.

A szolgáltató nem vállal kötelezettséget a telefonkészülék végberendezés kötelező biztosítására.

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 esetben ezt a körülményt olyan műszaki akadálnak tekintik a felek, amely miatt a létesítési határidő teljesítésre a szolgáltató nem képes, ezért a szerződést a szolgáltató a fenti bekezdésben foglaltakra hivatkozással rendes felmondással megszüntetheti. Ez esetben a jogosulti késedelem okán az előfizetőt nem illeti meg a meghíúsulás esetére előírt kötbér.

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

A szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos, speciális előfizetői igény, s annak teljesíthetősége esetén kiegészítő létesítési díjat számíthat fel. A kiegészítő díj mértékét a szolgáltató a létesítés előtt egyezteti az előfizetővel.

Szereld magad konstrukció:

Egyes szolgáltatás csomagok esetén a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges beállításokat/végberendezések üzembe helyezését az Előfizető maga is elvégezheti. Új szolgáltatás megrendelése, eszközcserevel, esetlegesen helyszíni szerelési munkával kapcsolatos szerződésmódosítási igény esetén a szolgáltató által az Előfizetőnek biztosítható egyes, az egyedi előfizetői szerződésben foglalt kedvezmények feltétele, hogy az előfizető, a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki eszközt megfelelően üzembe helyezze. A szolgáltató az üzembehelyezéshez az írásbeli szerelési útmutatót és a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközt is az Előfizető rendelkezésére bocsátja, és telefonon is segítséget nyújt. Abban az esetben, ha az Előfizető végzi el a szolgáltatás beüzemelését, a szolgáltatót

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

felelősség nem terheli, amennyiben a jelen pontban említett tájékoztatási kötelezettségének eleget tett, de az üzembe helyezés nem az útmutatásnak megfelelően történt. A szolgáltató Előfizetői igény esetén a helyszíni szerelői segítségnyújtást is biztosítja külön díj ellenében. A helyszíni szerelői segítségnyújtás díja az 5. melléklet 3.6.1. pontjában, a Műszaki díjak között található.

Az eszköz kiszállítása futárszolgálattal is történhet, a futárszolgálat díját az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

### Kiegészítő létesítés:

Az Előfizető kérése alapján, ha az ÁSZF-ben meghatározott előfizetői hozzáférési pont a szolgáltató kiépített szolgáltatási területén kívül esik, vagy az előfizető a szokásos létesítésen kívül, további igényt támaszt, amely nem tartozik a szolgáltató létesítéssel kapcsolatos kötelezettségei közé, hanem azon felüli eltérő, vagy többletigény, a szolgáltató az igényt csak külön díjfizetés ellenében (kiegészítő létesítési díj) teljesíti. Ezen díj - amennyiben a szolgáltató által tipizált munkák közé besorolható - az „írányadó egységtételek listája” alapján kerül megállapításra. Egyes tipizálható szerelési munkák és az azokhoz tartozó díjak felsorolása az 5. melléklet „Műszaki díjak” címében található. Amennyiben az igényelt munka nem sorolható a tipizált körben akkor a szerelési tevékenységre vonatkozóan egyedi díjkalkuláció, és díjmegállapítás történik. A munkát a szolgáltató képviselőjének a díjazásra is kiterjedő előzetes tájékoztatása alapján, rendeli meg az Előfizető, annak elvégzését a szerelési lapon vagy külön dokumentumban aláírásával igazolja, és vállalja az elvégzett munka ellenértékének megfizetését.

A kiegészítő létesítési díj mértékének meghatározásához használatos egységtétel táblázat az ügyfélszolgálati irodákban tekinthető meg. A létesítés különleges eseteiben felek a külön megállapodásban rögzítik a beruházás részletes feltételeit, amely az egyedi előfizetői szerződés része. Amennyiben a kiegészítő létesítési díj összege előre nem kalkulálható, a szolgáltató a bekötési munkalapon, Megállapodásban vagy egyedi megállapodásban jelzi a kiegészítő díj összegét, amely általánosan használt egység-tételeiből kalkulált. Az Előfizető a Megállapodás, egyedi megállapodás, illetve a munkalap aláírásával fogadja el a díj összegét. Ilyen létesítés esetében a hozzáférés kiépítésének vállalt határideje is eltérhet a szokásos létesítési határidőtől.

Különleges esetnek minősülnek többek között, de nem kizárólagosan az alábbi lehetséges esetek:

- a) hozzáférési pont építése, áthelyezése;
- b) léges leágazás építése, áthelyezése;
- c) ügyfél oldali eszközök beállítása;
- d) leágazás építése, áthelyezés

### Alvállalkozók:

A Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót 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 telepítéséhez az adatait a Szolgáltató alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

### 2.3.4. A szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató – a lentiek kivételével - legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.

Amennyiben a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a fent megjelölt időpontig a szolgáltató nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, s ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot.

## 2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő, Előfizető adataiban

Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele a 2.1.2.3. pontban került szabályozásra.

Az előfizetői adatok változására vonatkozó szabályozást pedig a 14.4. pont tartalmazza.

## 2.5. Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás esetén alkalmazandó különös szabályok

### 2.5.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Egyetemes szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentés ügyfélszolgálaton személyesen, postai úton vagy a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül bejelentéssel történhet. Az igénylő nyilatkozik arról, hogy az igényelt hozzáférést kizárólag telefonszolgáltatásra vagy a telefonszolgáltatás igénybevétele mellett internet-, vagy fax szolgáltatásra is használni kívánja-e.

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

A szolgáltató az igénybejelentő számára ajánlatot tehet olyan más, nem egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatásra vagy szolgáltatási csomagra is, amely az igényelt Előfizető hozzáférési ponton keresztül biztosítja legalább az általa igényelt szolgáltatások elérését.

Az igénybejelentést a szolgáltató írásban vagy elektronikus úton rögzíti és nyilvántartásba veszi. Amennyiben szükséges, a szolgáltató az igénylőt 15 napos határidő tűzésével az igénybejelentéssel azonos módon felkéri adathiány esetén az igénybejelentés megfelelő kiegészítésére, vagy az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 13/2013.(IX.25.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Egyetemes rendelet) 11. § (1) bekezdés c)-d) pontja szerinti az alábbi nyilatkozat megtételére, amelyet írásban vagy elektronikus úton rögzít.

### Nyilatkozatok:

- az igénylő vállalja írásban, hangfelvétel útján, vagy más elektronikusan rögzített formában, hogy az egyetemes szolgáltatónak megtéríti az egyetemes szolgáltató által létesítendő előfizetői hozzáférési pont legkisebb költség elve alapján meghatározott kivitelezési költségei 50%-át, amennyiben a tervezett hozzáférési pont az egyetemes szolgáltató ellátási területén kívül esik,

- az igénylő az előfizetői hozzáférési ponton keresztül faxszolgáltatást is igénybe kíván venni és vállalja írásban, hangfelvétel útján vagy más elektronikusan rögzített formában, hogy az egyetemes szolgáltatónak megtéríti a faxüzenetek kezdeményezését és fogadását lehetővé tevő előfizetői hozzáférési pont és az ezt lehetővé nem tévő előfizetői hozzáférési pont létesítéséhez szükséges berendezések általános szerződési feltételekben rögzített maximált beszerzési ára közti különbség 50%-át.

Ha az igénylő igénybejelentését a 15 napos határidőn belül nem egészíti ki, a szolgáltató az igénybejelentést törli a nyilvántartásból.

### Amennyiben a szolgáltató az igénybejelentést elfogadja,

az igénybejelentés elfogadásával egyidejűleg megjelöli, hogy az Eht. 117. § a)/pontja szerinti nyilvános telefonhálózathoz való hozzáférés biztosítására milyen határnaptól vállal kötelezettséget. Ezen határnap nem lehet későbbi mint az igénybejelentés elfogadásától számított 90. nap, kivéve, ha a létesítendő előfizetői hozzáférési pont kiépítése közigazgatási hatósági eljárást vagy az Eht. 95. §-a szerinti szolgalmi vagy használati jog alapítására vonatkozó eljárást igényel. Ebben az esetben a határnap nem lehet későbbi mint a közigazgatási hatósági eljárás, vagy az Eht. 95. §-a szerinti szolgalmi vagy használati jog alapítására vonatkozó eljárás befejezésétől számított 90. nap. Amennyiben az előfizető az Egyetemes rendelet 11. § (1) bekezdés c)/vagy d)/pontja szerinti nyilatkozatában foglalt megtérítési kötelezettségének az egyetemes szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére sem tesz eleget, az előfizetői szerződés az írásbeli felszólításban megjelölt legalább 15 napos póthatáridő eredménytelen elteltét követő napon megszűnik.

Amennyiben az Előfizető a jelen pontban írt, internetszolgáltatás és fax szolgáltatás igénybevételére vonatkozó nyilatkozatában foglalt megtérítési kötelezettségének a szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére sem tesz eleget, az előfizetői szerződés az írásbeli felszólításban megjelölt legalább 15 napos póthatáridő eredménytelen elteltét követő napon megszűnik.

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

## 2.5.2. Egyetemes elektronikus szolgáltatásra vonatkozó igény elutasítása:

Az egyetemes szolgáltató az igényt elutasíthatja

a/ kizárólag telefonszolgáltatásra vonatkozó igény esetén, ha az igényelt előfizetői hozzáférési pont földrajzi helye kívül esik a szolgáltató egyetemes szolgáltatási területén,

b/ kizárólag telefonszolgáltatásra vonatkozó igény esetén, ha az igényelt előfizetői hozzáférési pont földrajzi helyén van nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatónak lefedettsége ( mobil ),

c/ ha az igénylő az előfizetői hozzáférési ponton keresztül telefonszolgáltatást és internet szolgáltatást is igénybe kíván venni, és az igényelt előfizetői hozzáférési pont földrajzi helyén elérhető olyan nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely a telefonszolgáltatás igénybevétele mellett egyben lehetővé teszi funkcionális internet-hozzáféréshez elegendő adatátviteli sebességű internet szolgáltatás igénybe vételét is,

d/ ha az igénybejelentő nem vállalja írásban, hangfelvétel útján vagy más elektronikusan rögzített formában, hogy az egyetemes szolgáltatónak megtéríti az egyetemes szolgáltató által létesítendő előfizetői hozzáférési pont legkisebb költség elve alapján meghatározott kivitelezési költségei 50%-át, amennyiben a tervezett hozzáférési pont az egyetemes szolgáltató ellátási területén kívül esik,

e/ ha az igénylő az előfizetői hozzáférési ponton keresztül faxszolgáltatást is igénybe kíván venni és nem vállalja írásban, hangfelvétel útján vagy más elektronikusan rögzített formában, hogy az egyetemes szolgáltatónak megtéríti a faxüzenetek kezdeményezését és fogadását lehetővé tevő előfizetői hozzáférési pont és az ezt lehetővé nem tévő előfizetői hozzáférési pont létesítéséhez szükséges berendezések általános szerződési feltételekben rögzített maximált beszerzési ára közti különbség 50%-át, vagy

f/ ha az Eht. 118. § (4) bekezdése szerint az egyetemes szolgáltatót nem terheli szerződéskötési, vagy szolgáltatási kötelezettség.

Az egyetemes szolgáltató az igény elutasításáról, az igény hiánytalan beérkezését követő 15 napon belül, indoklással ellátva, írásban értesíti az igénylőt.

## 3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

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

Helyhez kötött telefonszolgáltatás

Helyhez kötött előfizetői végponton keresztül igénybe vehető nyilvános telefonszolgáltatás, amely nem minősül nyilvánosan elérhető mobil rádiótelefon szolgáltatásnak.

A nyilvánosan elérhető helyhez kötött telefon szolgáltatás (telefon szolgáltatás) olyan, bárki számára rendelkezésre álló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási terven alapuló hívásirányítással lehetővé teszi belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását, valamint minden esetben a segélyhívó szolgáltatások és - a körülményektől függően - egyéb szolgáltatások (többek között kezelői szolgáltatások, tudakozó, előfizetői névjegyzék és nyilvános telefonállomás, emelt díjas szolgáltatások, a fogyasztékkal élő előfizetők részére nyújtott szolgáltatások, illetve földrajzi elhelyezkedéstől független szolgáltatások) elérését.

A telefonszolgáltatást, illetve az azokhoz való hozzáférést a szolgáltató előfizetői jogviszony keretében nyújtja.

Alapszolgáltatás

A telefon-alapszolgáltatás keretében lehetőség van belföldi és nemzetközi telefonhívások kezdeményezésére és fogadására, továbbá ingyenes segélyhívás (104, 105, 107, 112) elérésére, illetve a jelen fejezet szerinti nyilvános állomások igénybe vételére.

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

A szolgáltató az alapszolgáltatást az Előfizető igénye és a műszaki lehetőségek függvényében a későbbiekben részletezett technológiák felhasználásával nyújthatja. A szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson, helyhez kötött helyezi el, figyelembe véve az Előfizető által igényelt létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot. Amennyiben az Előfizető által igényelt szolgáltatás sajátosságai okán az igény csak bizonyos hozzáférés típuson teljesíthető, akkor a Szolgáltató ennek, és a műszaki teljesíthetőségeinek figyelembevételével határozza meg, hogy a szolgáltatást mely hozzáférés típuson létesíti. A műszaki hozzáférés-típusokat a 2. sz. melléklet tartalmazza.

Az igénybevétel feltételei

Az alapszolgáltatások előfizetői szerződés alapján az előfizetési és a hívásdíjak megfizetése esetén vehetők igénybe. Az előfizetési díj megfizetésén túl az előfizetőnek a hívás kezdeményezésével vállalnia kell a hívásdíj utólagos megfizetését is.

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

SZJ-besorolás

64.20.11	Nyilvános helyi telefonszolgáltatás
64.20.12.1	Nyilvános belföldi távolsági telefon-szolgáltatás
64.20.12.2	Nyilvános nemzetközi távolsági telefon-szolgáltatás

## 3.1.1. Hívástípusok, szolgáltatások

**Hívás:** nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével megvalósított, kétirányú hangalapú kommunikációt lehetővé tevő csatlakozás. A telefon-hálózatban a hívó által kezdeményezett hívás automatikusan, kezelő (szolgáltató személyzet) közreműködése nélkül valósul meg.

Számhordozás esetén a hívott szám hívásának díjazása megváltozhat amiatt, hogy a hívó fél szolgáltatója különböző díjazást alkalmaz a különböző helyhez kötött telefonszolgáltatást nyújtó szolgáltatókhoz irányuló, azonos számozási körzetben lévő földrajzi számok hívásánál, illetve a különböző mobil rádiótelefon-szolgáltatást nyújtó szolgáltatókhoz irányuló hívásoknál. A Szolgáltató saját hálózatából díjmentes tájékoztatói lehetőséget biztosít a hordozott számokra vonatkozóan a (80) 388388 számon.

### 3.1.1.1. Helyi hívás

Egy adott település közigazgatási határán belüli előfizetői hozzáférési pontok között létrejött távbeszélő-forgalom.

### 3.1.1.2. Helyközi I. díjzónába tartozó hívás

Azonos földrajzi számozási területen belül elhelyezkedő különböző települések telefon-állomásai (előfizetői hozzáférési pontjai) közötti telefonkapcsolat. A hálózaton belüli hívás díjazás szempontjából elkülönülten kezelhető.

### 3.1.1.3. Helyközi II. díjzónába tartozó hívás

A budapesti telefon-állomások (előfizetői hozzáférési pontok) és Budapest vonzáskörzetébe – de más földrajzi számozási területhez – tartozó egyes települések telefon-állomásai (előfizetői hozzáférési pontjai) közötti telefonkapcsolat.

Az ún. agglomerációs települések felsorolását az 5. számú melléklet tartalmazza. A hívást az ANFT-ben megadott módon a belföldi előtétellel (06) és a belföldi számmal (körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni. A hálózaton belüli hívás díjazás szempontjából elkülönülten kezelhető.

### 3.1.1.4. Belföldi távolsági hívás

Két különböző földrajzi számozási terület telefonállomásai (előfizetői hozzáférési pontjai) közötti telefon-kapcsolat, a helyközi II. díjzónába tartozó hívások kivételével. A hívást az ANFT-ben megadott módon a belföldi előtétellel (06) és a belföldi számmal (körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni. A hálózaton belüli hívás díjazás szempontjából elkülönülten kezelhető.

### 3.1.1.5. Hálózaton belüli hívás

Két digitális telefon Előfizető illetve két kábeltelefon Előfizető között felépülő hívás.

### 3.1.1.6. Belföldi mobil hívás

Valamely földrajzi számozási terület telefonállomása (előfizetői hozzáférési pontja) és egy belföldi mobil szolgáltatónál regisztrált mobil végberendezés közötti telefon kapcsolat. A hívást az ANFT-ben megadott módon a belföldi előtétellel (06) és a belföldi mobil számmal (mobil szolgáltatás kijelölő szám és előfizetői szám) kell kezdeményezni.

### 3.1.1.7. Nemzetközi hívás

Valamely földrajzi számozási terület telefonállomása (előfizetői hozzáférési pontja) és egy külföldi telefonállomás (előfizetői hozzáférési pont) közötti telefon kapcsolat. A hívást az ANFT-ben megadott módon a nemzetközi előtétellel (00) és a nemzetközi számmal (ország hívószám, amennyiben van: körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni.

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

### 3.1.1.8. Nemzetközi zöld szám és univerzális nemzetközi zöld szám hívása

A nemzetközi zöld szám az előfizetők részére ajánlott olyan szolgáltatás, amely lehetővé teszi, hogy egy külföldi távközlési szolgáltató valamelyik előfizetőjét Magyarországról egy speciális hívószámon a hívók díjmentesen elérhessék.

A szolgáltatás a 3. számú mellékletben meghatározott országok és szolgáltatók között vehető igénybe a nemzetközi forgalomban. A beszélgetések Magyarországról a nemzetközi távhívásba bekapcsolt telefon-előfizetői és nyilvános állomásokról egyaránt kezdeményezhetők. Magyarországról a nemzetközi zöld számok hívása a 06 800 + az 5 számjegyű hívószám, ill. az ún. univerzális nemzetközi zöld számok hívása a 00 800 + 8 számjegyű hívószám beadásával történik.

### 3.1.1.9. Belföldi zöld szám hívása

A szolgáltató mindazon előfizetőinek, akik lehetővé kívánják tenni, hogy őket mások díjmentesen felhívhassák, fordított díjazású számot ad. Belföldi zöld számot csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (előfizetői és nyilvános) telefon-állomásokról lehet hívni. A hívást a belföldi előtétellel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (80) és a hatjegyű, a zöld számhoz tartozó előfizetői számmal kell kezdeményezni.

A szolgáltatás Magyarország egész területéről és nemzetközi hálózathoz egyaránt hívható. A számhasználó kérése esetén a nemzetközi hálózathoz való elérhetőség tiltható.

### 3.1.1.10. Belföldi kék szám hívása

A szolgáltató mindazon előfizetőinek, akik lehetővé kívánják tenni, hogy őket mások csökkentett díjtétellel felhívhassák, megosztott díjazású számot ad.

Belföldi kék szám szolgáltatást csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (előfizetői és nyilvános) telefon-állomásokról lehet igénybe venni a belföldi előtétellel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (40) és a hatjegyű, a kék számhoz tartozó előfizetői számmal.

A szolgáltatás Magyarország egész területéről és nemzetközi hálózathoz egyaránt hívható. A számhasználó kérése esetén a nemzetközi hálózathoz való elérhetőség tiltható.

A kék szám szolgáltatás előfizetőjének kérése esetén helyi hívás nem kezdeményezhető.

### 3.1.1.11. Emeltdíjas szám hívása

Az emeltdíjas szám szolgáltatás keretében az emeltdíjas számot hívók emelt percdíjon informatív és/vagy szórakoztató jellegű szolgáltatásokat vehetnek igénybe. A szolgáltatást igénybevevő hívóknak az emeltdíjas számhoz rendelt emelt tarifát kell megfizetniük.

Az emelt díjas szolgáltatások esetében a Szolgáltató a tartalomszolgáltató szolgáltatásának hírközlési úton történő elérését biztosítja. Az emelt díjas szolgáltatáson elérhető tartalomszolgáltatást a tartalomszolgáltató közvetlenül biztosítja az Előfizető számára, amelyért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel. Amennyiben a szolgáltatásokhoz nyereményjáték kapcsolódik, akkor a nyereményjátékban történő részvételi lehetőség biztosítása érdekében a hívó kapcsolási száma a nyereményjáték lebonyolítója részére átadásra kerül, amelyhez a résztvevők a szolgáltatás igénybevétele adja meg hozzájárulásukat. Ennek következtében, a szolgáltatás igénybevétele egyben a kapcsolási szám átadásához történő hozzájárulás is, abból a célból, hogy a nyereményjátékban történő részvétel biztosítható legyen. A nyereményjáték lebonyolítója részére a kapcsolási számon kívül más adat nem kerül átadásra.

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

Emelt díjas díjkorlátozott szolgáltatásra a 160de, 161def, Emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatásra a 164de, 165def, Emelt díjas felnőtt szolgáltatásra a 168de, 169def hívószám-tartományok használhatók.

160de, 161def, 164de, 165def, 168de és 169def típusú rövidszámok esetén a hívást az öt-, illetve hatjegyű, az emelt díjas számhoz tartozó számmal kell kezdeményezni.

A szolgáltatás csak belföldről vehető igénybe.

A nyilvános állomásokról az emeltdíjas számok híváslehetőségét a szolgáltató korlátozhatja.

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

Az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről szóló 3/2011. (IX. 26.) NMHH elnöki rendelet rendelkezései értelmében a 06-91-es előhívószámmal rendelkező és a 16-tal kezdődő rövidszámokon nyújtott emelt díjas, díjkorlátozott szolgáltatások számaira irányuló hívásokat a szolgáltató jogosult bontani a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által megállapított értékhatár elérésekor vagy az értékhatár túllépése esetén bármely időpontban.

A 3/2011. (IX. 26.) NMHH rendelet értelmében az emelt díjas, díjkorlátmentes hívószámokon „a szolgáltatónak megfelelő intézkedésekkel biztosítani kell, hogy a 18 éven aluli előfizető ne érhesse el olyan emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatást, amelyen keresztül felnőtt tartalom férhető hozzá. Ez a korlátozás a 18 éven aluli előfizető esetében még a 18 éven aluli előfizető törvényes képviselőjének kérésére sem oldható fel. E rendelkezésre tekintettel a Szolgáltató - műszaki lehetőségeire figyelemmel - a 18 éven aluli előfizetők számára valamennyi emelt díjas, díjkorlátmentes hívószámon nyújtott tartalom elérését korlátozza.

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

### 3.1.1.12. Műholdas szolgáltatások hívása

A szolgáltatás elektronikus hírközlési összeköttetések létrehozását teszi lehetővé a Magyar Telekom telefon-hálózatához csatlakozó előfizetői állomások és a világ bármely pontján lévő tengeri vagy szárazföldi mobil, műholdas elektronikus hírközlési hálózathoz csatlakozó előfizetői állomások között.

Az igénybevétel korlátai

- A szolgáltatás csak a Szolgáltató szolgáltatási területén lévő előfizetői állomásokról, valamint a Magyar Telekom Nyrt-t közvetítő szolgáltatóként választó előfizetők számára vehető igénybe.
- Hívás nyilvános állomásról nem kezdeményezhető.

### 3.1.1.13. Harmonizált közérdekű szolgáltatások harmonizált számai (116def)

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

#### Kezdeményezés

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

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

#### Területi korlátok

A szolgáltatás Magyarország egész területéről hívható.

### 3.1.1.14. Közérdekű szolgáltatások országos elérését lehetővé tevő rövid számok

Számok	Szolgáltatás megnevezése
180	Pontos idő szolgáltatás
188	Autóklub segélyszolgálat
1817	Vízi mentők információs és bejelentő száma
1818	Kormányzati ügyfélvonal
1820	Betegszállítás rendelés (OMSZ)

### 3.1.1.15. Egyéb speciális (rövid) számok elérése

Az ANFT szerint definiált, a fentiekben nevesített speciális számoktól eltérő szolgáltatást nyújtó célok elérésére használt speciális számok

### 3.1.1.16. Alkalmi állomás

Egyéni előfizetők esetében az alkalmi állomások értékesítése 2013. december 1-től -, és a szolgáltatás nyújtása 2014. január 1-től végleg megszűnik.

A szolgáltatást a továbbiakban üzleti előfizetők vehetik igénybe az Üzleti Előfizetőkre vonatkozó Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek megfelelően.

Igény esetén a szolgáltató alkalmi állomást is felszerel határozott időtartamra.

Alkalmi állomás létesítése adott igénybevevő részére ugyanazon az előfizetői-hozzáférési ponton évente összesen 6 hónapot meg nem haladó időtartamra biztosítható. A szerződés a határozott idő lejártával megszűnik.

Az állomás létesítésének legkorábbi időpontja a megrendelést követő első nap, legkésőbbi időpontja a megrendelő igénye szerint az igénybejelentést követő 6. hónap utolsó napja lehet.

Amennyiben a létesítés időpontja az igénybejelentést követő 7 napon belülre esik, Előfizető az 5. számú melléklet szerinti sürgősségi felárat köteles fizetni.

Igény esetén a szolgáltató a 5. számú melléklet szerinti díj felszámítása mellett műszaki felügyeletet biztosít.



# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

Amennyiben a helyszíni körülmények (pl. más rendezvény, a helyszín építése) akadályozzák a munkavégzést és emiatt normál munkaidőn túl (normál munkaidőnek a 08-17 óráig terjedő időtartam tekinthető), vagy munkaszüneti napon kerülhet sor a munka elvégzésére, akkor a szolgáltató pótdíjat számít fel, melynek mértékét a 5. számú melléklet tartalmazza.

Az alkalmi állomás speciális létesítési költségét, a 5. számú melléklet tartalmazza. Alkalmi állomás létesítése esetén Előfizető abban az esetben is köteles egyhavi előfizetési díjat megfizetni, ha az Előfizető által a szerződéskötéskor megjelölt időtartam (a határozott idejű szerződés időtartama) kevesebb, mint egy hónap.

A hiánytalan igénybejelentés Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő 2 napon belül a Szolgáltató nyilatkozik az alábbiakról:

- Amennyiben a létesítés kért időpontja a megrendelést követő 7 napon belülrre esik, arról, hogy megrendelés teljesítésének kizáró okai vannak, ezért az alkalmi állomás létesítésére nincs lehetőség;
- Amennyiben a létesítés kért időpontja a megrendelést követő 7 napon túli időpontra esik, a megrendeléstől számított 7 napon belül arról, hogy megrendelés teljesítésének kizáró okai vannak, ezért az alkalmi állomás létesítésére nincs lehetőség.
- A fenti időtartamok szerint arról, hogy a megrendelés teljesítésének nincsenek kizáró okai, ezért az alkalmi állomás létesítésére vonatkozó szerződés az igénybejelentő és a Szolgáltató között létrejön.

Amennyiben az igénybejelentő a megrendelési feltételeknek megfelel, és az igény teljesíthető, a Szolgáltató az értesítéssel együtt tájékoztatja az igénybejelentőt a létesítés várható költségeiről, és megküldi a szerződést és a költségvállaló nyilatkozatot is az igénylő Előfizető részére. Az igénybejelentő a szerződést és a nyilatkozatot aláírva köteles a Szolgáltatónak visszaküldeni:

- amennyiben a megrendelés és a létesítés időpontja között egy nap van, a szerződés és a költségvállaló nyilatkozat kézhezvételét követően haladéktalanul,
- amennyiben a megrendelés és a létesítés időpontja között egy napnál hosszabb időtartam van, a létesítés kért időpontja előtt legkésőbb egy nappal.

Ebben az esetben az alkalmi állomás létesítésére vonatkozó szerződés az Előfizető által is aláírt költségvállaló nyilatkozat visszaérkezésének az időpontjában létrejön.

A 72 óránál rövidebb időtartamra vonatkozó alkalmi állomásra kötött előfizetői szerződés esetén Szolgáltató a hibás teljesítéssel érintett időszak vonatkozásában az alkalmi állomás egyszeri díjának arányos részét Megrendelőnek/Előfizetőnek visszafizeti azzal, hogy a Szolgáltató csak az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. A 72 óránál hosszabb időtartamú szerződések vonatkozásában a hibaelhárítási határidők a jelen ÁSZF 6. pontjában meghatározottak szerint alakulnak.

Ha az Előfizető az alkalmi összeköttetését állandóvá kívánja átalakítani, azt térítésmentesen megteheti, amennyiben nincs díjtartozása a Magyar Telekom Nyrt. felé.

Amennyiben jelen pont eltérő rendelkezéseket nem tartalmaz, az alkalmi állomásra kötött előfizetői szerződésre a jelen ÁSZF-ben foglalt rendelkezések az irányadók.

Az alkalmi állomás Előfizetője a jogviszony alkalmi jellegére tekintettel a távbeszélő szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek szerinti közvetítőválasztásra a jelen szerződés keretében nem jogosult.

Az alkalmi állomásra kötött szerződés keretében alkalmazott díjakat az 5. számú melléklet tartalmazza.

### 3.1.2. Nyilvános telefon-állomáson nyújtott szolgáltatások

#### 3.1.2.1. Nyilvános telefonállomás

A nyilvános állomás a nagyközönség rendelkezésére álló távbeszélő végberendezés, a közterületen vagy a nagyközönség számára nyitva álló helyiségekben üzemeltetett telefon-állomás, amely jelen pont szerinti szolgáltatásai bárki számára, az ellenérték – a segélyhívások kivételével – pénzürmével, vagy egyéb készpénzt helyettesítő fizetőeszközzel (hitelkártya, előrefizetett kártya, beleértve a hívókódokkal használatos kártyákat is) történő megfizetése esetén igénybe vehető. A nagyközönség számára nyitva álló helyiségekben üzemeltetett (a továbbiakban: beltéri) nyilvános telefon-állomások hozzáférhetősége igazodik a helyiség nyitvatartásához.

A nyilvános telefonállomásokon keresztül az alábbi szolgáltatások és funkciók érhetők el:

- a) előfizetői és nyilvános állomások ANFT szerinti választással történő hívása;
- b) ingyenes segélyhívás;
- c) a szolgáltató által üzemeltetett hibabejelentő-szolgáltatás;
- d) beszédalapú tudakozószolgáltatás;
- e) visszahívhatóság.

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

## Az igénybevétel módja

A nyilvános telefonállomás a berendezés kialakításától függően a díjkiegyenlítés eszköze szerint lehet pénzbodobós, előre fizetett kártyás, hitelkártyás nyilvános állomás.

A segélyhívó számok (104, 105, 107 és 112), valamint az ügyfélszolgálati szám (1412, 1435) díjmentesen, pénzérme, illetve kártya használata nélkül hívhatók.

Szolgáltató köteles az állomás kapcsolási számát a felszerelés helyén jól látható helyen feltüntetni.

## Az igénybevétel korlátai

A nyilvános állomásokról egyes nemzetközi irányok, illetve az emeldíjas számok híváslehetőségét a szolgáltató korlátozhatja.

### 3.1.2.2. Megbízott kezelésében lévő nyilvános állomás

Kereskedelmi üzlethelyiségben, intézményekben elhelyezett, a közönség számára rendelkezésre álló olyan beltéri pénzbodobós vagy kártyás nyilvános telefonállomás, amelynek felügyeletét és kezelését a helyiség használója, vagy annak hozzájárulásával más látja el. A Megbízott kezelésű nyilvános állomásokon Szolgáltató a jelen ÁSZF 4.1. pontja szerinti szolgáltatások és funkciók elérhetőségét biztosítja.

A Szolgáltató a fentiekben túlmenően a megbízott kezelésű nyilvános állomásokon ADSL szolgáltatás igénybevételére is lehetőség biztosít, lakossági és üzleti csomag igénybevételével. A DSL szolgáltatásra vonatkozó részletes szabályozást, az Internetszolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek tartalmazzák.

## Az igénybevétel korlátai

A megbízott kezelésében lévő nyilvános állomás a számára helyet biztosító üzlethelyiség, postahivatal nyitvatartási ideje alatt vehető igénybe.

A megbízott kezelésében lévő nyilvános állomásokon Euró pénzérme nem használható.

A megbízott kezelésű állomásokon nyújtott ADSL szolgáltatás igénybevételi korlátait Internetszolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek tartalmazzák.

## 3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területét, a számozási körzetek besorolását a 3. melléklet tartalmazza.

## 3.3. Ingyenes segélyhívás

A belföldi híváskezdeményezés szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató köteles ingyenesen - nyilvános telefonállomás esetén fizetőszköz használata nélkül - biztosítani, hogy végfelhasználója elérhesse a Kormány által rendeletben meghatározott hívószámokon keresztül, ideértve a „112” egységes európai segélyhívószámot is, a segélyhívó szolgálatok, valamint segélyszolgálati állomások elérését. A segélyhívások megválaszolása céljából a telefonszolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok és a segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátani - külön jogszabályban meghatározott módon - a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

### Segélykérő (különleges) hívás (Segélyhívó szolgáltatás)

Az alábbiakban felsorolt hívószámokon az igénybe vevő gyors és egyszerű módon adhat hírt valamilyen válságos helyzetről az erre szolgáló szervezetnek.

Szervezet	Hívószámok
Mentők	104
Tűzoltóság	105
Rendőrség	107
Egységes, harmonizált szám	112

Az egyetemes szolgáltatással ellátott földrajzi területen rendelkezésre áll mind a belföldi segélyhívó számok (104, 105, 107), mind az európai egységes segélyhívó szám (112) díjmentes - nyilvános telefonállomásokon fizetőszköz nélkül történő - felhívási lehetősége. A segélyhívó számok esetében foglaltság vagy a hívások torlódása tartósan nem akadályozhatja meg a beszédkapcsolatok létrejöttét. A hibaelhárítási idő a segélyhívó számokkal kapcsolatos meghibásodás esetén a hiba észlelésétől, vagy a bejelentéstől számított legfeljebb 12 óra.

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

## 3.4. Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás

A 2. számú mellékletben felsorolt földrajzi számozási körzetekben az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 117. §-ában és 188. § 11. pontjában meghatározott egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatást (a továbbiakban: egyetemes szolgáltatás) is nyújtó egyetemes szolgáltató (a továbbiakban: szolgáltató) a szolgáltatást igénybe venni kívánó fogyasztó (a továbbiakban: igénylő) számára megfizethető árú, nyilvános telefonhálózathoz való hozzáférést biztosít a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Elnökének BI/1284-5/2014. számú határozatában, és az az alapján megkötött hatósági szerződésben foglaltak szerint.

### 3.4.1. Hozzáférés

A szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés alapján az egyetemes kötelezettség tartama alatt a Telefonhálózathoz való hozzáférés szolgáltatáselem nyújtását – ha a létesítendő előfizetői hozzáférési pont kiépítése nem igényel közigazgatási hatósági eljárást, vagy az Eht. 95.§ szerinti szolgalmi, vagy használati jog alapítására vonatkozó eljárást – a hozzáférés biztosítására vonatkozó igénybejelentés elfogadásától számított 90 napon belül biztosítja, kivéve, ha az Eht.ban vagy az Egyetemes rendeletben meghatározott okból a szolgáltatót nem terheli szerződéskötési vagy szolgáltatási kötelezettség.

Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás: a telefonhálózathoz a felhasználó lakóhelye, székhelye vagy telephelye szerint meghatározott helyen való olyan hozzáférés, amely lehetővé teszi helyhez kötött előfizetői hozzáférési ponton keresztül belföldi és nemzetközi hívások, faxüzenetek és adatátviteli hívások kezdeményezését és fogadását, a segélyhívó szolgálatok elérését, a funkcionális internet-hozzáféréshez elegendő adatátviteli sebességű internet szolgáltatást figyelembe véve az előfizetők többsége által használt, leginkább elterjedt technológiákat és a technológiai megvalósíthatóságot.

A szolgáltató az egyetemes kötelezettség tartama alatt a Telefonhálózathoz való hozzáférés szolgáltatáselem nyújtása során kizárólag olyan előfizetői hozzáféréseket létesít, amelyek legalább 30 kbit/s garantált letöltési sebességet, valamint legalább 8 kbit/s garantált feltöltési sebességet biztosító funkcionális internet szolgáltatás elérésére alkalmasak.

A szolgáltató az egyetemes kötelezettség tartama alatt a Telefonhálózathoz való hozzáférés szolgáltatáselem nyújtása során az általa létesített valamennyi egyetemes előfizetői hozzáféréseken nyújtott szolgáltatáselem rendelkezésre állását éves szinten legalább 98%-ban biztosítja.

Az egyetemes szolgáltató köteles biztosítani, hogy az Előfizető - a szolgáltatóhoz intézett kéressel - térítésmentesen letilthasson meghatározott típusú, vagy meghatározott típusú számokra kezdeményezett kimenő hívásokat.

Az egyetemes szolgáltatót a fenti egyetemes szolgáltatás vonatkozásában - jogszabályban és a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott kivételekkel - szerződéskötési kötelezettség terheli az egyetemes szolgáltatási szerződésében meghatározott területen állandó lakóhellyel, székhellyel, telephellyel rendelkező felhasználónak az egyetemes szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, jogszabályban meghatározott módon bejelentett szándéka esetén, felhasználónként egy hozzáférés biztosítására.

A szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson, helyhez kötötten helyezi el, figyelembe véve az Előfizető által igényelt létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot.

Az előfizetői hozzáférési ponton a hatóságnál bejelentett, a Szolgáltató által szabadon megválasztott átviteli technológiához kapcsolódó és nyilvántartott előfizetői interfészek alkalmazhatók.

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

### 3.4.2. Nyilvános telefonállomások működtetése

Az egyetemes szolgáltató minden megkezdett háromezer lakosonként, valamint ennél kisebb lélekszámú településenként legalább egy darab nyilvános telefonállomást működtet, továbbá ezen nyilvános telefonállomások legalább 3%-át hallás-, vagy mozgáskorlátozottak által is használható módon alakítja ki.

Az egyetemes szolgáltató a nyilvános telefonállomást olyan helyen vagy olyan védő, burkoló műtárgyban helyezi el (a továbbiakban: telefonfülke), amely lehetővé teszi, hogy a nyilvános telefonállomás a nap bármelyik szakában használható legyen, és a környezeti hatások ne tegyék lehetetlenné a szolgáltatás igénybevételét.

Ha egy településen kettő vagy több nyilvános telefonállomás található, legalább az egyiket, kettőnél több esetén legalább a nyilvános telefonállomások 60%-át telefonfülkében helyezi el az egyetemes szolgáltató, míg a többi nyilvános telefonállomás legalább munkanapokon 8-16 óráig nyitva tartó középületben, épületben vagy más védett helyen is elhelyezhető.

A hallás- és mozgáskorlátozottak számára nyilvános telefonállomásokat úgy alakítja ki az egyetemes szolgáltató, hogy az megkönnyítse a telefonkészülék használatát, és a szolgáltatás igénybevételét.

A nyilvános telefonállomás és a telefonfülke más elektronikus hírközlési szolgáltatás és tevékenység, valamint reklámelhelyezés céljára is használható.

A nyilvános telefonállomás alkalmas belföldi és nemzetközi kapcsolások kezdeményezésére, a kapcsolat fenntartására és kétirányú beszédátvitelre, a telefon-összeköttetés bontására, valamint hívás fogadására.

A nyilvános telefonállomás igénybevételére alkalmas pénzérme, egyéb készpénzt helyettesítő fizetőeszköz - így különösen hitelkártya, előrefizetett kártya, beleértve a hívó kódokkal használatos kártyákat is - szabályszerű használata esetén a telefonkészülék rendelkezésre áll telefonhívások bonyolítására. A pénzérme vagy egyéb fizetőeszköz használata esetén az egyetemes szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározott díjszabását alkalmazza.

A nyilvános telefonállomás használatát a felszerelés helyén - lehetőség szerint - elhelyezett legalább magyar és egy idegen nyelvű, jól olvasható és jól érthető - piktogramokat is tartalmazó - információs útmutató tábla segíti, amelyen fel vannak tüntetve a híváshoz szükséges műveletek, a nyilvános telefonállomás hívószáma a körzetszámmal együtt, a segélyhívó számok, a hibabejelentő száma, valamint az országos belföldi tudakozó száma.

Az egyetemes szolgáltató a nyilvános telefonállomásokat úgy köteles üzemeltetni, hogy

a) a telefonszolgáltatás az Egyetemes rendelet 14-16. §-ban meghatározott feltételeknek megfelelő igénybevételére alkalmas nyilvános telefonállomások aránya legalább 90% legyen,

b) olyan településen, ahol az egyetemes szolgáltató 1 nyilvános telefonállomást üzemeltet, a nyilvános telefonállomás egyetemes szolgáltatónak felróható okból történő üzemkiesése nem haladhatja meg a 48 órát, amelyet a meghibásodásnak az egyetemes szolgáltató tudomására jutásától kell számítani.

### 3.4.3. Belföldi tudakozó nyújtása

A Szolgáltató biztosítja, hogy az országos belföldi tudakozó szolgálat az ANFT szerinti rövidített hívószámmal, az általa ellátott földrajzi hely (terület) bármely előfizetője által folyamatosan, azonos feltételekkel hívható legyen.

### 3.4.4. Előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele

Az egyetemes elektronikus hírközlési Szolgáltató köteles évente előfizetői névjegyzéket megjelentetni általa meghatározott bontásban, és azt elektronikusan – legalább az interneten keresztül – hozzáférhetővé tenni. Az egyetemes elektronikus hírközlési Szolgáltató az Előfizető kérésére a névjegyzéket nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus adathordozó formájában köteles rendelkezésre bocsátani. Az előfizető évente egyszer térítésmentesen jogosult igényelni a névjegyzék egy példányát.

A névjegyzéket a telefonszolgáltató köteles elektronikusan – legalább interneten keresztül – hozzáférhetővé tenni, és legalább havi rendszerességgel frissíteni. Az előfizetői névjegyzék internetes változatát legalább havonta folyamatosan, az elektronikus adathordozón hozzáférhetővé tett vagy nyomtatott formát legalább évente frissíti a Szolgáltató.

Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató által készített összesített előfizetői névjegyzék legalább az előfizetői hozzáférési pont helye szerinti földrajzi terület, budapesti előfizetői hozzáférési pont esetében Budapest valamennyi előfizetői hozzáférést biztosító helyhez kötött telefon szolgáltatás előfizetőjének adatait tartalmazza, a névjegyzékben szereplő Előfizető hozzájárulásától függően. Az előfizetői névjegyzék készítésére kijelölt egyetemes szolgáltató a nyomtatott névjegyzéket általa meghatározott területi bontásban jogosult kiadni úgy, hogy egy kötetnek legalább egy földrajzi számozási terület előfizetőinek adatait kell tartalmaznia.

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

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

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

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

**Analóg(PSTN) hozzáférés:** Ez a pont PSTN esetén az Előfizető telephelyén lévő fali csatlakozó, vagy esetleg rendező.

**GSM vezeték nélküli hozzáférés:** GSM-RLL esetén a GSM-RLL terminál telefon, fax és adat-portja.

**ISDN hozzáférés:** ISDN-technológia alkalmazásakor az előfizetői hozzáférési pont a hálózatvégződő egység (továbbiakban: NT1) előfizetői oldala, azaz a T néven definiált és jelölt interfész.

**Digitális telefon hozzáférés:** Az előfizetői hozzáférési pont a digitális elosztó/ optikai végberendezés ügyfél oldali analóg telefon interfésze.

**Kábeltelefon hozzáférés:** Az előfizetői hozzáférési pont a modem ügyfél oldali analóg telefon interfésze.

## 4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

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

4.1.1. A szolgáltatás minőségi célértékei és értelmezésük A Szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás-minőségi egyedi- és hálózati célértékeit (a továbbiakban célértékek) a jelen Általános Szerződési Feltételek 4. számú melléklete, illetve a Szolgáltató internetes honlapja tartalmazza. Az egyedi célértékek az előfizetői hozzáférési ponton vizsgálhatók. A hálózati minőségi célértékek a Szolgáltató teljes szolgáltatási területére vonatkoznak, így azok biztosítását, illetőleg teljesülését a teljes szolgáltatási terület tekintetében kell vizsgálni. A hálózati célértékek teljesítésének vizsgálati időszaka egy adott naptári év vagy vizsgálati tervben meghatározott időszak.

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

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési ponton és a nyilvános távbeszélő állomáson keresztül igénybe vett távbeszélő szolgáltatás esetén a felépített beszédkapcsolatot olyan minőségben köteles biztosítani, hogy a beszéd folyamatosan érthető legyen és annak objektíven mérhető mértéke a vállalt beszédminőségi célértéket teljesítse.

Szolgáltató vállalja, hogy az előfizetői hozzáférési pontot az előfizetői szerződés megkötését követően a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített határidőn belül létesíti.

4.1.2. Nyilvános távbeszélő állomásokon nyújtott szolgáltatás minőségi célértékei és értelmezésük

A Szolgáltató által működtetett nyilvános távbeszélő állomásokon keresztül az alábbi szolgáltatásokat teszi lehetővé:

- a) telefonszolgáltatás,
- b) ingyenes segélyhívás,
- c) a Szolgáltató által üzemeltetett távbeszélő hibabejelentő szolgáltatás,
- d) beszédalapú tudakozó szolgáltatás,
- e) visszahívhatóság.

Szolgáltató a nyilvános távbeszélő állomásokon nyújtott szolgáltatás vonatkozásában bejelentett és valósnak bizonyult hibát köteles a bejelentést, illetve a tudomásulvételt követő 72 órán belül az esetek legalább 89%-ában elhárítani.

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A Szolgáltató köteles – az elvárhatóság elvének megfelelően folyamatosan és fokozott gondossággal – a nyilvános telefonállomást rendeltetésszerű használatra alkalmas (üzemképes) állapotban tartani.

Egy közterületi nyilvános állomás akkor minősül üzemképesnek, ha rajta hívás kezdeményezhető és lefolytatható, vagyis az alábbi funkciók megvalósulnak:

- a) van tárcsahang,
- b) érme vagy kártyaazonosítás,
- c) meghatározott tarifa szerinti érme-bevételezés, vagy egységleírás,
- d) a hívómű megfelelő működése,
- e) kielégítő átviteltechnikai minőség.

## 4.1.3. A vállalt minőségi célértékek teljesülésének mérési módszere

A Szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás-minőségi egyedi célértékek teljesülésének mérési módszerét a 4. számú melléklet tartalmazza.

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

Az előfizetők védelme érdekében az olyan számok/számmezők letiltására jogosult a Szolgáltató, amelyek feltételezhetően csaláshoz, az előfizetőknek, illetve a Szolgáltatónak történő károkozáshoz szolgálnak eszközként. A Szolgáltató letiltja a Nemzeti Hírközlési Hatóság által nyilvántartott, "betárcsázó és egyéb gyanús számok" listáján szereplő számok automatikus kapcsolását.

## 4.3. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

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

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

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

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

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

# 5. Szünetelések, korlátozások

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

### 5.1.1. A szolgáltatás szünetelésének feltételei

Az előfizetői szolgáltatás az alábbiak szerint szüneteltethető:

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

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

- d) nem természetes személy Előfizető esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot;
- e) az Előfizető kérésére, amennyiben azt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.

### 5.1.2. A hálózat átalakítása, cseréje, karbantartása miatti szüneteltetés

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

### 5.1.3. Rendszeres karbantartás

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

A rendszeres karbantartási munkákat a Szolgáltató minden héten kedden és csütörtökön 00 és 04 óra között hajtja végre. A szolgáltatás szünetelésével járó rendszeres karbantartást a Szolgáltató az Előfizető - a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes - értesítése mellett végezheti.

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

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

### 5.1.6. Szolgáltatás szünetelése az Előfizető kérésére

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

A szünetelésre vonatkozó igény telefonon történő bejelentése esetén az üzemszünet kezdő napja a kért időpont, ennek hiányában a bejelentést követő munkanap. Az Előfizető előzetes írásbeli bejelentése esetén az üzemszünet kezdő napja az igénybejelentésben megjelölt időpont, ellenkező esetben az igénybejelentés kézhezvételét követő 30 nap. A szüneteltetés kért kezdeti időpontja nem eshet távolabbi időpontra, mint az aktuális dátum+30 nap. A szüneteltetés időtartama egyéni előfizetők esetén minimum egy hónap és maximum 6 hónap lehet. Amennyiben az Előfizető kérésére a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, a szüneteltetés időtartama nem számít bele az esetleges határozott tartamú előfizetői szerződés határozott tartamába. Amennyiben az Előfizető szüneteltetést igényel, az adott hozzáféréshez közvetlenül kapcsolódó egyéb kiegészítő szolgáltatások is szüneteltetésre kerülnek.

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

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető szüneteltetési díjként, csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére köteles. A szüneteltetési díj mértékét az ÁSZF 5. számú melléklete tartalmazza.

Kiegészítő szolgáltatások kizárólag az alapszolgáltatással együtt szüneteltethetők.

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

Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, visszakapcsolási díjként a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel. Helyszíni intézkedéssel járó, szüneteltetésből visszakapcsolás esetén, az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles, amelynek mértékét az ÁSZF 5. számú melléklete tartalmazza.

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

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



# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendes karbantartások esetét illetve az a.) és b) pontban meghatározott esetekben, - vagy ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik - a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles.

Ha a szüneteltetés az adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja / visszatéríti az egy hónapra eső előfizetési díjat.

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

A kábelhálózaton, és digitális telefon esetében a nyújtott telefon szolgáltatás műszaki jellege miatt, a szolgáltatás szünetelése idején nem biztosítható a segélyhívó számok, a Szolgáltató ügyfélszolgálati és hibabejelentő számának hívása, a bejövő hívások fogadása, valamint a lakásriasztó rendszerek folyamatos működése. A szolgáltatás szüneteléséből adódó károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

### 5.1.8. Előfizetői jogviszony szünetelése

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

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

Szünetel az előfizetői jogviszony:

- a) ha az Előfizető áthelyezést kért,
- b) az Előfizető halála esetén, ennek tényéről történő tudomásszerzés időpontjától, az örökös/örökösök jelentkezéséig, vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig, de maximum 6 hónapig - szünetelhet a jogviszony,
- c) az előfizetői jogviszony rendezése céljából küldött levél vagy számla ismeretlen vagy elköltözött jelzéssel érkezett vissza.

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

## 5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei

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

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;
- d) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás, üzenet, illetve adatmennyiséget;
- e) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette;

A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, valamint - amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe a c) pontban szabályozott díjtartozás esetét kivéve - a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki. Díjtartozásnak számít az előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés.

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

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

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel. A korlátozás időtartama alatt az Előfizető korlátozási díj fizetésére köteles, amelynek mértékét az ÁSZF 5. számú melléklete tartalmazza.

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

A korlátozás ideje alatt a Szolgáltató a következő szolgáltatást nyújtja:

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

5.2.1. Emeldíjas szolgáltatás igénybevétele esetén, a díjtartozásra vonatkozó további szabályok

- a) Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor úgy rendelkezett, hogy az emelt díjas hívások elérhetőek legyenek, és a szerződés megkötését követő első három hónap alatt a havi forgalma egyéni előfizető esetén a 100.000,- Ft-ot eléri, Szolgáltató jogosult az Előfizető kimenő forgalmát az Előfizető egyidejű értesítése mellett kármegelőzési okból korlátozni, ha Előfizető előzőleg megfelelő vagyoni biztosítékot nem adott.
- b) Amennyiben az Előfizető emeldíjas (06 90/91) szám hívásának díjával esik késelelembe, a Szolgáltató jogosult a számla kifizetésére nyitva álló határidő lejártával egyidejűleg kizárni az állomást az emeldíjas számok hívásának lehetőségéből.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató a 6.3. pontban meghatározott mértékű kötbért köteles fizetni. A szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles. A visszakapcsolási díj mértékét az 5. számú melléklet tartalmazza.

5.2.2. A szolgáltatás felfüggesztése

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

5.2.3. Egyedi értékhatár

Az előfizetői szerződést megkötő felek jelentős érdeksérelmének elkerülése, illetve megelőzése érdekében a Szolgáltató minden Előfizetője tekintetében Egyedi értékhatárt állapít meg. Az Egyedi értékhatár eléréséről és emiatt a számlázási időszakon kívüli díjfizetés szükségességéről és a fizetendő díj összegéről a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt.

A Szolgáltatót az értesítés – az Előfizető érdekkörére visszavezethető okból történő – esetleges sikertelenségéért nem terheli felelősség. Az Egyedi értékhatárt elérő összegben igénybevett szolgáltatásról a Szolgáltató – a számlázási időszakon kívül - számlát bocsát ki.

Egyedi értékhatár számítása:

Az Előfizetői Szerződés megkötését követő első 4 hónapban nettó 10.000,- Ft/hó összeghatárig, 4 hónap elteltét követően pedig a tárgyhónapot megelőző 3 hónap – határidőben kiegyenlített - havi számlái számtani átlagának megfelelő összeghatárig veheti igénybe a szolgáltatást az Előfizető anélkül, hogy tőle a Szolgáltató számlázási időszakon kívüli díjfizetést követelne.

Ha az Előfizető az utolsó 6 hónapban csak felszólítást követően tett eleget díjfizetési kötelezettségének, az Egyedi értékhatár 6 hónap eltelté után is megegyezik az Előfizetői Szerződés megkötését követő első 4 hónapra vonatkozóan meghatározottakkal.

12 hónapnál régebben létrejött előfizetői jogviszony esetében – ha az Előfizető díjfizetési kötelezettségének mindig a vele közölt határidő betartásával tett eleget – az egyedi értékhatár 30 % - kal megemelkedik.

Arra tekintettel, hogy az Előfizető által igénybevett szolgáltatás egyes díjelemei nem minden esetben jelennek meg a szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg a Szolgáltató számlázási rendszerében, az Előfizető nem tagadhatja meg az általa az Egyedi értékhatárt meghaladóan igénybe vett Szolgáltatás díjának megfizetését arra hivatkozva, hogy a Szolgáltató az Egyedi értékhatár elérését követően nem korlátozza a szolgáltatás nyújtását.

## 6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

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

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele során észlelt meghibásodást az alábbiak szerint jelentheti be a hét minden napján:

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

- az ügyfélszolgálati irodákban, címeiken,
- online felületen, illetve
- telefonon a nap 24 órájában biztosított és a Magyar Telekom hálózatából díjmentesen, a mobil hálózatokból a mobil Szolgáltató által megadott kék szám díjáért, más szolgáltatók vezetékes hálózataiból a helyi hívás díjáért hívható 1412-es ügyfélszolgálati számon.

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

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

### 6.1.1. A hibabejelentések elintézési rendje

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

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

A hibabejelentéshez kapcsolódó nyilvántartás a következőket tartalmazza:

- a) a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót
- c) c) a hibajelenség leírását,
- d) d) a hibabejelentés és nyilvántartásba vételének időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) f) a hiba okát,
- g) g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) 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 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával), vagy
- b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

Helyszíni hibaelhárítás esetén a hibaelhárítási tevékenységet munkanapokon: 8-19 óra között, szombaton és vasárnap 8-16 óra között vállalja a szolgáltató az ünnepnapok kivételével.

### 6.1.2. A Szolgáltató hibás teljesítése

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

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül:

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

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének,

- a) ha a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
- b) ha a hiba elháríthatatlan külső ok miatt keletkezett.
- c) a hibát az Előfizető által használt, a Hírközlési Főfelügyelet egyedi- vagy típusengedélyével, illetve az 5/2004. (IV.13.) IHM rendelet szerinti megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta,
- d) a hiba az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú vezetékszakaszbán, előfizetői tulajdonú hálózatban, vagy végberendezésben van,
- e) a hibát a Szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- f) a hibát nem jelentették be,

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

- g) a hibát a Szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételekben vállalt határidőben elhárította,
- h) az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az előfizetői hozzáférési pontnak helyt adó ingatlanon, vagy ingatlanrészen, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ingatlanrészre, ahol az Előfizető által használt előfizetői hozzáférési pont található.

A Szolgáltató hibás teljesítése esetén az Előfizető kötbérre jogosult.

### 6.1.3. Hibaelhárítási célérték, hibaelhárítási idő

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

A fenti határidő meghosszabbodik, ha

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

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

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

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

A teljesítés lehetetlenné válásával kapcsolatos egyéb jogkövetkezmény:

- a b) pontban szabályozott esetben a Szolgáltató a hibás teljesítés tartamára (a szerződés megszűnéséig) a 6.3.3. pont szerinti kötbért köteles fizetni;

az a) és c) pont szerinti esetekben, tekintettel arra, hogy a teljesítés lehetetlenné válásáért a Szolgáltató nem felelős, így kötbér fizetésére sem kötelezhető

A hibaelhárítási idő az ingyenes segélyhívó számokkal (104, 105, 107, 112) kapcsolatos meghibásodás esetén legfeljebb 12 óra.

A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje minőségi mutató definíciója, annak számszerű követelménye és a számítási módja a Szolgáltató internetes honlapján, valamint jelen ÁSZF 4. számú mellékletében kerül meghatározásra.

### 6.1.4. Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban:

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

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

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

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

Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helyt állni az ÁSZF 5. mellékletében meghatározott díjazásnak megfelelően.

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

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

A közvetítő-választással igénybevett szolgáltatásokkal kapcsolatos speciális hibaelhárítási szabályokat a jelen Általános szerződési feltételek 13. pontja tartalmazza.

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

### 6.2.1. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Ha az előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van (a számlareklamáció kivételével), személyesen, telefonon, online felületen és írásban fordulhat az ügyfélszolgálathoz.

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

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

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

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

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

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

A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles.

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

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

### Egyéb kötelezettségek

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

### 6.2.2. Díjreklamáció

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

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

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

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

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

Előfizető köteles a számlareklamáció alkalmával az ingyenesen a rendelkezésére bocsátott hívásrészletezőn megjelölni, hogy mely hívásokat vitatja. Telefonos számlareklamáció alkalmával Előfizető köteles közölni a vitatott számla számát, és a vitatott díjtételt.

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

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

Ha a Szolgáltató az Előfizető bejelentésében foglalt reklamációt helytállónak tartja, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával - egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül - az Előfizető választása szerint a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

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

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

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető reklamációját elutasítja, de az Előfizető az elutasítást és ennek bizonyítékait nem fogadja el, és a megegyezés sem jár sikerrel szerződő felek között, jogorvoslatért jelen ÁSZF 1. számú. mellékletében megjelölt szervekhez fordulhat.

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

Ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen beszedett összeget, a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján.

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

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

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

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

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

Amennyiben a számlareklamációval kapcsolatos vizsgálat során az állapítható meg, hogy az Előfizető által használt végberendezés nem rendelkezik a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnak a korábban hatályos rendelkezések szerint kiadott egyedi-, vagy típusengedéllyel, illetve az erre vonatkozórendelet szerinti megfelelőségi jelzéssel, és a további vizsgálati eredmények a túlszámlázás egyéb lehetőségét kizárták,



# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

a Szolgáltató a reklamációt az Előfizető kérésének elutasításával lezárja. A nem szabványos (vagy nem megfelelő) végberendezés működéséből/használatából eredő esetleges kárért a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

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

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

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető reklamációját elutasítja, de az Előfizető az elutasítást és ennek bizonyítékait nem fogadja el, és a megegyezés sem jár sikerrel szerződő felek között, jogorvoslatért fordulhat a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, a Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, továbbá a bírósághoz. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság és a Fogyasztóvédelmi Felügyelőség elérhetőségét az 1. számú melléklet tartalmazza.

### 6.2.3. Nyilvános távbeszélő-állomásokkal kapcsolatos reklamációk intézése

A Szolgáltató a nyilvános távbeszélő-állomások működésével kapcsolatos bejelentéseket és reklamációkat kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről a bejelentőt 30 napon belül írásban értesíti.

A Szolgáltató a nyilvános állomások működésével kapcsolatos vizsgálatot abban az esetben tudja elvégezni, ha a bejelentés alapján azonosítható az állomás akár cím, kapcsolási szám, vagy fülkeszám alapján.

Amennyiben a nyilvános állomás működésével összefüggően az igénybe vevőnek kártérítési igénye keletkezik, a vizsgálat a számlálás és a működés helyességére terjed ki.

Ha a vizsgálat megállapítja, hogy a számlálást, illetve a helytelen érmebevételezést műszaki hiba, illetve a szerződő feleken kívülálló harmadik személy jogellenes magatartása okozta, amelynek következtében az igénybe vevőt kár érte, a Szolgáltató a kártérítés iránt intézkedik, a kártérítési összeg felvételének módjáról a bejelentőt írásban értesíti.

A Szolgáltató ellen érvényesíthető kárigény felső határa 1 200 Ft, tekintettel arra, hogy a pénzbedobós nyilvános távbeszélő-készülékekbe egyszerre bedobható pénzürmék darabszáma korlátozott.

A telefonkártyás nyilvános állomások előre fizetett hívókártyákkal vehetők igénybe.

Ha az igénybe vevőnek előre fizetett hívókártyával kapcsolatos reklamációja van, akkor kártyáját a Szolgáltató a hívókártyák felügyeleti rendszerein keresztül megvizsgálja, a kártyát letiltja, egyenlegét ellenőrzi.

Ha a vizsgálat során megállapítást nyer, hogy az addig még nem használt hívókártya hibás, azt a Szolgáltató ugyanolyan értékű kártyára kicseréli. Abban az esetben, ha az igénybe vevő díjazási eltérést reklamál, a Szolgáltató vizsgálatot végez, és ennek eredményétől függően intézkedik díjtérítésből eredő költség megtérítéséről.

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

### Általános szabályok

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít (kötbér – Ptk. 6:186.§).

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

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

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

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

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

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

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

### 6.3.1. Késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató a 2.3.4. pontban foglalt határidőben köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

A vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után

- a telepítési díj egy tizenötöd része,
- telepítési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

### 6.3.2. Meghiúsulási kötbér

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a 6.3.1. pontban meghatározott kötbér felét köteles megfizetni.

### 6.3.3. Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

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

A kötbér mértéke a vetítési alap

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

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

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

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

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

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

### 6.3.5. Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

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

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

### 6.3.6. Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

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

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

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

### Az ügyfélszolgálat működése

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

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

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

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

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

### 6.4.1. Hangrögzítés szabályai

A Szolgáltató a beszélgetésről rögzített hanganyagot - amennyiben a beszélgetés rögzítésre került - szükség esetén az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése során a hibabehatároló eljárás részeként a tárolási időn belül felhasználhatja. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a nyilvánosan meghirdetett ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról az adatvédelmi előírások betartásával (Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerint) hangfelvételt készítsen. A hívó felet ezen tényről a Szolgáltató minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem kíván hozzájárulni, akkor a hívást meg kell szakítani, mellyel egyben tudomásul veszi, hogy az adott ügyet esetlegesen csak személyesen áll módjában intézni. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítést követő legalább 1 évig tárolja. (Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht) 138. §. (10) bek. és 141. § (1) bek.)

A Szolgáltató a beszélgetésről rögzített hanganyagot - amennyiben a beszélgetés rögzítésre került - szükség esetén az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése során a hibabehatároló eljárás részeként a tárolási időn belül felhasználhatja. A hibabejelentő hívások kivételével a Szolgáltató köteles a rögzített beszélgetéseket Fogyasztóvédelmi törvényben foglaltaknak megfelelő módon, az Eht. 138. § (10) és a 141. § (1) bekezdésnek megfelelően legalább 1 évig visszakereshető módon megőrizni.

A Szolgáltató a hangfelvételeket egyedi azonosítóval látja el, amely azonosító számról a hangfelvétel rögzítését megelőzően tájékoztatja az Előfizetőt. A Szolgáltató az azonosító szám megjelölése esetén biztosítja az Előfizető számára a hangfelvétel kiadását, a következők szerint:

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnél az érintett előfizető általi visszahallgatását – kérésre – a szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni. A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani. (6/2011. (X.6.) NMHH elnöki rendelet 10. §). Amennyiben az ügyfél ugyanabban a tárgyban tesz több alkalommal bejelentést, kizárólag az első bejelentéséről készült hangfelvétel másolatára vonatkozik a jelen bekezdése szerinti ingyenesség.

Amennyiben az Előfizető a hangfelvétel kiadására vonatkozó kérésénél az azonosító számot nem tudja megjelölni, a Szolgáltató jogosult a hangfelvétel kiadását megtagadni.

Amennyiben az Előfizető a hangfelvétel kiadására vonatkozó kérésénél az azonosító számot nem tudja megjelölni, a Szolgáltató jogosult a hangfelvétel kiadását megtagadni.

### 6.4.2. Ügyfél azonosítás

Az Előfizető az előfizetői szerződésből eredő jogok gyakorlásánál a Szolgáltató általi azonosításához személyazonosságát MT ügyfél-azonosítóval és az ügyfélszintű jelszóval illetve, telefonos és telefonos önkiszolgáló csatornán keresztül a hangjával igazolhatja. Az MT ügyfél-azonosító és az ügyfélszintű jelszó ismerője az Előfizető valamennyi szerződése (előfizetése) felett jogosult rendelkezni az Önkiszolgáló ügyfélszolgálaton, a telefonos- és a személyes ügyfélszolgálaton egyaránt, s a hangazonosítóval rendelkező ügyfél pedig a telefonos és telefonos önkiszolgáló ügyfélszolgálaton.. Az Előfizető az előfizetői szerződésből eredő jogok gyakorlásánál a Szolgáltató általi

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

azonosításához –személyazonosságát a személyes azonosításon kívül- a Magyar Telekom ügyfélaazonosítóval (MT ügyfélaazonosító) és az ügyfélszintű jelszóval igazolhatja.

- **MT ügyfélaazonosító:** a Szolgáltató által meghatározott, 9 számjegyből álló azonosító, amelyről a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésekor tájékoztatja az előfizetőt.
- Az **ügyfélszintű jelszó** az Előfizető által választott 5 számjegyből álló, titkos, numerikus előfizetői jelszó, amely az előfizetők azonosítását szolgálja. Amennyiben az Előfizető még nem rendelkezik ilyen egyedi jelszóval, akkor az MT azonosító utolsó 5 számjegye az alapjelszava. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy előfizetői jelszónak nem választhat speciális (azonos vagy egymást követő számokból álló) számsorozatot (nem választható – pl.: 11111, 111111 12345, 123456, 98765, stb. – álló sorozatok), valamint a Magyar Telekom ügyfélaazonosító (MT ügyfélaazonosító) utolsó 5 számjegyet.
- **Hangazonosítás:** Az 5 számjegyből álló egyedi (nem alapjelszó) ügyfélszintű jelszó ismeretében az ügyfélnek lehetősége van egyszeri díj ellenében úgynevezett hangazonosító megadására a telefonos ügyfélszolgálat automata rendszerében, amely egyenértékű a szerződés szintű jelszóval, így az azonosításnak ezt a módját választva az ügyfél jelszó nélkül rendelkezhet a telefonos személyes és önkiszolgáló ügyfélszolgálaton. A hangminta rögzítésének díját az 5.sz. melléklet 3.6.1. pontja tartalmazza.

Az ügyfél hangazonosító megadását követően is választhat, hogy az egyes ügyintézés előtt jelszóval vagy a hangjával kívánja-e azonosítani magát. A hangazonosító bármikor törölthető a telefonos önkiszolgáló ügyfélszolgálaton.

Az előfizetői szerződés létrejöttével egyidejűleg ügyfélszintű jelszó az Előfizető személyazonosságának az ellenőrzését követően állítható be. Hangazonosító megadására az egyedi ügyfélszintű jelszó ismeretében és egyszeri díj ellenében van lehetősége az ügyfélnek.

Az ügyfél szintű jelszó ismerője az hozzátartozó előfizetésre vonatkozóan minden ügyfélszolgálati csatornán (az Önkiszolgáló ügyfélszolgálaton, a telefonos- és a személyes ügyfélszolgálaton egyaránt) rendelkezhet, így pl. módosíthatja a szerződést vagy új szolgáltatást rendelhet meg. Hangazonosító használatával az ügyfél telefonos és telefonos önkiszolgáló csatornán keresztül rendelkezhet szerződése és szolgáltatásai felett.

Az előfizetői szerződés megszüntetésre vonatkozó szóbeli jognyilatkozatot kizárólag az előfizető teheti meg.

Az ügyfélszintű jelszó módosításával kapcsolatos ügyintézésre az Önkiszolgáló ügyfélszolgálaton, a telefonos- és a személyes ügyfélszolgálaton a hangazonosító módosítására, törlésére a telefonos önkiszolgáló ügyfélszolgálaton kerülhet sor. Az ügyfélszintű jelszó módosításáért az Előfizető az 5. sz. mellékletben meghatározott díjat köteles fizetni.

Az ügyfélszintű előfizetői jelszót és hangmintát a Szolgáltató személyes adatként és üzleti titokként, az adatvédelemre vonatkozó szabályok figyelembe vételével kezeli. Amennyiben az Előfizető által választott jelszó az előfizetőnek felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. Az Előfizető által választott jelszót az Előfizető köteles bizalmasan kezelni. Ezen kötelezettség megszegéséből eredő kárért kizárólag az Előfizető felel.

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 elsődleges azonosítók, illetve az előfizetői által választott jelszó használatához kötheti.

## 6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Tudakozó szolgáltatások: Belföldi tudakozódás; Nemzetközi tudakozódás; Tudakozó gyorshívás; Tudakozó Plusz szolgáltatások  
Közérdekű tudakozó; Különleges tudakozó.

A Tudakozó szolgáltatások igénybevételi feltételeiről és díjazásáról az 5. számú melléklet tartalmaz teljes körű információkat.

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

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető a panaszával a fogyasztóvédelmi szervekhez, Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, a Média- és Hírközlési Biztoshoz illetve a békéltető testülethez fordulhat.

Az ügyfélszolgálatl, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési Szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) és a végrehajtási rendeletében (6/2011. (X.6.) NMHH rendelet) meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el, így az Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez (Kormányhivatalok Fogyasztóvédelmi Felügyelőségei) is fordulhat. A fogyasztóvédelmi

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényt (Fgy. tv) kell alkalmazni azzal, hogy az elfizetői panasz intézésére irányadó eljárást az Fgy. tv. 17/A §-ában és 17/C. §-ában foglaltak határozzák meg.

Az előfizetők elektronikus hírközlési Szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint.

Az Előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságtól minőség-felügyeleti eljárás megindítását kérheti, ha vitatja a Szolgáltatónak a szolgáltatások minőségére, a Szolgáltató által végzett hibaelhárításra (a továbbiakban együtt: a hírközlési szolgáltatás minősége) vonatkozó állásfoglalását. Az Előfizető vagy a hírközlési Szolgáltató kérelmére a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság a Szolgáltató közreműködésével a szolgáltatás minőségére, a számlázási rendszer helyességére vonatkozó, kijelölt tanúsító szervezet által kiadott tanúsító iratokat és tanúsítási jeleket (tanúsítványt) figyelembe véve, tisztázza a tényállást.

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

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

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

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

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

A hatóságok, egyéb szervek listáját, elérhetőségét az ÁSZF 1.számú melléklete tartalmazza

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

A telefon-szolgáltatások igénybevételéért az Előfizető a jelen pontban és az 5. számú mellékletben meghatározott szabályok alapján felszámított díjakat köteles fizetni. A díjak az áfa-t tartalmazzák. Ha a Szolgáltató áfa nélküli díjat tüntet fel, ezt külön megjelöli.

### 7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak

#### 7.1.1. A díjak meghatározása, mértéke, egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak

##### 7.1.1.1. Telepítési díj (egyszeri díj)

Az előfizetői hozzáférési pont bekapcsolásáért az előfizetőnek a Szolgáltató által egy alkalommal felszámítható díj. A telepítési díj mértékét a jelen ÁSZF 5. melléklete tartalmazza.

A telepítési díj tartalmazza a szolgáltató kiépített szolgáltatási területén belüli létesítés esetén a szerelési költséget is.

Új állomás létesítése esetén az igénylőnek legkorábban az előfizetői szerződés megkötését megelőzően egy évvel a telepítési díj egyharmadáig terjedő mértékű telepítési díjelőleget kell fizetnie, ha a Szolgáltató erre írásban, az előleg számla megküldésével egyidejűleg felkéri.

Mind a külterületi, mind pedig a belterületi létesítés esetén a telepítési díj fennmaradó részének megfizetése az állomás létesítését követően esedékes.

Amennyiben az igényelt szolgáltatás-hozzáférési pont

- a Szolgáltató kiépített szolgáltatási területén kívül esik, és
- a telepítési díj a létesítés költségét nem fedezi, és

- az igény teljesítése a normál létesítéssel járó műszaki feladatokat meghaladó, plusz kivitelezéssel és építési tevékenységgel jár, az igény az igénybejelentés elutasítására vonatkozó szabályok szerint elutasítható, illetve a Szolgáltató és az Előfizető egyedi megállapodása alapján kiegészítő telepítési díj ellenében teljesíthető.

A kiegészítő telepítésre vonatkozó rendelkezéseket a 2.3.3. pont tartalmazza. Az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó eltérő feltételeket jelen ÁSZF 2.5. pontja tartalmazza.

Amennyiben a telepítési díj nem nyújt fedezetet az előfizetői hozzáférési pont létesítésével egyidejűleg megrendelt kiegészítő berendezések felszerelésének költségére, akkor a szerelés tényleges költségét kell megfizetni.

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

Ha a Szolgáltató telepítési díjelőleget nem érvényesít az igénylővel szemben, a telepítési díj teljes összegét az állomás létesítését követően kell megfizetnie az előfizetőnek.

Szolgáltató azokban az esetekben, ha a hívó fél az alközpont mellékállomását közvetlenül éri el (beválasztásos alközpont), az egyszeri díjat csak a bekapcsolt fővonal csatlakozásokért számítja fel.

Nem kell egyszeri díjat fizetni azokért az előfizetői hozzáférési pontokért, amelyeket az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása érdekében

- a) a mentők, tűzoltók, a rendőrség részére – az Azonosítók Nemzeti Felosztási Tervében (a továbbiakban: ANFT) szerinti - speciális segélyhívószámokon kezdeményezett segélykérés célba juttatásához, továbbá a nyilvános segélyhívó berendezések céljára szolgáló helyi összeköttetésekhez (ezek áthelyezéséhez) létesítenek;
- b) alkalmi állomásokhoz és alkalmi összeköttetésekre létesítenek.

### 7.1.1.2. Havi előfizetési díj (havidíj)

Minden olyan - az igénybevétel mértékétől (a forgalomtól) független - díj, amelyet a Szolgáltató a távbeszélő-szolgáltatás előfizetői hozzáférési ponton keresztül való igénybevételének lehetőségéért, a szolgáltatás rendelkezésre állásáért számít fel az előfizetőnek. Az egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezéseinek hiányában az előfizetési díj megfizetése a tárgyhónapban előre esedékes.

A havi előfizetési díj a Szolgáltatótól bérelt végberendezés esetén annak bérleti díját nem tartalmazza.

A Szolgáltató által alkalmazott havi előfizetési díjak mértékét az 5. számú melléklet tartalmazza.

### 7.1.1.3. Hívásdíj (beszélgetési díj)

A sikeresen felépült távbeszélő hívásért fizetendő díj. Elemei: a hívásfelépítési díj és a forgalmi díj (a továbbiakban együtt: hívásdíj). A forgalmi díj mértéke percdíj alapú, a beszélgetés tényleges – másodpercben mért – időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, a hívó és a hívott közötti távolságtól (díjzónától), valamint – a nemzetközi hívás kivételével – a díjazási időszaktól függő díj. Hívásfelépítési díj csak eredményes hozzáférés és tényleges jelátvitel esetében kerül felszámításra.

Eredményes hívásnak minősül, ha a hívó és hívott előfizetői hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat ténylegesen létrejött (így akkor is, ha a hívott alközpontja, üzenetrögzítője, telefaxkészüléke, más berendezése a vonalra kapcsolódik), vagy az adatátviteli kapcsolat ténylegesen létrejött (sikeres hívás).

Emelt díjas és emelt díjas megkülönböztetett számokra irányuló hívások esetén nem minősül sikeres hívásnak, ha az Előfizető tartalomszolgáltatás igénybevétele nélkül foglaltsági vagy a hálózat torlódására utaló jelzést kap.

A felszámítható forgalmi díj összegét a díjazási időszak és a hívott díjzóna által meghatározott, az 5. számú, díjazási mellékletben szereplő percdíj együttesen határozza meg. Amennyiben a számlázás másodperc alapú akkor a meghatározott percdíj egy másodpercre jutó hányada és a hívás ténylegesen másodpercben mért időtartamának szorzata.

Ha a hívás időtartama két vagy több különböző díjazási időszakra esik, a díjazást a tényleges díjazási időszakoknak megfelelően kell alkalmazni. A Szolgáltató által meghatározott pontos idő a csillagászati időhöz képest  $\pm 2$  másodperces eltérést mutathat.

A szolgáltatás díjának számításánál a díjazás alapját képező idő a kapcsolat létrejötte és bontása között nem haladhatja meg a végpontok közötti beszéd- vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét hívó oldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel.

Az egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezésének hiányában a hívásdíjakat a Szolgáltató a mérést követően az előfizetőnek utólag számítja fel (kivéve az úgynevezett előre fizetett szolgáltatásokat).

Nem kell hívásdíjat fizetni:

- a) a segélyhívásokért, ideértve az európai harmonizált segélyhívó szám hívásáért (104,105,107,112);
- b) a táviratfelvevő szolgálat ANFT-ben meghatározott rövid hívószámmal történő hívásáért (192);
- c) a Magyar Telekom telefonos ügyfélszolgálatának a Magyar Telekom egyetemes szolgáltatási területéről kezdeményezett hívásakor (1412).
- d) Harmonizált közérdekű szolgáltatások harmonizált számainak (116def) hívásáért.

A Szolgáltató a hosszú tartásidejű hívásokat a hívás számlázhatósága érdekében 24 óra eltelte után új hívásnak tekinti, de a kapcsolási díjat nem számítja fel újra.

Hívásirányok és hívástípusok:

**7.1.1.4. Helyi hívás:** az egy adott település közigazgatási határán belüli előfizetői hozzáférési pontok között létrejött távbeszélő-forgalom. A hívások díjazása 5. számú mellékletben az egyes díjsomagok igénybevételi feltételei között a díjtáblázatban foglalt díjazási elvek alapján történik.

**7.1.1.5. Helyközi I-es díjzónába tartozó hívás:** azonos földrajzi számozási területen belül elhelyezkedő különböző települések telefon-állomásai (előfizetői hozzáférési pontjai) közötti telefonkapcsolat. A hívások díjazása 5. számú mellékletben az egyes díjsomagok igénybevételi feltételei között a díjtáblázatban foglalt díjazási elvek alapján történik.



# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

**7.1.1.6. Helyközi II-es díjzónába tartozó hívás:** A budapesti telefon-állomások (előfizetői hozzáférési pontok) és Budapest vonzaskörzetébe – de más földrajzi számozási területhez – tartozó egyes települések telefon-állomásai (előfizetői hozzáférési pontjai) közötti telefonkapcsolat. A hívások díjazása 5. számú mellékletben az egyes díjcsomagok igénybevételi feltételei között a díjtáblázatban foglalt díjazási elvek alapján történik. Az ún. agglomerációs települések felsorolását a jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

**7.1.1.7. Belföldi távolsági hívás (III. díjzóna):** Két különböző földrajzi számozási terület telefonállomásai (előfizetői hozzáférési pontjai) közötti telefonkapcsolat, a helyközi II. díjzónába tartozó hívások kivételével. A hívások díjazása az 5. számú mellékletben az egyes díjcsomagok igénybevételi feltételei között a díjtáblázatban foglalt díjazási elvek alapján történik.

**7.1.1.8. Hálózaton belüli hívás:** Két digitális telefon Előfizető illetve két kábeltelefon Előfizető között felépülő hívás. A hívások díjazása az 5. számú mellékletben az egyes díjcsomagok igénybevételi feltételei között a díjtáblázatban foglalt díjazási elvek alapján történik.

**7.1.1.9. Belföldi mobil hívás:** Valamely földrajzi számozási terület telefonállomása (előfizetői hozzáférési pontja) és egy belföldi mobil Szolgáltatónál regisztrált mobil végberendezés közötti telefon kapcsolat. A hívások díjazása az 5. számú mellékletben az egyes díjcsomagok igénybevételi feltételei között a díjtáblázatban foglalt díjazási elvek alapján történik.

**7.1.1.10. Nemzetközi hívás:** olyan hívás, amelyben a hívott Előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez nemzetközi előtétet kell tárcsázni. A hívások díjazása a nemzetközi díjzóna besorolások alapján történik. A nemzetközi díjzónákat az 5. számú melléklet tartalmazza.

Díjkategória megnevezések:

**7.1.1.11. Magyar Telekom vezetékes:** Minden, az Egyéb szolgáltató 1, illetve az Egyéb szolgáltató 2. kategóriába nem tartozó hívás díjazása megegyezik a Magyar Telekom vezetékes hívás díjazásával.

**7.1.1.12. Egyéb szolgáltató 1; Egyéb szolgáltató 2:** A szolgáltatói besorolásokat az 5. számú melléklet tartalmazza.

Egyéb számok, szolgáltatások hívása:

**7.1.1.13. A (06) 90-nel kezdődő emelt díjas számok hívásának díja szabad árformába tartozik.** Ezen számok hívásakor az Előfizető az emelt díjas szám előfizetőjének értéknövelt információs szolgáltatását veszi igénybe. Az emelt díjas számra kezdeményezett hívás díja a távolságtól és a napszaktól független. Az alkalmazható tarifaszabványokat az 5. számú melléklet tartalmazza.

**7.1.1.14. A (06) 91-el kezdődő hívások díjai (távszavazás) szintén a szabad árformába tartoznak,** a hívás díja távolságtól és napszaktól független. A hívások díjazása 5. számú mellékletben foglaltak szerint történik.

**7.1.1.15. Egyes nem földrajzi számmezőbe tartozó hívószám és speciális rövid szám hívása esetén a hívás díja a hívás időtartamától független rögzített díj.** A hívások díjazása az 5. számú mellékletben foglaltak szerint történik.

**7.1.1.16. Belföldi Zöld szám:** A beszélgetési díjat a hívott fizeti. A hívó számára a Magyarország területéről kezdeményezett hívások díjmentesek.

**7.1.1.17. Belföldi Kék szám:** A beszélgetési díjból a hívó a Magyarország területéről kezdeményezett hívások esetében a hívás időtartamának és a díjazási időszaknak megfelelő helyi hívás díját fizeti meg.

**7.1.1.18. Nemzetközi zöld szám és univerzális nemzetközi zöld szám:** A hívás a hívó számára díjmentes, a beszélgetés díját a hívott nemzetközi zöld szám előfizetője fizeti, vagy a távközlési szolgáltató szolgáltatási platformján azonosított és a díjfizetést elvállaló – általában a külföldi hívott - fél fizeti.

**7.1.1.19. Műholdas szolgáltatások:** A hívások díjazása az 5. számú mellékletben foglaltak szerint történik.

**7.1.1.20. Harmonizált közérdekű szolgáltatások harmonizált számai (116def):** A harmonizált közérdekű szolgáltatások harmonizált számok hívásakor a Magyarország területéről hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes, a beszélgetés teljes díjtételét a harmonizált szám előfizetője fizeti.

**7.1.1.21. Közérdekű szolgáltatások országos elérését lehetővé tevő rövid számok:** A közérdekű szolgáltatások elérését lehetővé tevő rövid számok díjazását az 5. számú melléklet tartalmazza.

**7.1.1.22. Egyéb speciális (rövid) számok:** A speciális (rövid) számok díjazását az 5. számú melléklet tartalmazza.

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

**7.1.1.23. Alkalmi állomások díjazása:** A rendezvényre biztosított alkalmi állomások díjazásánál létesítési (tartalmazza az előkészítés, létesítés díját is) előfizetési és beszélgetési díjakat kell fizetni. Az állandó jellegű állomásokra megállapított díjazástól eltérő díjak az 5. számú mellékletben találhatók.

A nyilvános telefon-állomásokról kezdeményezett hívások díjazása:

A Szolgáltató a nyilvános telefon-állomások igénybevételéért impulzus alapú díjat alkalmaz. Az impulzusok számlálása a hívott jelentkezésének időpontjával kezdődik. A hívásdíjat az impulzusok ismétlődési száma (a továbbiakban: impulzus időtartam) és az impulzus díja együttesen határozza meg. A hívás díja egy impulzus díjánál nem lehet kevesebb, ha a hívott jelentkezik, vagy berendezése (alközpont, üzenetrögzítő, telefaxkészülék stb.) a hívás eredményeként automatikusan a vonalra kapcsolódik. Ha a hívás időtartama két különböző díjazási időszakba esik, a díjazást a tényleges díjazási időszakoknak megfelelően kell alkalmazni.

7.1.2. Díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, egyéb ügyfélszolgálati díjak

### 7.1.2.1. Díjazási időszakok:

Nappali időszak (csúcsidőszak): hétfőtől péntekig 7 és 18 óra között

Kedvezményes időszak (csúcsidőn kívül): hétfőtől péntekig 18 és 7 óra között, valamint péntek 18 órától hétfő 7 óráig tart. Munkaszüneti nap esetén az azt megelőző nap 18 órától az azt követő nap 7 óra közötti időszak.

A Szolgáltató az egyes díjsomagok igénybevételi feltételeiben a jelen pont szerinti díjazási időszakokhoz képest eltérő díjazási időszakokat állapíthat meg.

**7.1.2.2. Időalapú díjazás:** Az egyes - órákban vagy napokban meghatározott - időszakokra (a továbbiakban: díjazási időszak) vonatkozó hívásdíjak eltérőek lehetnek. Hívásfelépítési díj csak eredményes hozzáférés és tényleges jelátvitel esetében kerül felszámításra. Eredményes hívásnak minősül, ha a hívó és hívott előfizetői hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat ténylegesen létrejött (így akkor is, ha a hívott alközpontja, üzenetrögzítője, telefaxkészüléke, más berendezése a vonalra kapcsolódik), vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött (sikeres hívás). A hívásfelépítési díj a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért sikeres hívásonként számítható fel. Ha a hívás időtartama két különböző díjazási időszakra esik, a díjazás a tényleges díjazási időszakoknak megfelelően kerül alkalmazásra.

**7.1.2.3. Díjsomagok:** A Szolgáltató olyan díjakat is képez, amelyekkel kapcsolatban az egyes távbeszélő-szolgáltatási díjelemekkel, illetőleg a szolgáltatás igénybevételének egyes feltételeivel összefüggő díjmértékeket egymásra tekintettel határozza meg (díjsomag). A Szolgáltató díjsomagjainak leírását és díjazási feltételeit a jelen ÁSZF 5. számú melléklete tartalmazza.

### 7.1.2.4. Hibajavításhoz kapcsolódó díjak

A Szolgáltató által alkalmazott, a nem Szolgáltatói érdekkörben felmerülő hibák elhárításáért felszámítható díjakat és a kapcsolódó feltételeket az 5. számú melléklet tartalmazza.

### 7.1.2.5. Számlamásolat díja

Ha Szolgáltató az Előfizető kérése alapján számlamásolatot készít vagy hiteles számlamásolatot állít ki adminisztrációs díjat számíthat fel.

### 7.1.2.6. Halasztás engedélyezési díja

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető részére fizetési halasztást engedélyez, díjat jogosult felszámolni az engedélyezés költségeinek biztosítása érdekében.

### 7.1.2.7. Fizetési felszólítás eljárási díja

Amennyiben az Előfizető díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt a Szolgáltató a díjfizetésre felszólító levelet kénytelen küldeni az Előfizető részére, az Előfizető köteles a Szolgáltató fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban felmerült költségét, a díjtartozással egyidejűleg megtéríteni.

### 7.1.2.8. Nyomtatott ÁSZF példány kiadásának díja

Az általános szerződési feltételeket a Szolgáltató – az egyéni Előfizető kérése és választása alapján - köteles nyomtatott formában is az Előfizető rendelkezésére bocsátani. A nyomtatott ÁSZF példány kiadásának díja az 5. sz. Mellékletben kerül meghatározásra.

### 7.1.2.9. Hangfelvétel-másolat kiadásának díja

Előfizetői bejelentésenként, az előfizetői bejelentésről készített hangfelvétel-másolatának igénylése esetén, az első másolat kivételével, az Előfizető díjfizetésre köteles. A hangfelvétel-másolat kiadásának díja az 5. sz. Mellékletben kerül meghatározásra.

7.1.3. Kedvezményes feltételekre vonatkozó rendelkezések

### 7.1.3.1. Általános rendelkezések:

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

Határozott tartamú szerződéskötés esetén az Előfizető a Szolgáltató által biztosított kedvezményes feltételekre tekintettel vállalja, hogy a szerződés határozott tartamán belül a szerződését nem szünteti meg. Amennyiben az Előfizető a szerződést a határozott tartam lejáratá előtt szünteti meg, illetőleg díjtarozás vagy az Általános szerződési feltételekben meghatározott egyéb ok miatt a Szolgáltató az előfizetői jogviszony felmondására kényszerül, úgy az Előfizető kötbér fizetésére köteles. A kötbér mértékére vonatkozó rendelkezések a 7.5. pontban találhatók.

### 7.1.3.2. Telepítési díjra vonatkozó kedvezmény:

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által a telepítési díjra biztosított kedvezményre tekintettel vállalja a határozott tartamú szerződéskötést, a telepítési díjból adott kedvezmény összegét a Szolgáltató kötbérként érvényesítheti a 7.5. pontban szabályozott számítási mód szerint. A telepítési díjra vonatkozó kedvezmények akciós feltételei elérhetők [www.telekom.hu](http://www.telekom.hu) internetes oldalon és az ügyfélszolgálati pontokon.

### 7.1.3.3. Díjcsomagra vonatkozó kedvezmény:

Díjcsomagra vonatkozó határozott tartamú szerződéskötés esetén ha az Előfizető a határozott tartam alatt bármely más díjcsomagot kíván igénybe venni, úgy kötbérként a 7.5. pontban meghatározott összeg megfizetésére köteles. A határozott tartamon belül ugyanazon díjcsomag határozatlan tartamú változatára történő váltás is szankcionált.

A kedvezményes feltételekre vonatkozó szerződési tartamot, egyéb követelményt, részletes feltételeket a díjakra, díjcsomagokra vonatkozó 5. számú melléklet tartalmazza.

### 7.1.3.4. A szerződés megszűnése, módosítása, szüneteltetése, kapcsolódó díjak

A vonatkozó szabályozást az ÁSZF 12.; és 5. pontja, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjakat, díjazási feltételeket az 5. számú melléklet tartalmazza.

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

#### 7.1.4.1. számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja:

Az előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásért/szolgáltatásokért havonta állítja ki és küldi meg a számlát, amely tartalmazza az előfizetési és/vagy forgalmi és/vagy egyszeri, illetve egyéb díjakat. Az Előfizető választása szerint a postai út helyett lehetőség van hiteles elektronikus számlák küldésére a [www.tavszamla.hu](http://www.tavszamla.hu) oldalon, az Előfizető regisztrációját követően a 7.1.4.2. pontban meghatározott részletes feltételek szerint.

A számlázás az igénybe vett szolgáltatásokra vonatkozóan minden hónapban az adott hónap 4. napjától a hónap 20. napjáig történik. A pótszámlázási időszak pedig a hónap 21. napjától a hónap végéig tart. Pótszámlázásra abban az esetben kerül sor, ha a Szolgáltató kiugró számlaértéket tapasztal, vagy az Előfizető hó közben csomagot vált stb.

A Szolgáltató a tárgyhavi számlákat minden hónap azonos napján küldi meg az Előfizetők részére, az ettől való eltérés az egyes hónapok hosszának különbözőségéből adódhat.

Az előfizetési és havi díjak megfizetése a tárgyhónapban, s a további szolgáltatások díjai pedig az igénybevételnek megfelelően utólag esedékesek.

A Szolgáltató ettől jogosult eltérni az előfizetői szerződésben foglaltak alapján, illetve ha a számla összege nem haladja meg a 2000 Ft-ot. Az Előfizető az előfizetői szerződésében foglaltak alapján, kérheti, hogy a Szolgáltató egy számladokumentumban számlázza ki valamennyi, az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás ellenértékét. Az Előfizető által igénybe vehető egyes kedvezmények esetében a kedvezmények feltétele lehet az igényelt szolgáltatások egy számladokumentum (egy folyószámla) alapján történő igénybe vétele.

A Szolgáltató jogosult az általa nyújtott szolgáltatás igénybevételével együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat továbbértékesíteni és továbbszámlázni, valamint az ellenértéket az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

A beszélgetési díjak között a Szolgáltató számlája tartalmazza a közvetített szolgáltatások díjait is (emelt díjas számokra irányuló hívások).

A számlákat a Magyar Telekom Nyrt. havonta folyamatosan küldi meg előfizetői részére. A számlaküldés időpontjának Előfizető kérésére történő megváltoztatására nincs lehetőség.

Egynél több szolgáltatás-hozzáférési ponttal rendelkező előfizetőnek lehetősége van megállapodást kötni arról, hogy mely vonalainak a díjai szerepeljenek egy számlán. Amennyiben eltérő számlán szerepelteti egyes vonalak díjait az Előfizető (több megállapodással rendelkezik), lehetősége van megállapodásonként megadni számlázási nevet és címet.

#### 7.1.4.2. Elektronikus számlaküldés:

Az Előfizetőnek lehetősége van a papíralapú számlaküldés helyett elektronikus számlaküldési módot választani. A Szolgáltató ebben az esetben az Előfizető részére díjkedvezményt adhat.

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

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

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

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

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

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

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

A Szolgáltató (Számakibocsátó) elektronikus hívásrészletezőt abban az esetben biztosít, amennyiben azt az Előfizető a hívásrészletezőre vonatkozó szabályozás szerint igényelte.

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

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

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

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

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

A jelen ÁSZF 5.2. pontjában rögzített Egyedi értékhatár eléréséről, emiatt a számlázási időszakon kívüli díjfizetés szükségességéről és a fizetendő díj összegéről a Szolgáltató az Eht. 144.§ (4) c. pontja szerint egyéb elektronikus hírközlés útján értesíti az Előfizetőt. Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján - az ellenkező bizonyításáig - úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Az Egyedi értékhatárt elérő összegben igénybevett szolgáltatásról a Szolgáltató - a számlázási időszakon kívül - számlát bocsát ki.

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

Az egyszeri díjak (pl. telpítási díj) nem szerepelnek a havi folyamatos számlákon, a Magyar Telekom Nyrt. ezekről külön ún. nem folyamatos számlát küld az ügyfél részére.

Amennyiben az új Előfizető nem egyetemes szolgáltatási díjcsomagot vesz igénybe, a Szolgáltató az első három havi számla forgalmát az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel figyelemmel kísérheti.

Amennyiben a havi forgalom az egyedi előfizetői szerződésben előírt összeghatárt eléri, a Szolgáltató jogosult az előfizetőnek azonnali számlát küldeni, melyet az ebben meghatározott ideig az előfizetőnek rendeznie kell.

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

## 7.1.4.4. Számlamelléklet, hívásrészletező

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

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:** 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. A hívásrészletező egyéni előfizetők részére havonta egy alkalommal díjmentes. Az egyéni előfizetők által a havi egy alkalommal díjmentesen kiállítható hívásrészletezőn túl igényelt hívásrészletezőre vonatkozó díjazást 5. számú melléklet tartalmazza.

Az egyéni előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag, két évre visszamenőleg is igényelheti a Szolgáltatótól. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen.

## 7.1.4.5. A számlakiegyeztetés határideje, a késedelmi kamat, hibás számla

### A számlakiegyeztetés határideje:

A számlák kiküldése postai úton, a számlában a fizetés határidőként feltüntetett beérkezési határidőt, legalább 10 nappal megelőzően történik. A számlán szereplő „beérkezési határidő” megnevezés a számla fizetési határidejét jelenti, amely határidőig a számla ellenértéknek a Szolgáltató számlájára kell érkeznie. A számla összegének beérkezési határideje naptári napban van meghatározva, amely 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 számla összegének beérkezési határideje a számla kiküldésétől számított 8 nap.

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

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

Jelen ÁSZF-ben a fizetési, befizetési, díjfizetési stb. határidő az adott termékre, szolgáltatásra vonatkozó számlán feltüntetett beérkezési határidőt jelenti. Az egyedi előfizetői szerződésekben a fizetési határidő alatt beérkezési határidőt kell érteni.

### A késedelmi kamat számításának módja:

A késedelmi kamatot a fizetési határidő lejártát követő napok számával arányosan kell meghatározni a tartozás összegének és az ÁSZF-ben meghatározott éves késedelmi kamatláb szorzatának alapján.

**Egyéni Előfizető esetében** késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató évi 13 % késedelmi kamatot számíthat fel.

Késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számlát nem fizeti be.

Alaptalan számlareklamáció esetén az előfizetőt – a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

## 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 visszatulja az előfizetőnek. Díjvisszatérítés esetén a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének kezdő napja a számla befizetésének napja.

A Szolgáltató díjvisszatérítés esetén a visszafizetés napjáig járó késedelmi kamat mértékét a fenti szabályoknak megfelelően számítja ki.

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

**7.1.4.6. Minden egyéb díj:** Az egyéb díjakat az 5. számú melléklet tartalmazza.

## 7.1.4.7. Az előfizető késedelmes számla kiegyenlítése esetén a Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmények

Az Előfizető, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be, az alábbi fizetési kötelezettségekre számíthat.

### Késedelmi kamat

Jelen ÁSZF 7.1.4.5. pontjában leírtak szerint.

### Fizetési felszólítás eljárási díja

A díj mértékét az ÁSZF 5/A Melléklete tartalmazza.

### Követeléskezelési díj

Szolgáltató jogosult tartozás esetén jogos követelése behajtása céljából, az általa megbízott és vele szerződéses jogviszonyban álló követeléskezelő társaság részére a hátralékkal rendelkező Előfizetők adatait átadni, továbbá a követeléskezelő társaság eljárásának adminisztrációs költségét kártérítésként az Előfizetőre áthárítani. A követeléskezelési díj mértéke a teljes tartozás 15%-ig terjedhet.

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,
- az Előfizető által fizetendő kötbér összege, amennyiben az Előfizető a szerződést a határozott tartam lejáratát előtt szünteti meg, illetőleg díjtartozás vagy az Általános szerződési feltételekben meghatározott egyéb ok miatt a Szolgáltató az előfizetői jogviszony felmondására kényszerül, (ÁSZF 7.5. pont)
- késedelmi kamat összege, (ÁSZF 7.1.4.5. pont)
- fizetési felszólítás eljárási díja.

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

### 7.2.1. Fizetési módok

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

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

### Hitelintézetben keresztüli fizetés történhet:

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



# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

## 7.3. Akciók és akciós díjak elérhetősége

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

## 7.4. Kártérítési eljárás szabályai

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

### 7.4.1. Felelősség, kártérítés, elévülés

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

A Szolgáltató felelősége 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, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Az előfizetői szerződésből származó polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani. A felek egymásnak küldött fizetési felszólítása az elévülést megszakítja.

### 7.4.2. Elháríthatatlan külső ok

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

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

### 7.4.3. A kártérítési eljárás szabályai

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

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

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

## 7.5. Kötbér meghatározása, mértéke és módjai

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést

- felmondja a határozott időtartam lejártá előtt, vagy

- az előfizetői szerződés az Előfizető érdekkörében felmerülő okból szűnik meg, illetőleg a Szolgáltató a 2003. évi C. sz. tv-ben meghatározott okból az Előfizető szerződésszegő magatartása miatt az előfizetői szerződés felmondására kényszerül, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti kötbérként, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

A Szolgáltató az előfizetői jogviszonynak az Előfizető halála miatti megszűnése miatt kötbért nem érvényesít.

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

**A díjcsomag havidíjából** a határozott tartamú szerződéskötésre tekintettel biztosított kedvezmény esetén a kötbér mértéke megegyezik az Előfizető által a szerződés megszűnéséig igénybevett havi díjkedvezménnyel.

Amennyiben Előfizető a hozzáférésre, illetve más szolgáltatásra/díjcsomagra vonatkozóan is a jogviszony fenntartására határozott idejű szerződéssel rendelkezik, a jelen pont szerinti fizetési kötelezettség az előfizetőt nem mentesíti a hozzáférésre/más szolgáltatásra/díjcsomagra kötött szerződésében az idő előtti felmondás esetére kikötött jogkövetkezmények Szolgáltató általi érvényesítésétől.

**A telepítési díjből** a határozott tartamú szerződéskötésre tekintettel biztosított kedvezmény esetén a kötbér mértéke a szerződés határozott tartamából szerződésszerűen eltöltött tartamhoz igazodik, a telepítési díjből kapott kedvezményt az Előfizető havonta csökkentett összegben köteles kötbérként megfizetni (a kötbérként visszafizetendő kedvezmény a határozott tartam első hónapjában történő felmondás esetén a legmagasabb, míg a tartam utolsó hónapjában a legalacsonyabb).

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

## 8. A számhordozás eljárási szabályai

### 8.1. A számhordozás jogi kereteit meghatározó jogszabályok

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv.

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

### 8.2. A számhordozással kapcsolatos fogalmak

**Átadó szolgáltató:** az a szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve egyes számok esetében módosítását követően a számot egy másik szolgáltatóhoz viszi át;

**Átvevő szolgáltató:** az a szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében számát egy másik szolgáltatótól hozza át;

**Hordozott szám:** az előfizetői szerződésben szereplő azon szám, amelyet az előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének illetve technológiájának – hívásirányítási információ változásával járó – megváltoztatásakor megtart;

**Hívásirányítás:** az a hálózati funkció, amely a hordozott számra kezdeményezett hívás esetén meghatározza és beilleszti a valós végződésre utaló irányítási információt és a hívást a hívott fél valós végződött hálózata felé továbbítja;

**Központi referencia adatbázis (KRA):** az a számhordozás érdekében létrehozott rendszer, amely tartalmazza és kezeli az összes hordozott számmal kapcsolatos irányítási információt, valamint a szolgáltatók és felhasználók jelen rendeletben meghatározott adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az irányítási adatok összegyűjtését és a szolgáltatók, valamint más jogszabály alapján erre jogosultak részére való szétosztását;

**Számhordozási megállapodás:** az előfizető számhordozásra vonatkozó igénybejelentése alapján az előfizető és az átvevő szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely az előfizető által hordozandó összes számot és a hordozások számátadási időablakát is tartalmazza;

**Számátadási időablak:** minden munkanap 20 óra 00 perctől kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számhordozás és számmező átadás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számátadással érintett számokon a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;

### 8.3. A számhordozás feltételei

A szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését köteles lehetővé tenni saját ügyfélszolgálatán, ideértve a telefonos ügyfélszolgálatot is, amennyiben a jognyilatkozatot tevő előfizető megfelelően azonosítható, és valamennyi olyan kereskedelmi képviselőjénél, aki ügyfélszolgálati feladatokat is ellát. Az on-line szerződéskötési felület számhordozás kezdeményezésére – tekintettel az azonosítás nehézségére – nem alkalmazott.

#### 8.3.1. Azonosítás

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

A számhordozást kérő előfizetőt az átvevő szolgáltató az előfizetői szám és az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződésben foglalt adatok alapján azonosítja, amelyet a következő okiratok alapján ellenőriz, illetve az előfizetőt előfizetői szerződés hiányában a következő okiratok alapján azonosítja:

a) természetes személy esetében:

aa) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány, útlevél vagy vezetői engedély és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,  
ab) 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 őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;

b) gazdálkodó szervezet esetében:

ba) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány, ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám,  
bb) a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás-mintája,  
bc) az eljáró képviselő személyazonosító igazolványa és  
bd) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;

c) költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:

ca) a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,  
cb) az eljáró képviselő személyi igazolványa, és  
cc) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

### 8.3.2. Feltételek

Az előfizető az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány részlegesen is hordozásra kerülhet, a 8.3.3.; 8.3.4.c); 8.5.2.c) és 8.5.3. 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 érve 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.

### 8.3.3. Szolgáltatói egyeztetést igénylő esetek, egybefüggő számtartomány hordozása

A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatás csomagok egyidejű átadásával, az előfizetői hurok átengedésével, vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozás, a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében – az átadó szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén – az átvevő szolgáltató köteles az átadó szolgáltatóval egyeztetni.

Egybefüggő számtartomány számainak részleges hordozása esetén az egybefüggő számmező feloldását, hordozott és nem hordozott számok beállítását az átadó szolgáltató köteles a számhordozás illetve a számtartomány átadás számátadási időablakában elvégezni.

### 8.3.4. Az igény megtagadása

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

a) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható megfelelően a 8.3.1. Azonosítás cím alatt szabályozottak szerint és a közölt adatok alapján, vagy

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

- b) az előfizetőnek a számhordozási igény átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette, vagy
- c) az átadó szolgáltató a 8.3.3. pont szerinti hordozás miatt egyeztetést igényel.

Az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik.

## 8.4. 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 az előfizetőt és új előfizetői szerződést köt, az általános szabályok szerint;
- b) az átvevő szolgáltató és az előfizető megállapodnak a számhordozásról, egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetén az elhordozni kívánt számokról és a számátadási időablakról, amely alatt a számhordozás megtörténik,
- c) az előfizető az átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.

Az 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 előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvesz, kivéve, ha az átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik;
- d) az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában lejárt számlatartozása keletkezik, melyet az előfizető az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni;
- e) 8.3.3. pont szerinti esetekben az átadó szolgáltató kérésére az átvevő szolgáltató köteles számhordozást az átadó szolgáltatóval egyeztetni, amely az előfizető közreműködését is igényelheti.

Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az előfizető képviselőjében eljárni. Az előfizető számhordozási igényét és a képviselőjére vonatkozó meghatalmazást, a szolgáltatók eltérő megállapodása hiányában, az átvevő szolgáltató a dokumentum eredeti képi formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton köteles az átadó szolgáltatónak átadni.

## 8.5. Számhordozási eljárás

### 8.5.1. Az átvevő szolgáltató köteles

- a) a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltató adott munkanap 20 óra 00 percig értesíteni,
  - b) az a) pont szerinti értesítést követő munkanapon a számhordozást a KRA-nak legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző nap 12 óra 00 percig a következő munkanap számátadási időablakára bejelenteni, kivéve a „Határidőre vonatkozó kivételek” cím alatt kezelt eseteket.
- A jelen bekezdés a) és b) pontjában foglalt kötelezettségek elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

### 8.5.2. Határidőre vonatkozó kivételek

Amennyiben

- a) az előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy
  - b) a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy előfizető hozzáférési pont kiépítése szükséges, vagy
  - c) a 8.3.3. pont szerinti egyeztetés során nem a legkorábbi számátadási időablakot választották,
- az átvevő szolgáltató köteles legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig a KRA-nak a számhordozást bejelenteni. E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

## 8.5.3. Az átadó szolgáltató

- a) a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót, valamint  
b) a KRA-ban a tranzakció zárásig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

Az átadó szolgáltató a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig köteles biztosítani.

Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozási igényt jogellenesen utasítja el, számhordozási megállapodásonként és jogellenes elutasításonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően egy munkanapon belül értesíteni.

Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozást a 8.3.4. c) pont alapján utasította el, az átadó és átvevő szolgáltató köteles a 8.3.3. pont szerinti egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 munkanapon belül lefolytatni.

Az egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételt benyújtott számhordozási igényt az átadó szolgáltató nem utasíthatja el.

A határidők az előfizető újabb azonosítását, vagy a lejárt követelések kiegyenlítésének előfizető általi bejelentését, vagy az egyeztetést követően a hordozási igény átadó szolgáltató részére történő ismételt átadásának napján újrakezdődnek.

Az előfizető a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 2. munkanapon 16 óráig visszavonhatja, amely alapján az átvevő szolgáltató az igény törléséről az átadó szolgáltatót 20 óra 00 percig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást az előfizető visszalépett indoklással törli.

## 8.5.4. Számhordozási megállapodás, előfizetői szerződés

A számhordozásra vonatkozó megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba.

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 megtörténteig a szerződés nem jön létre, de a felek nyilatkozatukhoz kötve vannak.

A vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó egyedi előfizetői szerződés megkötésére és feltételeire azonban az általános szabályok irányadóak, az egységes 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 kedvezmény (Dupla/Tripla csomagkedvezmény, korábban T-Home kedvezmény), így a többi szolgáltatás díjazása is a számhordozási igény teljesítésétől, a vezetékes telefonszolgáltatásra vonatkozó egyedi előfizetői szerződés létrejöttétől függ.

Az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a számhordozás megvalósulásával megszűnik, illetve módosul.

# 9. A szerződés időtartama

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

Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.

A határozott időtartamú szerződés egyéni előfizetők esetében legfeljebb 24 hónapra köthető meg, a szerződés tartamát a felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg.

A határozott tartamú szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén a felek megállapodnak, hogy amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követően az Előfizető továbbhasználja a Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatást, az új előfizetői szerződés határozatlan időtartamú lesz, amelynek feltételei megegyeznek az Előfizető által használt díjcsomagnak határozatlan időtartamra vonatkozó változatának igénybevételi feltételeivel. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejártá előtt, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

Határozott tartamú szerződés esetén a felek vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határozott tartamon belül az igényelt szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést/szerződéseket rendes felmondással nem szüntetik meg. Az átirás, áthelyezés, kategóriaváltás a kötbérfizetés szempontjából az előfizetői rendes felmondás körébe esik, erre tekintettel a határozott tartamú előfizetői szerződés lejártá előtti felmondásához fűzött jogkövetkezmények alkalmazhatóak, amennyiben erre vonatkozóan jelen ÁSZF vagy az egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezést nem tartalmaz. A határozott idő a szolgáltatás létesítésekor indul, kivéve, ha az adott szolgáltatásra vonatkozó szerződéses feltételek a határozott időtartamot megelőzően kipróbálási időszakot biztosítanak. Ez utóbbi esetben a határozott idő a kipróbálási időszak lejártát követő napon indul. Már létesített szolgáltatásra vonatkozó szerződésmódosítás, csomagváltás esetén, amennyiben annak teljesítése nem igényel műszaki létesítést, a határozott idő a megrendelés rögzítésétől kezdődik. Ahol az előfizetői szerződés, vagy az ahhoz kapcsolódó bármely szerződés-kiegészítés, módosítás, nyilatkozat hűségidőt, elkötelezettségi időt tartalmaz, azt a felek határozott tartamú szerződésnek tekintik, s arra a határozott tartamú szerződésre vonatkozó szabályozás vonatkozik.

Amennyiben a felek eltérően nem állapodnak meg, az előre fizetett szolgáltatások esetében az előfizetői egyenlegfeltöltés új határozott idejű szerződés ráutaló magatartással történő megkötésének minősül. Az előre fizetett szolgáltatások egyenlegfeltöltéssel történő meghosszabbítása esetén a Szolgáltató az Előfizető által kifizetett, de az egyenlegfeltöltést megelőzően fel nem használt díjat az új előfizetői szerződéshez kapcsolódó egyenlegen jóváírja.

A szolgáltatás nyújtásának feltételeit az ÁSZF 2. pontja, a korlátozás és szüneteltetés eseteit az ÁSZF 5. pontja tartalmazza, míg szolgáltatás megszüntetésére vonatkozó szabályozás az ÁSZF 12. pontjában egységesen került kialakításra.

A határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó néhány eltérő szabályt a következő:

### Határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó speciális szabályok

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

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

### 9.2.1. Szerződésmódosítás közös megegyezéssel

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

A ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződések kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat - az Elnök rendeletében meghatározott kivételekkel - csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.



# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

Az előfizetői nyilatkozattételre nyitva álló határidő az értesítés kézhezvételétől számított 15. nap.

A nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak.

Amennyiben az előfizetői szerződés módosítására díjváltás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a feleknek az egyedi előfizetői szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén –, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató az Eht. 144. § (3) bekezdésének vagy (4) bekezdés a) vagy b) pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.

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

Előfizető a Szolgáltató kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatát a következő módokon fogadhatja el:

- a) jelenlévők között, a szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban vagy az értékesítési pontokon tett elfogadó nyilatkozatával;
- b) postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával;
- c) elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával;
- d) szóban kötött szerződés esetén, távollévők között szóban (telefonon) tett nyilatkozatok esetén kifejezett elfogadással;
- e) egyéb elektronikus hírközlés útján közvetlen elfogadásával;
- f) előre fizetett szolgáltatás esetén a szolgáltatás megváltozott feltételek szerinti igénybevételével (ráutaló magatartással).
- g) nyilatkozattétel elmulasztásával, mint ráutaló magatartással, amennyiben a Felek erről az egyedi előfizetői szerződésben erről előzetesen megállapodtak.

Az Előfizető fentiek szerinti elfogadó nyilatkozatával az előfizetői szerződés a Szolgáltató ajánlatában foglalt tartalommal és időpontban módosul.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató előfizetői szerződés módosítására irányuló ajánlatát nem fogadja el, a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek 12.1.2. pontjában írt rendelkezések figyelembevételével jogosult az előfizetői jogviszony felmondására.

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

### 9.2.2. Egyoldalú szerződésmódosítás

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

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás,
- d) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg,
- e) a Szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változás esetén, ha a Szolgáltató helyébe Eht. 133.§-ának megfelelően a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más szolgáltató lép.

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

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve vagy minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás.

Ha a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal – kivéve új szolgáltatás bevezetése esetén, és ha a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken - az előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

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

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

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

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

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt (különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált médiaszolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot), amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

### 9.2.3. Az előfizetők értesítése

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

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, Szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével, postai úton, az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

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

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

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

Nem alkalmazhatja a d) pontban meghatározott értesítési módot, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az Előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak - beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat, az Előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

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

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

#### Az előfizetőt

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

#### Az értesítéssel kapcsolatos további előírások

Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

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

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

### 9.2.4. Díjmódosítás

A Szolgáltató jogosult a díjakat minden évben módosítani az alábbiak szerint:

A szolgáltatási díjmelés mértékére a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által - a „Hozzáférés nyilvános helyhez kötött telefonhálózathoz lakossági és nem lakossági felhasználók számára”, elnevezésű kiskereskedelmi piac azonosítására, az érintett piacon fennálló verseny hatékonyságának elemzésére, azon jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatók azonosítására, illetve a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatók jogszabályban meghatározott kötelezettség előírására - hivatalból indított eljárásában hozott DH-8664-17/2010.sz.határozatban foglaltak az irányadók.

Valamint ezen túlmenően abban az esetben is módosíthatja a díjakat, ha a Szolgáltató gazdálkodása miatt, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények miatt ez indokolt. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- a) üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- c) hálózat műszaki korszerűsítése,

Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződésben szereplő díjak módosítására, amelyről köteles az előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt 30 nappal értesíteni.

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

A módosítás további pontos szabályait a 9.2.1. pont tartalmazza.

### 9.2.5. Előfizetői hívószám változása

Az előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

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

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

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

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

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

### 9.3.1. Átírás általános szabályai

A szolgáltató az előfizető kérésére az alábbiak szerint módosítja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

Azon szolgáltatások esetén, amelyek már nem értékesíthetők, átírásra nincs lehetőség.

Az Előfizető írásbeli vagy telefonon tett kérése alapján telepítési díj vagy telepítési díjelőleg megfizetése nélkül, az átírási díj megfizetése ellenében az előfizetői szerződést a Szolgáltató átírja. Az átírás díját ÁSZF 5. számú melléklete tartalmazza.

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

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

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

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

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

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

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

Amennyiben az azonos telepítési címen lévő, személyükben eltérő előfizető által igénybevett telefon- és internet szolgáltatás nem egyidejűleg kerül átírára, az átírást kérő előfizető a változásról köteles a másik érintett előfizetőt tájékoztatni.

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

- Az átdó előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, illetve az átdó Előfizető vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett állomásra vonatkozó összes kiegyenlített tartozását a Szolgáltató felé a számlán/ számlákon szereplő határidőben teljesíti.
- Abban az esetben, ha az átdó Előfizető elhalálozott, vagy a jogi személy átdó Előfizető ellen csőd-felszámolási eljárás van folyamatban, illetve az eljárás során a jogi személy jogutód nélkül szűnt meg, a Szolgáltató az átírást akkor teljesíti, ha az átvállaló Előfizető az átdó előfizetőnek az átírással érintett állomásra vonatkozóan az átírás időpontjáig felmerült összes kiegyenlített tartozását a Szolgáltató felé a számlán/ számlákon feltüntetett fizetési határidőben teljesíti.
- Az átírás azon szolgáltatásra, díjcsomagra vonatkozhat, amely az átírás időpontjában is értékesíthető csomag. Ha az adott díjcsomag, szolgáltatás már a szolgáltató által nem értékesíthető, annak átírására nincs lehetőség.
- Jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet (üzleti Előfizető) esetén, a következő dokumentumok becsatolása szükséges: cégbírósi végzés, aláírási címpéldány, bankszámlaszám, adószám, meghatalmazás.
- Egyéni Előfizető esetén, az Előfizető elhalálozása miatt átírásnál, az alábbi dokumentumok becsatolása szükséges: a halotti anyakönyvi kivonat, míg öröklésnél a hagyatékátadó végzés bemutatása. Ha a hagyatéki eljárás még nem fejeződött be, abban az esetben az átvállaló Előfizető a hagyatéki eljárás befejezését követő 15 napon belül köteles bemutatni a Szolgáltatónak a hagyatékátadó végzést. Az átvállaló Előfizető tudomásul veszi, hogy ennek hiányában a hagyatékátadó végzés bemutatásának időpontjáig, de maximum 1 évig terjedő időszakra határozott időtartamú szerződés jön létre az átfert szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan az átvállaló előfizetővel. Az átvállaló Előfizető a határozott időtartam alatt nem kérhet áthelyezést, átírást és számváltozást.
- Üzleti és egyéni Előfizetőre vonatkozóan, amennyiben az átírára vonatkozó igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül a jelen pontban felsorolt, hiányzó okmányok becsatolása nem történik meg, úgy az átírára vonatkozó igényt a fent szabályozott kivételekkel a Szolgáltató az előfizető értesítése mellett, elutasítja.

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

A határozott tartamú szerződés esetén az átírára vonatkozó speciális szabályozást a 9.1. pont tartalmazza.

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

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

Az Előfizető kérése alapján lehetőség van nem azonos kategóriába tartozó előfizetők közötti átírára is. Ha egyéni előfizetőről kéri üzleti/intézményi előfizetőre az állomás átírását, nem kell megfizetni a két előfizetői kategória közötti egyszeri (telepítési) díjkülönbözetet. Amennyiben felszámolás alatt álló üzleti/intézményi Előfizető kéri az állomás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás, hanem a felszámolási eljárás során érvényesíti a Szolgáltató.

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

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

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

### Átírás öröklés esetén:

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

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

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

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

Öröklés esetén a Szolgáltató nem számít fel átírási díjat.

### Átírás üzleti Előfizető esetén

Amennyiben az üzleti/intézményi előfizetőnek átalakulása miatt változik az Előfizető személye, a jogutódlás miatti változást, az ezt igazoló eredeti vagy közjegyző/ügyvéd által hitelesített dokumentumok alapján, a Szolgáltató átírásként kezeli.

Az üzleti előfizető jogutódlása esetén a Szolgáltató nem számít fel átírási díjat.

Az Előfizető kérése alapján lehetőség van nem azonos kategóriába tartozó előfizetők közötti átíráásra is. Ha egyéni előfizetőről kéri üzleti/intézményi előfizetőre a szolgáltatás átírását, nem kell megfizetni a két előfizetői kategória közötti egyszeri (telepítési) díjkülönbözetet. Amennyiben felszámolás alatt álló üzleti/intézményi Előfizető kéri a szolgáltatás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás, hanem a felszámolási eljárás során érvényesíti a Szolgáltató.

### 9.3.2. Áthelyezés

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

Az áthelyezés azon szolgáltatásra, díjcsomagra vonatkozhat, amely az áthelyezés időpontjában is értékesíthető csomag. Ha az adott díjcsomag, szolgáltatás már a szolgáltató által nem értékesíthető, annak áthelyezésére nincs lehetőség.

Amennyiben az azonos telepítési címen lévő, személyükben eltérő előfizető által igénybevett telefon- és internet szolgáltatás nem egyidejűleg kerül áthelyezésre, az áthelyezést kérő előfizető a változásról köteles a másik érintett előfizetőt tájékoztatni.

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

A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

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

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

d) elutasítja az igényt a szolgáltató akkor is, amennyiben az előfizető az áthelyezési igényét a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén kívüli hozzáférési helyre kéri.

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

A Szolgáltató az a) és a b) pont szerinti határidő be nem tartása esetén kötbért köteles fizetni, amelynek mértéke a 6.3.6. pontban került szabályozásra.

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

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

A Szolgáltató az áthelyezésért áthelyezési díjat számíthat fel, amelynek mértékét az ÁSZF 5. számú melléklete tartalmazza.

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

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

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

### 9.3.3. Csomagváltás az Előfizető kérelmére

Az Előfizető a határozatlan időtartamú szerződés tartama alatt, illetve a határozott időtartamú szerződés esetében abban az esetben, ha az a Szolgáltató kifejezetten megengedi, bármikor, kezdeményezheti a csomagváltást más díjcsomagra, akciós ajánlatra. A módosításra az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szabályok vonatkoznak.

## 10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

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

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

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

- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény személyes adatok kezelésére vonatkozó része.
- Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény. (a továbbiakban: Eker törvény);
- Az NMHH elnökének 6/2011. (X.6.) rendelete az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól
- 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet** a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról

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

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

**Adatkezelés:** Az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek



# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

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

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

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

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

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

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

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

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

### Ügyfél-azonosítási lehetőségek:

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

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

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

A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés illetve adatfeldolgozás az alábbi előfizetői adatokra terjed ki

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama*
1. Természetes személy Előfizető születési neve, születési helye, és ideje, anyja születési neve, valamint címe (lakóhelye, tartózkodási helye)	6/2011 (X.6.) sz. NMHH elnöki rendelet  Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont, 157. § (10) bekezdés  Számvetési tv.  Az Előfizető hozzájárulása	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás,  c) Számvetési törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése  d) tudakozói és telefonkönyvi megjelentetés az Előfizető rendelkezésének megfelelően.	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap.  c) A szerződés megszűnését követő 8 év 30 nap.  d) Tudakozói megjelenés esetén az Előfizető visszavonó nyilatkozata esetén a tudakozó a bejelentést követő 8. nap nem ad felvilágosítást az érintett

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama*
2/a. Az Előfizető születési helye és ideje, az Előfizető születési anyja neve	6/2011 (X.6.) sz. NMHH elnöki rendelet  159/A § (1) bekezdés a) pont, 157. § (10) bekezdés  Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás,  c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	adatokról. a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
2/b. korlátozottan cselekvőképes természetes személy esetén a törvényes képviselő 1-2. pont alatti adatai	6/2011 (X.6.) sz. NMHH elnöki rendelet 159/A § (1) bekezdés a) pont, 157. § (10)  Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás,  c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év /elévülés+ 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
3. Az Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől) és bankszámlaszáma	6/2011 (X.6.) sz. NMHH elnöki rendelet  159/A § (1) bekezdés a) pont, 157. § (10) bekezdés  Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás,  c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől)	6/2011 (X.6.) sz. NMHH elnöki rendelet  Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont, 157. § (10) bekezdés	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás  c) tudakozói és telefonkönyvi megjelentetés az Előfizető rendelkezésének megfelelően.	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év /elévülés+ 30 nap. c) Tudakozói megjelenés esetén az Előfizető visszavonó nyilatkozata esetén a tudakozó a bejelentést követő 8. nap nem ad felvilágosítást az érintett adatokról.
5. Az Előfizető e-mail címe	Az Előfizető hozzájárulása*	szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.
6. Egyéni Előfizető esetén az Előfizető iskolai végzettsége, szakképesítése stb. Bármely Előfizető saját használatában lévő mobilhívószáma, e-mail címe, webcíme	Az Előfizető hozzájárulása	Tudakozói és telefonkönyvi megjelentetés az Előfizető rendelkezésének megfelelően (az e-mail cím és web cím csak a tudakozóban).	Tudakozói megjelenés esetén az Előfizető visszavonó nyilatkozata esetén a tudakozó a bejelentést követő 8. nap nem ad felvilágosítást az érintett adatokról.
7. Az államás használójának neve/foglalkozása	A használó hozzájárulása	Tudakozói és telefonkönyvi megjelentetés az Előfizető rendelkezésének megfelelően	Tudakozói megjelenés esetén az Előfizető visszavonó nyilatkozata esetén a tudakozó a bejelentést követő 8. nap nem ad felvilágosítást az érintett adatokról.
8. Kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	Kapcsolattartó hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Az előfizetői szerződés megszűnését követő 1 év + 30 napig(elévülés). Az előfizetői szerződés megszűnéséig. Az előfizetői szerződés megszűnését követően az adat

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama*
			kezelésével összefüggésben a szerződésből eredő követelés elévüléséig, vagy a hozzájáruló nyilatkozat visszavonását követő 1 évig/elévülésig.
9. Nem természetes személy Előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az Előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri)	Az alkalmazott/tag hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Az előfizetői szerződés megszűnését követő egy év + 30 nap/a szerződésből eredő követelés elévüléséig. Az előfizetői szerződés megszűnéséig + elévülés. Vagy az alkalmazott (tag) hozzájárulásának a visszavonását követő 1 évig/elévülésig.
10. Cselekvőképességet kizáró gondnokság alá helyezett nagykorú természetes személy gondnokának neve, lakóhelye, tartózkodási helye, születési neve, anyja neve, születési helye és ideje	1959. évi IV. törvény 15/A § 6/2011 (X.6.) sz. NMHH elnöki rendelet  Eht. 159/A. § (1) bekezdés a) pont, 157. § (10) bekezdés  Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás  c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap.  c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
11. Az állomás száma vagy egyéb azonosítója	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont  Eht. 159/A. § (1) bekezdés b) pont, 157. § (10) bekezdés	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.
12. Az állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN/helyhez kötött alkalmazású GSM-alapú, illetve ikerállomás/fővonal)	Eht. 157. § (2) bekezdés c) pont  Eht. 159/A. § (1) bekezdés c) pont, 157. § (10) bekezdés	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap.
13. Az internet-szolgáltatás nyújtásához szükséges állomás száma vagy egyéb azonosítója	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont  Eht. 159/A. § (1) bekezdés b) pont, 157. § (10) bekezdés  Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás  c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap.  c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
14. Az internet-szolgáltatás nyújtásához szükséges állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN/helyhez kötött alkalmazású GSM-alapú, illetve ikerállomás/fővonal)	Eht. 157. § (2) bekezdés c) pont  Eht. 159/A. § (1) bekezdés c) pont, 157. § (10) bekezdés  Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése,  b) Hatósági adatszolgáltatás  c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap.  c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
15. Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont  Számviteli tv.  Eht. 157. § (10)	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése  b) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése c) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap.  b) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.  c) Az érintett követelés elévüléséig + 30 nap
16. A hívó és hívott előfizetői	Eht. 157. § (2) bekezdés e) pont	a) Számlázás, díjak beszedése,	a) Az adott számlakövetelés

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama*
számok		szerződés figyelemmel kísérése,	elévülése + 30 nap.
	Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont, 157. § (10)	b) Hatósági adatszolgáltatás	b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap.
17. Hívásátírányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználó számok	Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont	Hatósági adatszolgáltatás	Az adat keletkezésétől számított 1 év + 30 nap.
18. A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, díjazást befolyásoló egyéb jellemzői	Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont, 157. § (10) Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli bizonylat megőrzése CDR formájában	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Az adat keletkezésétől számított 1 év/elévülés + 30 nap. c) A CDR alapján kiállított számla keltétől számított 8 év.
19. A hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	Eht. 157. § (2) bekezdés g) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont, 157. § (10) Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
20. A szolgáltatás igénybevételének időtartama	Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont, 157. § (10)	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap.
21. A szolgáltatás igénybevételének dátuma	Eht. 157. § (2) bekezdés g) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.
22. A díjfizetéssel és a díjtarozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont Eht. 157. § (10)	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Az adott számlakövetelés elévüléséig + 30 nap b) Az adott számlakövetelés elévüléséig + 30 nap
23. Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának az eseményei	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont Eht. 157. § (10)	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Az adott számlakövetelés elévüléséig + 30 nap Az adott számlakövetelés elévüléséig + 30 nap
24. Az Előfizető és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés j) pont Eht. 157. § (10) Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Az adott követelés Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap b) Az adott számlakövetelés elévüléséig + 30 nap c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
25. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak	Eht. 157. § (2) bekezdés k) pont Eht. 157. § (10)	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Az adott számlakövetelés elévüléséig + 30 nap b) Az adott számlakövetelés elévüléséig + 30 nap

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama*
kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.			
26. A fent említett előfizetői és számlázási adatok (Eht. 157. § (2) bekezdés)	Eht. 157. § (4) bekezdése szerint az Előfizető hozzájárulása Eht. 160. és 161. §	Üzleti ajánlatok kidolgozása, saját piackutatási tevékenység ellátása, elektronikus címtár létrehozatala és működtetése	Az ügyfél hozzájárulásának a visszavonásáig, vagy a szerződés megszűnéséig.
27. A hívást kezdeményező Előfizető előfizetői száma, a hívott Előfizető előfizetői száma, a hívás kezdetének ideje, a tartásidő, az Előfizető neve, az Előfizető címe, székhelye, a számlázási név, a számlázási cím	277/2003. (XII. 24.) Korm. rendelet 10. § (5) bekezdés	A közvetítőválasztás biztosítása.	Egyszeri adattovábbítás.
28. Az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, az Előfizető születési neve, anyja neve, születési helye és ideje, az Előfizető telefonszáma, továbbá, ha az előfizetőnek díjtartozása van, ennek ténye.	73/2004. Korm. rendelet 7. § (Az egyedi előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a kötelezett szolgáltató a közvetítő szolgáltató igénye esetén továbbítsa a jelen pont szerinti adatokat a választott közvetítő szolgáltató részére.	A közvetítőválasztás biztosítása.	Egyszeri adattovábbítás.
29. A számhordozást kérő természetes személy azonosításához szükséges, az alábbi okiratokban, okmányokban foglalt adatokat: a) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány 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 előfizetői szerződés megkötésekor azonosította.	2/2012 NMHH rendelet 5§	Amennyiben a számhordozási eljárásban a Magyar Telekom Nyrt. az átvevő szolgáltató, a számhordozást kérő természetes személy azonosítása.	Egyszeri azonosítás.
30 A Közös adatállomány keretében jogszabályban előírt adatok  Az Előfizető születési neve, születési ideje, helye, anyja neve, lakóhelye/tartózkodási helye/székhelye, cégjegyzékszám/más nyilvántartási száma	Eht. 158. §	Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadása	Az közös adatállományba kerülést kiváltó eseményt követő 1 év, vagy elévülés. Amint megszűnnek az adatok jogszzerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.

\* Az adatkezelési határidő lejárta követő 30 napos időtartam a lejárt adatkezelési határidejű adatok anonimizálására /törlésére vonatkozik.

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

Az előfizető hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására a 11. pont ad iránymutatást.



# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

## Tartozásra vonatkozó adatok kezelése a fizetőképességi vizsgálat lefolytatása céljából

Ha az előfizető 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 20 000,- Ft-ot meghaladó lejárt tartozással rendelkezik, vagy korábbi 20 000,- Ft-ot meghaladó tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és az Előfizetői szerződést a szolgáltató a díjfizetési kötelezettség elmulasztása miatt szüntette meg, úgy a tartozásra vonatkozó adatokat a Szolgáltató 5 évig őrzi meg kimondottan a fizetőképességi vizsgálat lefolytathatósága céljából.

### 10.1.4. Az Előfizető személyes adatainak átadása

#### 10.1.4.1. Az Előfizető személyes adatok átdadhatók:

- azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik (Eht 157. § (9) a.),
- bármely országos tudakozó szolgáltatóknak - az Előfizető hozzájárulásától függően - az Előfizető nevét, lakcímének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát. Az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel (Eht 146.§),
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére a Szolgáltató megbízása alapján jogi képviselő valamint jogszabály alapján jogosult szervek részére (Eht 157. § (9) b.),
- az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából kérelemre, (Eht 157. § (10), 159/A §),
- a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak (Eht 157. § (9) c.),
- 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, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére (Eht. 157. § (9) d., és az Info tv. 6. § (2)),
- a Magyar Nemzeti Banknak a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében (Eht. 157. §(8)),
- az Előfizető előzetes beleegyezésével közvélemény kutatás céljából közvélemény kutató cégeknek (Eht 157. § (4)),
- az Eht. 158. §-a szerint közös adatállományba a 158. § alapján arra jogosult elektronikus hírközlési szolgáltatóknak (részletek a 4.2. pont alatt).

#### 10.1.4.2. Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség (Eht. 159/A §)

Az elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás szolgáltatója - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében - megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás Előfizető, illetve felhasználó általi igénybevitelével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a Szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

- helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizető születési neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye, számlázási címe, számlaszáma, előfizető anyja születési neve, előfizető születési helye és ideje, illetve a korlátozottan cselekvőképes előfizető törvényes képviselőjének ezen adatai, nem egyéni előfizető esetén cégjegyzékszám és pénzforgalmi számlaszáma
- helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók;
- helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;
- 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, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;
- helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, illetve ezek kombinációja igénybevitelénél alkalmazott hívásátírányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok;
- internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok;
- internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás Előfizető vagy felhasználó általi igénybevitelének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevitelnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;
- 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);



# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

Az elektronikus hírközlési szolgáltató a fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az a)-c) pontok szerinti az előfizetői szerződés megszűnését követő, a d)-h) pontok szerinti adatokat azok keletkezését követő egy évig köteles megőrizni.

A jelen pont szerinti megőrzési kötelezettség kiterjed a sikertelen hívások során előállított, vagy kezelt adatokra is, melyek megőrzési ideje az adatok keletkezését követő fél év.

## 10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

### 10.2.1. Adatbiztonság

10.2.1.1. 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). (Eht. 155. (1) bekezdés).

10.2.1.2. A Szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerül sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az e törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges. 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. 154. § (4); 155. § (2) bekezdés).

10.2.1.3. A Szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges (Eht. 154. (3) bekezdés).

10.2.1.4. Egy előfizetőnek vagy felhasználónak elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy Előfizető világos és teljes körű - az adatkezelés céljára is kiterjedő - tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet adatot tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni (Eht. 155. § (4) bekezdés)..

10.2.1.5.. A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és bünfelderítési feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint, továbbá a frekvenciagazdálkodó hatóságok - a 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).

10.2.1.6. A Szolgáltató - a nemzetbiztonsági szolgálatokról szóló 1995. évi CXXV. törvény 42. §-ában meghatározott adatszolgáltatás és adatbetekintés kivételével - köteles tájékoztatni az érintett nemzetbiztonsági szolgálatot a szolgálat minősített adatot képező, védett telefonszámaikat érintő adatszolgáltatási megkeresésekről (Eht. 155. § (6) bekezdés).

10.2.1.7. Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozó hatóság külön törvényben foglaltak szerint az Előfizető vagy a felhasználó írásbeli kérelmére az Előfizető vagy a felhasználó használatában lévő végberendezésen folytatott beszélgetés, üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolító személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti (Eht. 155. § (7) bekezdés).

10.2.1.8. 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 (Eht. 156. § (1) bekezdés)

10.2.1.9. A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Hatóságnak bejelenteni (Eht. 156. § (3) bekezdés)

10.2.1.10. 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 (Eht. 156. § (2) bekezdés).

10.2.1.11. Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az Előfizetőt vagy más magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Az értesítést a szolgáltató a személyes adatok megsértésének észlelésétől számított 48 órán belül szükség szerint elektronikus levélben vagy telefonon és a szolgáltató honlapján közzétett tájékoztatás formájában köteles teljesíteni. Nem szükséges az előfizető honlapon történő értesítése, ha a személyes adatok megsértése az érintett szolgáltató előfizetőinek 0,01%-ánál kevesebb előfizetőt érint. Nem kell az érintett előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató a Hatóságnak 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

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára (Eht. 156. § (5) bekezdés, 4/2012. NMHH rendelet 5. §).

Az értesítésnek tartalmaznia kell:

- a) a személyes adatok megsértésének vélelmezett időpontját;
- b) a jogsértéssel érintett személyes adatok körét;
- c) azokat az elérhetőségeket, ahol az előfizetők, illetve más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- d) a személyes adatok megsértésének várható következményeit;
- e) a személyes adatok megsértése hátrányos következményeinek enyhítése érdekében tervezett intézkedéseket;
- f) amennyiben az előfizető vagy más magánszemély értesítésekor a szolgáltató a személyes adatok megsértését a Hatóságnak már bejelentette, úgy annak megtörténtét is (4/2012. NMHH rendelet 5. §).

10.2.1.12. Az elektronikus hírközlési szolgáltatók kötelesek olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre ki kell terjednie, amely alapján a Hatóság ellenőrizni képes, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltató a (5) bekezdés rendelkezéseinek megfelelt-e, vagy sem. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza (Eht. 156. § (4) bekezdés).

10.2.1.13. . Az érintett előfizetők vagy magánszemélyek értesítésére irányuló szolgáltatói kötelezettség sérelme nélkül - amennyiben a szolgáltató még nem értesítette az előfizetőt vagy magánszemélyt a személyes adatok megsértéséről - a Hatóság, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság véleményének kikérését követően, kötelezheti erre, miután megfontolta a biztonság megsértésének várható hátrányos hatásait (Eht. 156. § (6) bekezdés).

10.2.1.14. A Hatóság iránymutatást adhat ki a jelen fejezet szerinti bejelentési és értesítési kötelezettség teljesítésének a módjára, és a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatók személyes adatok kezelésével kapcsolatos elérendő biztonsági szintre vonatkozó legjobb gyakorlatokról (Eht. 158. § (8) bekezdés).

10.2.1.15. A műszaki és szervezési intézkedéseknek - 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 kell nyújtaniuk (Eht. 156. § (9) bekezdés).

10.2.1.16. 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 (Eht. 156. § (10) bekezdés).

10.2.1.17. Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább 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 (Eht. 156. § (11) bekezdés).

10.2.1.18. A Szolgáltató a személyes adatok védelmével, a szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések bizalmasságával, valamint a szolgáltatás biztonságával kapcsolatos, e törvényben meghatározott kötelezettségein túlmenően a személyes adatok kezelésének részletes szabályait, a szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések és küldemények bizalmasságának védelmére vonatkozó különleges feltételeket, valamint az azonosító-kijelzés és hívásátírányítás feltételeit az Elnök rendeletben állapítja meg (Eht. 156. § (12) bekezdés).

10.2.1.19. Amennyiben 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).

10.2.1.20. A felhasználóval, előfizetővel kapcsolatos forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat - a 158. §-ba foglalt 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)

10.2.1.21. A felhasználó, és az Előfizető a 10.2.1.21. pont szerinti hozzájárulását bármikor visszavonhatja (Eht. 156. § (15) bekezdés).

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

10.2.1.22. Az elektronikus hírközlési szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelmekre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat (Eht. 156. § (16) bekezdés).

10.2.1.23. § (1) A Szolgáltató köteles az adatkezelési műveleteket úgy megtervezni és végrehajtani, hogy az e törvény és az adatkezelésre vonatkozó más szabályok alkalmazása során biztosítsa az érintettek magánszférájának védelmét. Szolgáltató köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek e törvény, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek (Info. Tv. 7. § (1)-(2) bekezdések).

10.2.1.24. Az adatokat megfelelő intézkedésekkel védeni kell különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen. A különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében megfelelő technikai megoldással biztosítani kell, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok - kivéve ha azt törvény lehetővé teszi - közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és az érintetthez rendelkezhetők (Info. tv. 7. § (3)-(4) bekezdések).

10.2.1.25. A személyes adatok automatizált feldolgozása során a Szolgáltató további intézkedésekkel biztosítja

- a) a jogosulatlan adatbevitel megakadályozását;
- b) az automatikus adatfeldolgozó rendszerek jogosulatlan személyek általi, adatátviteli berendezés segítségével történő használatának megakadályozását;
- c) annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy a személyes adatokat adatátviteli berendezés alkalmazásával mely szerveknek továbbították vagy továbbíthatják;
- d) annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy mely személyes adatokat, mikor és ki vitte be az automatikus adatfeldolgozó rendszerekbe;
- e) a telepített rendszerek üzemzavar esetén történő helyreállíthatóságát és
- f) azt, hogy az automatizált feldolgozás során fellépő hibákról jelentés készüljön (Info tv. 7. § (5) bekezdés).

10.2.1.26. Szolgáltatónak az adatok biztonságát szolgáló intézkedések meghatározásakor és alkalmazásakor tekintettel kell lenni a technika mindenkorai fejlettségére. Több lehetséges adatkezelési megoldás közül azt kell választani, amely a személyes adatok magasabb szintű védelmét biztosítja, kivéve, ha az aránytalan nehézséget jelentene a Szolgáltatónak (Info. tv. 7. § (6) bekezdés).

10.2.2. Az adatkezeléssel kapcsolatos egyéb jogok és kötelezettségek

10.2.2.1. A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot (Eht. 154. § (1) bekezdés).

10.2.2.2. A Szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot (Eht. 154. § (2) bekezdés).

10.2.2.3. A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti a 10.2.2.1. és a 10.2.2.2. pontokban említett azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges (Eht. 154. § (3) bekezdés)

10.2.2.4. A Szolgáltató csak úgy választhatja meg és minden esetben úgy üzemeltetheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az e törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges (Eht. 154. § (4) bekezdés).

10.2.2.5. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál valamely, a 10.2.2.1-10.2.2.3. pontokban nem említett célból történő adatkezelésre került sor (Eht. 154. § (5) bekezdés).

10.2.2.6. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely, a 10.2.2.1-10.2.2.3. pontokban nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától (Eht. 154. § (6) bekezdés).

10.2.2.7 Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a szolgáltatónak biztosítani kell, hogy a felhasználó az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel (Eht. 154. § (7) bekezdés).

10.2.3. A telefonkönyvi, illetve a tudakozói adatkezelés speciális szabályai

10.2.3.1 A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését az Eht. vagy külön jogszabály lehetővé teszi (Eht. 160. § (1) bekezdés).

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

10.2.3.2. A Szolgáltató valamennyi helyhez kötött telefonszolgáltatást igénybe vevő előfizetőjéről évente nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus formában előfizetői névjegyzéket köteles készíteni. Az elektronikus hírközlési szolgáltató vagy más információs szolgáltató létrehozhat címtárakat, amelyben az előfizetőkre vonatkozó adatok meghatározott csoportosításban szerepelnek (Eht. 160. § (2) bekezdés).

10.2.3.3. 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).

10.2.3.4. Az Eht. 117. § d) pontja szerinti előfizetői névjegyzéket az Előfizető - jogszabályban meghatározott feltételek mellett - térítésmentesen veheti át (Eht. 160. § (5) bekezdés).

10.2.3.5. Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizetői névjegyzékekben és a címtárban levő adatokat arra használhatják, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékekben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult (Eht. 161. § (1) bekezdés).

10.2.3.6. 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).

10.2.3.7. Tilos az elektronikus előfizetői névjegyzékekben és címtárakban levő adatok összekapcsolása más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató részére működtetési okokból szükséges (Eht. 161. § (3) bekezdés).

10.2.3.8. Szolgáltató évente legalább egy alkalommal köteles valamennyi olyan telefon szolgáltatását igénybe vevő előfizetőjéről névjegyzéket készíteni, aki e névjegyzékben való szerepeltetéséhez hozzájárult. A névjegyzéket a telefonszolgáltató köteles elektronikusan – legalább interneten keresztül – hozzáférhetővé tenni, és legalább havi rendszerességgel frissíteni (6/2011. NMHH rendelet 23. § (6) bekezdés).

10.2.3.9. Szolgáltató köteles az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatónak az általa készített előfizetői névjegyzék adatait térítésmentesen rendelkezésre bocsátani. Az adatszolgáltatási kötelezettség kiterjed a számozási körzet valamennyi olyan előfizetőjének nevére, címére és előfizetői hívószámára, akik az adataik előfizetői névjegyzékben történő megjelenéséhez hozzájárultak (6/2011. NMHH rendelet 22. § (2) bekezdés)..

10.2.3.10. Az országos telefonkönyv legalább az előfizetői hozzáférési pont helye szerinti földrajzi terület, budapesti előfizetői hozzáférési pont esetében Budapest valamennyi előfizetői hozzáférést biztosító helyhez kötött telefon szolgáltatás előfizetőjének adatait tartalmazza, a névjegyzékben szereplő Előfizető hozzájárulásától függően. Amennyiben a Szolgáltató a nyomtatott előfizetői névjegyzéket több részre bontva állítja elő, az Előfizető térítésmentesen csak az ő előfizetői hozzáférési pont helye szerinti földrajzi terület adatait tartalmazó rész átvételére jogosult. Ha az Előfizető írásban úgy nyilatkozott, hogy a névjegyzék fizikai átadását kéri, a Szolgáltató térítésmentesen adja át a névjegyzéket. (6/2011. NMHH rendelet 23. § (1) bekezdés).

10.2.3.11. A Szolgáltató minden Előfizető számára biztosítja, hogy az előfizetői névjegyzékben külön térítés nélkül feltüntethesse nevét, lakcímét (székhelyét) és előfizetői hívószámát, igény esetén az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módját (telefon/fax). Egyéni Előfizető díjmentesen kérheti továbbá neve után a foglalkozása és iskolai végzettsége, szakképesítése feltüntetését is, legfeljebb 24 karakter hosszúságig (6/2011. NMHH rendelet 23. § (2) bekezdés). Az Előfizető e- mail címének, valamint web-címének a Tudakozóban történő nyilvánosságra hozatalát a Szolgáltató díj fizetéséhez kötheti. A Telefonkönyvben ez utóbbi adatok megjelentetése nem lehetséges.

10.2.3.12. Minden előfizetői hozzáférést nyújtó helyhez kötött telefonszolgáltató előfizetője számára – egyéni előfizető esetében díjmentesen – biztosítja, hogy kérése esetén az előfizetői névjegyzékben legalább egy mobil rádiótelefon előfizetői hívószámot is feltüntethessen (6/2011. NMHH rendelet 23. § (3) bekezdés).

10.2.3.13. Az előfizetői névjegyzék természetes személynek nem minősülő előfizetők esetében az – előfizetői névjegyzékben való feltüntetéséhez hozzájáruló – Előfizető nevét és legalább egy előfizetői hívószámát tartalmazza (6/2011. NMHH rendelet 23. § (4) bekezdés)..

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

10.2.3.15. Az egyéni előfizetők telefonadataik kezeléséről a következők szerint rendelkezhetnek:

1. Kérhetik, hogy adataik a telefonkönyvben közzétételre kerüljenek, amely közzététel egyben ezen adatoknak a tudakozóban történő kezelését, kiadását is jelenti (nyílt adatkezelés).
2. Kérhetik, hogy adataik közül nevük, házszám nélküli címük, foglalkozásuk és telefonszámuk a tudakozóban kiadásra kerüljenek, és a telefonkönyvben megjelenjenek (részleges címet tartalmazó adatkezelés).
3. Kérhetik, hogy adataikról csak a tudakozó adjon tájékoztatást (tudakozói adatkezelés).
4. Kérhetik, hogy adataik sem a telefonkönyvben, sem a tudakozóban ne jelenjenek meg, illetve azokról ne adjanak tájékoztatást (rejtett adatkezelés).

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

10.2.3.16. Az adatkezelési rendelkezés minden esetben az előfizetői szerződés része, nyilatkozattételre csak az Előfizető, illetőleg üzleti/intézményi Előfizető esetében kizárólag a képviselő jogosult, a használó adatainak megjelenéséhez a használó aláírása is szükséges.

10.2.3.17. Amennyiben a Szolgáltató a szerződés mellékletét képező adatvédelmi nyilatkozatban foglalt előfizetői rendelkezéseket hibásan vagy nem megfelelően teljesíti, az Előfizető vagyonában okozott kárért – az elmaradt haszon kivételével - felel. Ha az Előfizető tiltó nyilatkozata ellenére előfizetői adatai megjelennek a telefonkönyvben 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.

10.2.3.18. Az előfizetők által választott adatkezelési módnak megfelelően a Szolgáltató az adatkezelési hozzájáruláson megadott személyes adatok vonatkozásában a következő előfizetői listák közzétételére, illetve tudakozószolgálatok működtetésére jogosult:

- nyomtatott telefonkönyv (megyei, budapesti, regionális),
- nyomtatott szakmai névjegyzék,
- elektronikus telefonkönyvek (CD, internet, SMS, WAP stb.),
- egyéb nyomtatott és 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, WAP stb.).

10.2.3.19. Amennyiben az egyéni előfizető az 1-es adatkezelési típust választja, és nem kívánja, hogy a személyes adatait közvetlen üzletszerzési célból más cégek/vállalkozások címlistáikban szerepeltessék, kérheti, hogy a Szolgáltató a telefonkönyvben tüntesse fel, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra. Az 1-es adatkezelési mód választása esetén a Szolgáltató a telefonkönyvben nyilvánosságra hozott adatok más célú felhasználását nem tudja megakadályozni még abban az esetben sem, ha az Előfizető kérésére a Szolgáltató a telefonkönyvben az adatai mellett feltüntette, hogy az adatai közvetlen üzletszerzési célra nem használhatók fel. A Szolgáltatót ebben az esetben nem terheli kárfelelősség más cégek/vállalkozások közvetlen üzletszerzésére irányuló megkereséseivel összefüggésben.

10.2.3.20. Amennyiben az egyéni előfizető a szerződés megkötésekor (szóban, írásban, ráutaló magatartással létrejött szerződés esetén is) az adatai kezeléséről és a hívószámkieljesztés 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.

10.2.3.21. Bármelyik adatkezelési mód választása, vagy annak módosítása esetén az annak megfelelő eljárást a Szolgáltató díjmentesen biztosítja.

10.2.3.22. A telefonkönyvben és a tudakozóban az egyéni előfizető hozzájárulásával ugyanazon a címen más magánszemély használók (nyilvántartott használók) adatai is szerepelhetnek díjazás ellenében, függetlenül az Előfizető által választott adatkezeléstől. Tudakozói szerepeltetéshez az egyéni előfizető hozzájárulásával megadhatók nem magánszemély használók adatai is. A használó adatait a Szolgáltató a használó adatkezelési rendelkezésének megfelelően kezeli.

10.2.3.23. Az üzleti/intézményi Előfizető hozzájárulásával az Előfizető neve mellett más használók (nyilvántartott használók) adatai is szerepelhetnek a tudakozószolgálat nyilvántartásában díjazás ellenében, melynek mértékét a jelen ÁSZF 5. melléklete tartalmazza. Üzleti/intézményi előfizetők neve mellett a telefonkönyvben további adatok, így például más használók adatainak a megjelentetése, illetve adatok több helyen történő megjelentetése hirdetésnek minősül, amelyet külön díjazás ellenében a Szolgáltatóval, nyomtatott névsorok esetében a Magyar Telefonkönyvkiadó Társaságnál lehet kezdeményezni.

10.2.3.24. 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.

10.2.3.25. Üzleti/intézményi Előfizető esetében, ha az Előfizető alközpontot használ, annyi megjelenésre tarthat igényt a telefonkönyvben, ahány beszédcsatlakozással rendelkezik. ISDN-csatlakozással rendelkező alközpont esetében ISDN2, ISDN2+ csatlakozásonként kettő, ISDN30 csatlakozásonként harminc megjelenésre jogosult az üzleti/intézményi Előfizető. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető hozzájárulásával a használó adatait kezeli az adatkezelési nyilatkozatnak megfelelően. Ez a korlátozás egyéni ügyfelekre nem vonatkozik.

10.2.3.26. Információt a Szolgáltató a szolgáltatással, illetve hálózatának üzemeltetésével kapcsolatban tudomására jutott adatokról, továbbá az Előfizető adatkezelési rendelkezésével ellentétes adatszolgáltatást kizárólag törvényi felhatalmazás alapján, az arra feljogosított szervek megkeresésére teljesíthet.

10.2.3.27. Szolgáltató az Info tv. alapján jogosult a szolgáltatás nyújtásához igénybe vett megbízottjainak, alvállalkozóinak az adatvédelmi szabályok betartása és titoktartási kötelezettség mellett – kizárólag a szolgáltatáshoz szükséges – adatokat adatfeldolgozás céljából átadni. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató az érintett személyes adat vonatkozásában megbízott adatfeldolgozó személyéről az előfizetőnek tájékoztatást ad.



# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

**10.2.3.28.** Az Előfizető az adatkezelési formanyomtatványon hozzájárulhat ahhoz, hogy a Szolgáltató a számlázási adatokat az Előfizető fogyasztási szokásainak a leginkább megfelelő akciós ajánlat kidolgozása céljából – csak az elengedhetetlenül szükséges mértékig – kezelje. Amennyiben ehhez az Előfizető hozzájárul, a Szolgáltató jogosult telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton az előfizetőt az akciós ajánlataival megkeresni. Az Előfizető jogosult kérni, hogy a Szolgáltató a jelen bekezdés ellenére telefonos úton akciós ajánlataival ne keresse meg.

**10.2.3.29.** Előfizető az Eht. felhatalmazásán túl a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását (tudakozó, TK-i megjelenés, értéknövelt szolgáltatások nyújtása, üzletszerzési célú adatkezelés) az írásban kötött előfizetői szerződésen (később személyes az ügyfélszolgálaton a megfelelő formanyomtatvány használatával), illetve a Szolgáltató ingyenesen hívható 1430-as hálózaton belül ingyenesen hívható számán - a megfelelő azonosítást követően - bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja.

**10.2.3.30.** Ha az Előfizető korábban adatai közzétételéhez hozzájárult, és ezt a hozzájárulását visszavonja, a tudakozószolgálat a bejelentést követő 8. nap után nem ad felvilágosítást az Előfizető adatairól.

### 10.2.4. A hívások megfigyelése, rögzítése

10.2.4.1. Hívásmegfigyelést a Szolgáltató csak forgalmi, illetve méretezési és ellenőrzési célból végezhet, de a beszélgetést nem hallgathatja ki, és az ebben a pontban foglalt kivételektől eltekintve nem rögzítheti. A hívás-megfigyelési adatokat a Szolgáltató bizalmasan kezeli, és kizárólag tervezési és méretezési célokra használhatja.

10.2.4.2. A telefonos ügyfélszolgálatra érkező, előfizetői jogviszonyt érintő előfizetői megkeresésekről, bejelentésről, panaszokról a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon megőriz. A megőrzés időtartama a hibabejelentések és minden egyéb előfizetői jogviszonyt érintő ügyfélszolgálati hívás esetében legalább 1 év.

A Szolgáltató a hangfelvételeket egyedi azonosítóval látja el, amely azonosító számról a hangfelvétel rögzítését követően tájékoztatja az Előfizetőt. A Szolgáltató az azonosító szám megjelölése esetén biztosítja az Előfizető számára a hangfelvétel kiadását, a következők szerint:

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnél az érintett Előfizető általi visszahallgatását – kérésre – a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni. A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani. (6/2011. (X.6.) NMHH elnöki rendelet 10. §) . Amennyiben az ügyfél ugyanabban a tárgyban tesz több alkalommal bejelentést, kizárólag az első bejelentéséről készült hangfelvétel másolatára vonatkozik a jelen bekezdése szerinti ingyenesség.

Amennyiben az Előfizető a hangfelvétel kiadására vonatkozó kérésénél az azonosító számot nem tudja megjelölni, a Szolgáltató jogosult a hangfelvétel kiadását megtagadni.

Amennyiben az Előfizető a hangfelvétel kiadására vonatkozó kérésénél az azonosító számot nem tudja megjelölni, a Szolgáltató jogosult a hangfelvétel kiadását megtagadni.

10.2.4.3. A Szolgáltató a beszélgetésről rögzített hanganyagot szükség esetén az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése során a hibabejáratoló eljárás részeként a tárolási időn belül felhasználhatja. A hívó felet ezen tényről a Szolgáltató minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. A Szolgáltató a rögzített hibabejelentéseket a rögzítést követő 1 évig tárolja. (Eht 141. § (1))

10.2.4.4. 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.

### 10.2.5. A hívásrészletező, az azonosítókijelzés és a hívásátírányítás speciális szabályai

10.2.5.1. Ha a Szolgáltató kimutatást bocsát az Előfizető rendelkezésére abból a célból, hogy az Előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás alapjául szolgáló forgalmazási és számlázási adatokat (hívásrészletező), a hívásrészletező csak a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon tartalmazhatja a forgalmazási és számlázási adatokat. Ennek keretében a Szolgáltató köteles a hívásrészletezőn a hívott előfizetői számok utolsó három számjegyét letakarni (kivéve az ún. rövidített hívószámok esetében).

10.2.5.2. 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 (4/2012. NMHH rendelet 7. § (3)-(4) bekezdések).

10.2.5.3. A hívásrészletezés szolgáltatás lehet rendszeresen vagy esetenként igénybe vehető. Az előfizetőnek lehetősége van arra, hogy csak

- bizonyos számjegyekkel kezdődő hívásairól kérjen részletezést,



# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

- csak az általa megadott határérték feletti hívások szerepeljenek a részletezőn,
- bizonyos hívástípusokról (pl. nemzetközi/belföldi) kapjon kimutatást.

Az egyéni előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag, két évre visszamenőleg is igényelheti a szolgáltatótól. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen.

10.2.5.4. A Szolgáltató az Előfizető kérésére sem adhatja meg azonosítható módon a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által az előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal "nem azonosítható hívószámként" közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon

- többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet következtetni, így különösen az egyházi segélyvonalak vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására,
- többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak),
- segélykérő szolgálatokat értesítik (4/2012. NMHH rendelet 8. §).

10.2.5.5. A Szolgáltató az előfizető írásbeli kérelme alapján ingyenesen biztosítja a hívó felhasználónak, hogy – amennyiben erre alkalmas végberendezéssel rendelkezik – hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készülékén. A Szolgáltató, az előfizető írásbeli kérelme alapján szintén ingyenesen biztosítja a hívó előfizetőnek, hogy – amennyiben erre alkalmas végberendezéssel rendelkezik – telefonvonalanként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken, illetve, hogy hívásonként ennek ellenére lehetővé tegye a felhasználó részére azonosítója kijelzését a hívott készüléken. Az itt meghatározott letiltás nem alkalmazható a jogszabály szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, valamint a segélyhívó szolgálatok (a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat) hívószámaira, beleértve a "112" egységes európai segélyhívószámra irányuló hívásokat is (4/2012. NMHH rendelet 9. § (1) bekezdés és b) pontok, valamint (2) bekezdések).

10.2.5.6. A Szolgáltató, az előfizető írásbeli kérelme alapján ingyenesen biztosítja a hívott előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjék meg (4/2012. NMHH rendelet 9. § (1) bekezdés d) pont).

10.2.5.7. A Szolgáltató, az előfizetői írásbeli kérelme alapján ingyenesen biztosítja a hívott előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó az azonosítója kijelzését letiltotta (4/2012. NMHH rendelet 9. § (1) bekezdés e) pont).

10.2.5.8. A Szolgáltató az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. 155.§(7) bekezdése szerinti hatóságokkal történő együttműködés keretében, az ott meghatározott eljárásában jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának a letiltását, amennyiben egy Előfizető olyan rosszakaratú vagy zaklató jellegű hívások nyomon követése érdekében kéri ezt, amelyek esetén az Eht. 155.§(7) bekezdésében meghatározott bűncselekmények alapos gyanúja merül fel. Ebben az esetben a hívó Előfizető azonosítását tartalmazó hívásadatokat a Szolgáltató tárolja és az arra feljogosítottak részére hozzáférhetővé teszi (4/2012. NMHH rendelet 9. § (3) bekezdés).

10.2.5.9. A Szolgáltató vezetékes SMS szolgáltatás esetén műszaki okokból nem képes a hívószám kijelzés szabályai maradéktalanul érvényesítésére. Az Előfizető a bejelentkezésével tudomásul veszi az eltéréseket, és hozzájárulását adja előfizetői számának kezeléséhez.

10.2.5.10. 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 azonosító kijelzésének letiltása; 4/2012. NMHH rendelet 9. § (4) bekezdés). Amennyiben a kapcsolt Előfizető a kapcsolt azonosítója letiltását kérte, és kapcsoláskor hangposta jelentkezik be, a Szolgáltató a tiltás berendezésétől függetlenül nem felelős a hívószám kiadásáért, amennyiben az az Előfizető által meghatározott hangbemondás következtében történt. A Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy amennyiben az Előfizető készülékére érkező hívásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató automatikusan egy másik hívószámú készülékre irányítja át, az Előfizető kérésére a hívó készüléken ne jelenjék meg olyan adat, amely arra a hívószámra utalna, amelyre az átirányítás történt, vagy annak az előfizetőnek a személyére utalna, akihez az átirányítás történt (4/2012. NMHH rendelet 10. § (1) bekezdés)..

10.2.5.11. Amennyiben az az Előfizető, akinek a készülékére az átirányítás történt, az azonosítója kijelzését nem tiltotta meg, a hívó Előfizető készülékén a kapcsolt azonosító minden esetben megjelenik.

10.2.5.12. A Szolgáltató ingyenesen biztosítja azt, hogy az olyan Előfizető, akinek a hívószámára egy másik Előfizető automatikus átirányítással átirányította a saját hívószámára érkező hívásokat a Szolgáltató felügyelete alá tartozó berendezéssel, letilthassa ezt az átirányítást (4/2012. NMHH rendelet 10. § (2) bekezdés). Amennyiben az Előfizető a jelen bekezdésben biztosított jogával élni kíván, köteles megadni a Szolgáltatónak azt/azokat a hívószám/ka/t, amely/ek/re érkező hívásoknak az automatikus átirányítását tiltani akarja.

A szolgáltató az azonosító kijelzésre vonatkozó kötelezettségei a saját hálóján belül a nemzetközi hívások esetén is köteles biztosítani (4/2012. NMHH rendelet 9. § (6) bekezdés).

A szolgáltató köteles lehetővé tenni, hogy az előfizető és a felhasználó a jelen fejezetben foglaltakat egyszerű módon végrehajthassa, így különösen az egyes letiltásokat a készülék használatával elvégezhesse, ha a készülék erre műszakilag alkalmas (4/2012. NMHH rendelet 11. §).

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

10.2.5.13. A szolgáltató az **Eht. 145. § (2) bekezdésében** és a **4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet 9. § (2) bekezdésében** foglalt kivétellel, saját tevékenységi körén belül, köteles biztosítani a következőket:

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

b) a szolgáltatónak a felhasználókat, illetve az előfizetőket a hozzájárulásuk megszerzése előtt tájékoztatnia kell a kezelni kívánt, forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok típusáról, az adatkezelés céljairól és időtartamáról, valamint arról, hogy az értéknövelt szolgáltatás nyújtása céljából az adatokat továbbítják-e harmadik személynek;

c) a felhasználóknak, illetve előfizetőknek lehetőséget kell biztosítani arra, hogy a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásukat bármikor visszavonhassák;

d) ha a felhasználók, illetve előfizetők a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezeléséhez hozzájárultak, továbbra is biztosítani kell számukra azt a lehetőséget, hogy - egyszerű módon és díjmentesen - a hálózathoz való minden egyes csatlakozás alkalmával, illetve minden egyes közléstovábbítás esetében ideiglenesen letilthassák az ilyen adatok kezelését; továbbá

e) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok **a)-d) ponttal** összhangban történő feldolgozását csak olyan személy végezheti, aki a nyilvános hírközlő hálózatok vagy nyilvánosan elérhető hírközlési szolgáltatások szolgáltatójának irányítása alatt, vagy az értéknövelt szolgáltatást nyújtó harmadik személy irányítása alatt jár el; ezt az adatfeldolgozást az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához szükséges mértékre kell korlátozni (4/2012. NMHH rendelet 14. §).

10.2.5.14. A segélyhívások megválaszolása céljából a telefonszolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok rendelkezésére bocsátani - külön jogszabályban meghatározott módon - a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat (Eht. 145. § (2) bekezdés).

## 10.3. Közös adatállomány

**10.3.1.** A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése céljából jogosult jelen Üzletszabályzat V. fejezete szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az 10.3.3. pont szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik Szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni. (Eht 158. § (1))

**10.3.2.** A Szolgáltató az 10.3.1. pontban meghatározott célból csak az alábbi Előfizetői adatokat adhatja tovább:

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

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

- a) számlatartozás miatt a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- b) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- c) az igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen). (Eht 158. § (3))

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

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

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

**10.3.7.** Az adatállományból adatot igényelhet

- a) a Szolgáltató, kizárólag az 10.3.1. pont szerinti célra,
- b) az 5.1.9. a), c)-e) pontokban foglalt szerv, illetve hatóság,

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

c) bármely fogyasztó (Eht 188. § 28.) annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz. (Eht 158. § (7))

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

10.4.1. Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult. (Eht. 162. (1)) Kizárólag automatizált adatfeldolgozással az érintett személyes jellemzőinek értékelésén alapuló döntés meghozatalára csak akkor kerülhet sor, ha a döntést valamely szerződés megkötése vagy teljesítése során hozták, feltéve hogy azt az érintett kezdeményezte, vagy olyan törvény teszi lehetővé, amely az érintett jogos érdekeit biztosító intézkedéseket is megállapítja. Az automatizált adatfeldolgozással hozott döntés esetén az érintettet - kérelmére - tájékoztatni kell az alkalmazott módszerről és annak lényegéről, valamint az érintettnek álláspontja kifejtésére lehetőséget kell biztosítani (Info. tv. 11. § (1)-(2) bekezdések).. Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult. A már meglévő előfizetői hozzájárulás esetén a szolgáltató az előfizető hozzájárulását megadottnak tekintheti, de kizárólag saját hasonló termékek vagy szolgáltatások tekintetében, és csak akkor, ha az előfizető elektronikus elérhetőségi adatait a szolgáltató a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően szerezte meg. A szolgáltatónak biztosítani kell az előfizető számára, hogy az előzetesen adott hozzájárulását bármikor költségmentesen és egyéb más hátrány nélkül visszavonhassa (Info. tv. 15. §)..

10.4.2. Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni. (Eht. 162.§ (2))

10.4.3. Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény- és piackutatási célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai. (Eht. 162. § (3))

10.4.4. Szolgáltató értéknövelt szolgáltatás nyújtása, vagy saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A megfelelő hozzájárulást az Előfizető a Szolgáltató "Adatkezelési hozzájárulás" c. formanyomtatványán adathatja meg a szerződéskötéskor. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Az e-mail cím kezelése ettől független, arra csak az Előfizető vonatkozó hozzájárulása esetén van lehetőség. Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy később a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve írásban / [www.telekom.hu](http://www.telekom.hu) web oldalon az előfizetéshez tartozó bejelentkezési azonosító és jelszó megadása után, vagy szóban, az 6. pontban részletezett azonosítást követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja vagy visszavonhatja.

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

### 10.5. Az érintett jogai és érvényesítésük (Info tv. 14 - 19- §ok)

10.5.1. Az érintett kérelmezheti az adatkezelőnél

- tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- személyes adatainak helyesbítését, valamint
- személyes adatainak - a kötelező adatkezelés kivételével - törlését vagy zárolását.

10.5.2. Az érintett kérelmére az adatkezelő tájékoztatást ad az érintett általa kezelt, illetve az általa megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá - az érintett személyes adatainak továbbítása esetén - az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.

10.5.3. Az adatkezelő az adattovábbítás jogszerűségének ellenőrzése, valamint az érintett tájékoztatása céljából adattovábbítási nyilvántartást vezet, amely tartalmazza az általa kezelt személyes adatok továbbításának időpontját, az adattovábbítás jogalapját és címzettjét, a továbbított személyes adatok körének meghatározását, valamint az adatkezelést előíró jogszabályban meghatározott egyéb adatokat.

10.5.4. Az adatok adattovábbítási nyilvántartásban való megőrzésére irányuló - és ennek alapján a tájékoztatási - kötelezettség időtartamát az adatkezelést előíró jogszabály korlátozhatja. Az adatkezelő köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül, közérthető formában, az érintett erre irányuló kérelmére írásban megadni a tájékoztatást.

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

10.5.5. A tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben költségtérítés állapítható meg. A költségtérítés mértékét a felek között létrejött szerződés is rögzítheti. A már megfizetett költségtérítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett.

10.5.6. Az érintett tájékoztatását az adatkezelő csak a törvényben meghatározott esetekben tagadhatja meg. Az érintettnek a törvényben meghatározott jogait törvény korlátozhatja az állam külső és belső biztonsága, így a honvédelem, a nemzetbiztonság, a bűncselekmények megelőzése vagy üldözése, a büntetés-végrehajtás biztonsága érdekében, továbbá állami vagy önkormányzati gazdasági vagy pénzügyi érdekből, az Európai Unió jelentős gazdasági vagy pénzügyi érdekéből, valamint a foglalkozások gyakorlásával összefüggő fegyelmi és etikai vétségek, a munkajogi és munkavédelmi kötelezettségszegések megelőzése és feltárása céljából - beleértve minden esetben az ellenőrzést és a felügyeletet is -, továbbá az érintett vagy mások jogainak védelme érdekében.

10.5.7. A tájékoztatás megtagadása esetén az adatkezelő írásban közli az érintettel, hogy a felvilágosítás megtagadására e törvény mely rendelkezése alapján került sor. A felvilágosítás megtagadása esetén az adatkezelő tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (a továbbiakban: Hatóság) fordulás lehetőségéről.

10.5.8. Ha a személyes adat a valóságnak nem felel meg, és a valóságnak megfelelő személyes adat az adatkezelő rendelkezésére áll, a személyes adatot az adatkezelő helyesbíti.

A személyes adatot törölni kell, ha

- a) kezelése jogellenes;
- b) az érintett kéri;
- c) az hiányos vagy téves - és ez az ál lapot jogszerűen nem orvosolható -, feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki;
- d) az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt;
- e) azt a bíróság vagy a Hatóság elrendelte

10.5.9. A törlési kötelezettség nem vonatkozik azon személyes adatra, amelynek adathordozóját a levéltári anyag védelmére vonatkozó jogszabály értelmében levéltári őrizetbe kell adni.

10.5.10. Törlés helyett az adatkezelő zárolja a személyes adatot, ha az érintett ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az érintett jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

10.5.11. Az adatkezelő megjelöli az általa kezelt személyes adatot, ha az érintett vitatja annak helyességét vagy pontosságát, de a vitatott személyes adat helytelensége vagy pontatlansága nem állapítható meg egyértelműen.

10.5.12. A helyesbítésről, a zárolásról, a megjelölésről és a törlésről az érintettet, továbbá mindazokat értesíteni kell, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbították. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az érintett jogos érdekét nem sérti. Ha az adatkezelő az érintett helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül írásban közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait. A helyesbítés, törlés vagy zárolás iránti kérelem elutasítása esetén az adatkezelő tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Hatósághoz fordulás lehetőségéről.

## 10.6. Tiltakozás személyes adat kezelése ellen (Info. tv. 21. §)

10.6.1. Az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen,

- a) ha a személyes adatok kezelése vagy továbbítása kizárólag az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy az adatkezelő, adatátvevő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve kötelező adatkezelés esetén;
- b) ha a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik; valamint
- c) törvényben meghatározott egyéb esetben.

10.6.2. Az adatkezelő a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja. Ha az adatkezelő az érintett tiltakozásának megalapozottságát megállapítja, az adatkezelést - beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is - megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, továbbá az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

10.6.3. Ha az érintett az adatkezelőnek a meghozott döntésével nem ért egyet, illetve ha az adatkezelő a fenti határidőt elmulasztja, az érintett - a döntés közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 napon belül bírósághoz fordulhat.

10.6.4. Ha az adatátvevő jogának érvényesítéséhez szükséges adatokat az érintett tiltakozása miatt nem kapja meg, az értesítés közlésétől számított 15 napon belül, az adatokhoz való hozzáfutás érdekében bírósághoz fordulhat az adatkezelő ellen. Az adatkezelő az érintettet is perbe hívhatja. Ha az adatkezelő az értesítést elmulasztja, az adatátvevő felvilágosítást kérhet az adatátadás meghiúsulásával kapcsolatos körülményekről az adatkezelőtől, amely felvilágosítást az adatkezelő az adatátvevő erre irányuló kérelmének kézbesítését követő 8 napon belül

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

köteles megadni. Felvilágosítás kérése esetén az adatátvevő a felvilágosítás megadásától, de legkésőbb az arra nyitva álló határidőtől számított 15 napon belül fordulhat bírósághoz az adatkezelő ellen. Az adatkezelő az érintettet is perbe hívhatja.

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

## 10.7. Bírósági jogérvényesítés (Info. tv. 22. §)

10.7.1. Az érintett a jogainak megsértése esetén, valamint a 10.6. pontban meghatározott esetekben az adatátvevő az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

10.7.2. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az adatkezelő köteles bizonyítani. A per elbírálása a megyei bíróság, a fővárosban a Fővárosi Bíróság hatáskörébe tartozik. A per az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti megyei bíróság előtt is megindítható.

## 10.8. Az érintett előzetes tájékoztatásának követelménye (Info. tv. 20. §)

10.8.1. Az érintettel az adatkezelés megkezdése előtt közölni kell, hogy az adatkezelés hozzájáruláson alapul vagy kötelező.

10.8.2. Az érintettet az adatkezelés megkezdése előtt egyértelműen és részletesen tájékoztatni kell az adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről, így különösen az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosult személyéről, az adatkezelés időtartamáról, arról, ha az érintett személyes adatait az adatkezelő az Info tv. lapján kezeli, illetve arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat. A tájékoztatásnak ki kell terjednie az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire is.

10.8.3. Kötelező adatkezelés esetén a tájékoztatás megtörténhet a fentiek szerinti információkat tartalmazó jogszabályi rendelkezésekre való utalás nyilvánosságra hozatalával is.

10.8.4. Ha az érintettek személyes tájékoztatása lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna, a tájékoztatás megtörténhet az alábbi információk nyilvánosságra hozatalával is:

- a) az adatgyűjtés ténye,
- b) az érintettek köre,
- c) az adatgyűjtés célja,
- d) az adatkezelés időtartama,
- e) az adatok megismerésére jogosult lehetséges adatkezelők személye,
- f) az érintettek adatkezeléssel kapcsolatos jogainak és jogorvoslati lehetőségeinek ismertetése, valamint
- g) ha az adatkezelés adatvédelmi nyilvántartásba vételének van helye, az adatkezelés nyilvántartási száma

## 10.9. Kártérítés (Info. tv.- 23. §)

10.9.1. Az adatkezelő az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. Az érintettel szemben az adatkezelő felel az adatfeldolgozó által okozott kárért is. Az adatkezelő mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

10.9.2. Nem kell megtéríteni a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

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

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

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

## 10.11. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse

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

## 11. Az előfizetői nyilatkozatok

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

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

Előfizető a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását, illetve az alábbiakban szabályozott előfizetői nyilatkozatokat az írásban kötött előfizetői szerződés keretében vagy az ahhoz kapcsolódó nyilatkozatban, illetve a Magyar Telekom vezetékes hálózatán belül ingyenesen hívható ingyenesen hívható 1412-es telefonszámán - a megfelelő azonosítást követően - bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja.

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

### 11.1. Természetes személy előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy előfizetőnek igénybejelentéskor az igénybejelentés keretében, szerződéskötéskor, a szerződés keretében kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.

Ha az előfizetői szerződés nem írásban kerül megkötésre, a Szolgáltató ebben az esetben is biztosítja, hogy az Előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. Telefonon történő szerződéskötés esetén szóban, legkésőbb a szerződéskötéssel egyidejűleg, míg online szerződéskötésnél, az online felületen biztosított nyilatkozat kitöltésével kell megadnia a nyilatkozatát legkésőbb szerződéskötéskor vagy igénybejelentés alkalmával.

Az előfizetői nyilatkozatokat az Előfizető az írásban kötött előfizetői szerződés keretében vagy az ahhoz kapcsolódó nyilatkozatban, illetve a Magyar Telekom vezetékes hálózatán belül ingyenesen hívható ingyenesen hívható 1412-es telefonszámán - a megfelelő azonosítást követően - bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja.

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

Kis és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a Szolgáltató köteles részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást adni.

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

Az előfizetői nyilatkozatokat az Előfizető az írásban kötött előfizetői szerződés keretében vagy az ahhoz kapcsolódó nyilatkozatban, illetve a Magyar Telekom vezetékes hálózatán belül ingyenesen hívható ingyenesen hívható 1412-es telefonszámán - a megfelelő azonosítást követően - bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja.



# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

## 11.3. A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat

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

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

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

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

## 11.4. Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről

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

## 11.5. Nyilatkozat az egyedi értékhatárról és értéknövelt szolgáltatásokról

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

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

## 11.6. Nyilatkozat az adatok felhasználásáról közvetlen üzletszerzési, piackutatási célra

A vonatkozó részletes szabályozást jelen ÁSZF 11.9. pontja tartalmazza.

## 11.7. Tudakozó/telefonkönyvi megjelenés

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

A Szolgáltató az előfizetők telefon-alapadatait (név, cím, előfizetői szám) és igény esetén foglalkozásukat, a felhasználás módját (telefon/fax) illetve iskolai végzettségüket, valamint szakképesítésüket, továbbá mobil-előfizetői számukat, e-mail címüket, webcímüket, (ez utóbbi kettőt csak a tudakozó adatállományában) stb. a tudakozó és a telefonkönyv adatállományában az előfizetők kérésének és a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény rendelkezéseinek megfelelően, hozzájárulásuk szerint kezeli.

### 11.7.1. Az egyéni előfizetők telefonadataik kezeléséről a következők szerint rendelkezhetnek:

1. Kérhetik, hogy adataik a telefonkönyvben közzétételre kerüljenek, amely közzététel egyben ezen adatoknak a tudakozóban történő kezelését, kiadását is jelenti (nyílt adatkezelés).
2. Kérhetik, hogy adataik közül nevük, házsám nélküli címük, foglalkozásuk és telefonszámuk a tudakozóban kiadásra kerüljenek, és a telefonkönyvben megjelenjenek (részleges címet tartalmazó adatkezelés).
3. Kérhetik, hogy adataikról csak a tudakozó adjon tájékoztatást (tudakozói adatkezelés).
4. Kérhetik, hogy adataik sem a telefonkönyvben, sem a tudakozóban ne jelenjenek meg, illetve azokról ne adjanak tájékoztatást (rejtett adatkezelés).

Az adatkezelési rendelkezés minden esetben az előfizetői szerződés része, nyilatkozattételre csak az Előfizető, illetőleg üzleti/intézményi Előfizető esetében kizárólag a képviselő jogosult, a használó adatainak megjelenéséhez a használó aláírása is szükséges.

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

**11.7.2.** Amennyiben a Szolgáltató a szerződés mellékletét képező adatvédelmi nyilatkozatban foglalt előfizetői rendelkezéseket hibásan vagy nem megfelelően teljesíti, az Előfizető vagyonában okozott kárért – az elmaradt haszon kivételével – felel.

Ha az Előfizető tiltó nyilatkozata ellenére előfizetői adatai megjelennek a telefonkönyvben és/vagy a tudakozó adatállományában, a Szolgáltató erre irányuló kérés esetén ingyenes számcserét biztosít az Előfizető részére, továbbá az Előfizető igénye szerint a számcseréből eredő értesítési költségeinek fedezetül átalány kártérítésként az adott előfizetőre irányadó előfizetési díj egyhavi összegét jóváírja.

**11.7.3.** Az előfizetők által választott adatkezelési módnak megfelelően a Szolgáltató az adatkezelési hozzájáruláson megadott személyes adatok vonatkozásában a következő előfizetői listák közzétételére, illetve tudakozószolgálatok működtetésére jogosult:

- nyomtatott telefonkönyv (megyei, budapesti, regionális),
- nyomtatott szakmai névjegyzék,
- elektronikus telefonkönyvek (CD, internet, SMS, WAP stb.),
- egyéb nyomtatott és 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, WAP stb.).

**11.7.4.** Amennyiben az egyéni előfizető az 1-es adatkezelési típust választja, és nem kívánja, hogy a személyes adatait közvetlen üzletszerzési célból más cégek/vállalkozások címlistáikban szerepeltessék, kérheti, hogy a Szolgáltató a telefonkönyvben tüntesse fel, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.

Az 1-es adatkezelési mód választása esetén a Szolgáltató a telefonkönyvben nyilvánosságra hozott adatok más célú felhasználását nem tudja megakadályozni még abban az esetben sem, ha az Előfizető kérésére a Szolgáltató a telefonkönyvben az adatai mellett feltüntette, hogy az adatai közvetlen üzletszerzési célra nem használhatók fel. A Szolgáltatót ebben az esetben nem terheli kárfelelősség más cégek/vállalkozások közvetlen üzletszerzésére irányuló megkereséseivel összefüggésben.

**11.7.5.** Amennyiben az egyéni előfizető a szerződés megkötésekor (szóban, írásban, ráutaló magatartással létrejött szerződés esetén is) az adatai kezeléséről és a hívószám kijelzés letiltásáról nem nyilatkozik, a Szolgáltató az ügyfél ellenkező tartalmú nyilatkozatáig (telefonos/írásbeli) ezt úgy értékeli, hogy az Előfizető az adatai rejtett kezelését kívánja, és hívószáma kijelzéséhez nem járult hozzá, így az ügyfél adatait a rejtett adatkezelési mód szerint kezeli illetve ez esetben az emelt díjas szolgáltatások az ügyfél számára nem biztosíthatók.

Bármelyik adatkezelési mód választása, vagy annak módosítása esetén az annak megfelelő eljárást a Szolgáltató díjmentesen biztosítja.

**11.7.6.** A telefonkönyvben és a tudakozóban az egyéni előfizető hozzájárulásával ugyanazon a címen más magánszemély használók (nyilvántartott használók) adatai is szerepelhetnek díjazás ellenében, függetlenül az Előfizető által választott adatkezeléstől. A díj mértékét a jelen ÁSZF 5. melléklete tartalmazza. Tudakozói szerepeltetéshez az egyéni előfizető hozzájárulásával megadhatók nem magánszemély használók adatai is. A használó adatait a Szolgáltató a használó adatkezelési rendelkezésének megfelelően kezeli.

Az üzleti/intézményi Előfizető hozzájárulásával az Előfizető neve mellett más használók (nyilvántartott használók) adatai is szerepelhetnek a tudakozószolgálat nyilvántartásában díjazás ellenében, melynek mértékét a jelen ÁSZF 5. melléklete tartalmazza.

Üzleti/intézményi előfizetők neve mellett a telefonkönyvben további adatok, így például más használók adatainak a megjelentetése, illetve adatok több helyen történő megjelentetése hirdetésnek minősül, amelyet külön díjazás ellenében a Szolgáltatóval, nyomtatott névsorok esetében a Magyar Telefonkönyvkiadó Társaságnál lehet kezdeményezni.

**11.7.7.** 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.

**11.7.8.** Üzleti/intézményi Előfizető esetében, ha az Előfizető alközpontot használ, annyi megjelenésre tarthat igényt a telefonkönyvben, ahány beszédcsatlakozással rendelkezik. ISDN-csatlakozással rendelkező alközpont esetében ISDN2, ISDN2+ csatlakozásonként kettő, ISDN30 csatlakozásonként harminc megjelenésre jogosult az üzleti/intézményi Előfizető. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető hozzájárulásával a használók adatait kezeli az adatkezelési nyilatkozatnak megfelelően. Ez a korlátozás egyéni ügyfelekre nem vonatkozik.

**11.7.9** Az Előfizető bármikor indoklás nélkül módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatát az ügyfélszolgálatokon. Ha az Előfizető korábban adatai közzétételéhez hozzájárult, és ezt a hozzájárulását visszavonja, a tudakozószolgálat a bejelentést követő 8. nap után nem ad felvilágosítást az Előfizető adatairól. Ha az adatkezelési nyilatkozat módosítása a telefonkönyvi megjelenést érinti, és a módosított adatkezelés a kézirat lezárása után érkezett, erről a Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt. Az adatkezelési nyilatkozatot írásban és telefonon lehet módosítani.

Az Előfizető telefonon kérheti az adatkezelés megváltoztatását, a megrendelést a Szolgáltató azonban csak abban az esetben köteles elfogadni, amennyiben ez a meglévő adatkezelési mód szigorítására irányul.

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

A Szolgáltató által kezdeményezett számváltozás alkalmával az Előfizető nem köteles új adatkezelési nyilatkozatot tenni. Ebben az esetben az Előfizető korábbi nyilatkozata szerint kezeli a Szolgáltató az Előfizető adatait.

## 11.8. A hívásrészletező, az azonosítókijelzés és a hívásátírányítás speciális szabályai

**11.8.1.** Ha a Szolgáltató kimutatást bocsát az Előfizető rendelkezésére abból a célból, hogy az Előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás alapjául szolgáló forgalmazási és számlázási adatokat (hívásrészletező), a hívásrészletező csak a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon tartalmazhatja a forgalmazási és számlázási adatokat. Ennek keretében a Szolgáltató köteles a hívásrészletező a hívott előfizetői számok utolsó három számjegyét letakarni (kivéve az ún. rövidített hívószámok esetében).

Ha az Előfizető a Szolgáltatótól részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy az Előfizető 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 tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.

A hívásrészletezés szolgáltatás lehet rendszeresen vagy esetenként igénybe vehető.

Az előfizetőnek lehetősége van arra, hogy csak

- a) bizonyos számjegyekkel kezdődő hívásairól kérjen részletezést,
- b) csak az általa megadott határérték feletti hívások szerepeljenek a részletezőn,
- c) bizonyos hívástípusokról (pl. nemzetközi/belföldi) kapjon kimutatást.

A jelen pont szerinti hívásrészletező – az üzleti Előfizető részére biztosított papíralapú hívásrészletező és az egyéni előfizetők észére havi egyszeri hívásrészletezőn felül biztosított hívásrészletező kivételével – Szolgáltató ingyenesen biztosítja Előfizető részére.

Az egyéni előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag, két évre visszamenőleg is igényelheti a szolgáltatótól. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen.

**11.8.2.** A Szolgáltató az Előfizető kérésére sem adhatja meg azonosítható módon a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által az előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal "nem azonosítható hívószámként" közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet következtetni, így különösen az egyházi segélyvonalak vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására, többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak), segélykérő szolgáltatásokat értesítik.

**11.8.3.** A Szolgáltató ingyenesen biztosítja a hívó felhasználónak, hogy – amennyiben erre alkalmas végberendezéssel rendelkezik – hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készülékén. A jelen bekezdés szerinti letiltás nem alkalmazható a 24/1997. (III. 26.) BM-rendelet szerinti – az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos – létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat hívószámaira irányuló hívások esetén.

A Szolgáltató szintén ingyenesen biztosítja a hívó előfizetőnek, hogy – amennyiben erre alkalmas végberendezéssel rendelkezik – telefonvonalanként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készülékén. A jelen bekezdés szerinti letiltás nem alkalmazható a 24/1997. (III. 26.) BM-rendelet szerinti – az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos – létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság, és a mentőszolgálat hívószámaira irányuló hívások esetén.

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja a hívott előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjen meg.

**11.8.4.** A Szolgáltató ingyenesen biztosítja a hívott előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó az azonosítója kijelzését letiltotta.

**11.8.5.** A Szolgáltató az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. 155. § (7) bekezdése szerinti hatóságokkal történő együttműködés keretében, az ott meghatározott eljárásában jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának a letiltását, amennyiben egy Előfizető olyan rosszakarató vagy zaklató jellegű hívások nyomon követése érdekében kéri ezt, amelyek esetén az Eht. 155. § (7) bekezdésében meghatározott bűncselekmények alapos gyanúja merül fel. Ebben az esetben a hívó Előfizető azonosítását tartalmazó hívásadatokat a Szolgáltató tárolja és az arra feljogosítottak részére hozzáférhetővé teszi.

**11.8.6.** A Szolgáltató ingyenesen biztosítja az Előfizető kérésére, hogy az Előfizető azonosítója ne jelenjen meg a hívó fél készülékén (kapcsolt azonosító kijelzésének letiltása).

Amennyiben a kapcsolt Előfizető a kapcsolt azonosítója letiltását kérte, és kapcsoláskor hangposta jelentkezik be, a Szolgáltató a tiltás berendezésétől függetlenül nem felelős a hívószám kiadásáért, amennyiben az az Előfizető által meghatározott hangbemondás következtében történt.

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

- A Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy amennyiben az Előfizető készülékére érkező hívásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató automatikusan egy másik hívószámú készülékre irányítja át, az Előfizető kérésére a hívó készüléken ne jelenjék meg olyan adat, amely
- arra a hívószámra utalna, amelyre az átirányítás történt, vagy
- annak az előfizetőnek a személyére utalna, akihez az átirányítás történt.

**11.8.7.** Amennyiben az az Előfizető, akinek a készülékére az átirányítás történt, az azonosítója kijelzését nem tiltotta meg, a hívó Előfizető készülékén a kapcsolt azonosító minden esetben megjelenik.

**11.8.8.** A Szolgáltató ingyenesen biztosítja továbbá, hogy az Előfizető megtilthassa az átirányító Előfizető hívószámára érkező hívásoknak az átirányító Előfizető rendelkezése alapján, az Előfizető saját hívószámára történő automatikus átirányítását. Amennyiben az Előfizető a jelen bekezdésben biztosított joggal élni kíván, köteles megadni a Szolgáltatónak azt/azokat a hívószám/ka/t, amely/ek/re érkező hívásoknak az automatikus átirányítását tiltani akarja.

**11.8.9.** A segélyhívások megválaszolása céljából a telefonszolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok rendelkezésére bocsátani - külön jogszabályban meghatározott módon - a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

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

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

**11.9.2.** Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A megfelelő hozzájárulást az Előfizető a Szolgáltató "Adatkezelési hozzájárulás" c. formanyomtatványán adathatja meg a szerződéskötéskor. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Az e-mail cím kezelése ettől független, arra csak az Előfizető vonatkozó hozzájárulása esetén van lehetőség.

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

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

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

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

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

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

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

## 11.10. A hívások megfigyelése, rögzítése

Hívásmegfigyelést a Szolgáltató csak forgalmi, illetve méretezési és ellenőrzési célból végezhet, de a beszélgetést nem hallgathatja ki, és az ebben a pontban foglalt kivételektől eltekintve nem rögzítheti. A hívás-megfigyelési adatokat a Szolgáltató bizalmasan kezeli, és kizárólag tervezési és méretezési célokra használja.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati hívások tartalmát esetenként, a szolgáltatás megfelelő teljesítése érdekében, megismerheti. A telefonos ügyfélszolgálat a beérkező hívásokat rögzítheti. A rögzítés célja, hogy az előfizetők és igénylők nyilatkozatainak megtörténtét és tartalmát a Szolgáltató utólag igazolni tudja. A rögzítés tényére a Szolgáltató minden ügyfelének a hívás kezdetén automatikus hangbemondással hívja fel a figyelmét. Az ügyfél kérésére az ügyfélszolgálat tájékoztatja a hangrögzítés céljáról, időtartamáról, valamint arról, hogy az információhoz kik és milyen célból férhetnek hozzá. Amennyiben a telefonos ügyfélszolgálat hívásakor az ügyfél a hangfelvétel miatt nem kívánja a beszélgetést folytatni, levélben, faxon vagy a Telekom üzletben személyesen is megrendelheti a szolgáltatásokat, elmondhatja reklamációját.

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

A Szolgáltató a beszélgetésről rögzített hanganyagot - amennyiben a beszélgetés rögzítésre került - szükség esetén az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése során a hibabehatároló eljárás részeként a tárolási időn belül felhasználhatja. A hibabejelentő hívások kivételével a Szolgáltató köteles a rögzített beszélgetéseket 2 évig visszakéreshető módon megőrizni. Az Avtv. szerinti tájékoztatási kötelezettsége keretében a Szolgáltató köteles az ilyen felvételeknek az érintett Előfizető általi visszahallgatását - kérésére - a Szolgáltató által biztosított helyiségben lehetővé tenni. A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az Előfizető részére előfizetői bejelentésként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani. (6/2011. (X.6.) NMHH elnöki rendelet 10. §). Amennyiben az ügyfél ugyanabban a tárgyban tesz több alkalommal bejelentést, kizárólag az első bejelentéséről készült hangfelvétel másolatára vonatkozik a jelen bekezdése szerinti ingyenesség.

Az érintett írásbeli kérelmére a Szolgáltató a rögzített információt - jegyzőkönyv felvétele mellett - haladéktalanul törli. Jelen bekezdés szerinti törlési kötelezettség nem vonatkozik azokra a telefonon tett előfizetői nyilatkozatokra, amelyek az előfizetői jogviszonyt közvetlenül érintik.

A 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.

A hibabejelentő szolgálat a beérkező hívásokat rögzíti. A rögzítés célja, hogy az előfizetői bejelentéseket és azok tartalmát a Szolgáltató és az Előfizető utólag ellenőrizni tudja. A Belföldi tudakozó (11818) és a Tudakozó Plusz (11824) beérkező hívásait a Szolgáltató esetenként rögzítheti minőség ellenőrzési céllal.

## 11.11. Közvetítőválasztás

A közvetítőválasztással kapcsolatos szerződéskötésre és nyilatkozatokra a jelen Törzsrészben szabályozott feltételeket kell alkalmazni, a 13. pontban szabályozott eltérésekkel.

## 11.12. Nyilatkozat elektronikus értesítésről

Az Előfizető a Szolgáltatóval a szerződés megkötésekor, módosításakor, vagy a Szolgáltató megkeresésére közölhet olyan, elektronikus kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségeket ( telefonszám, e-mail cím ), amely rögzítésével és felhasználásával a Szolgáltató az előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint a vonatkozó jogszabályokban foglalt értesítési kötelezettségének eleget tehet. Az Előfizető a kapcsolattartásra szolgáló elérhetőségek megadása során nyilatkozik arról, hogy ezen adatait abból a célból bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére, hogy ezeken az előfizetői szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben értesítse, illetőleg az értesítés ilyen módját elfogadja.

Az előfizetői nyilatkozatokat az Előfizető az írásban kötött előfizetői szerződés keretében vagy az ahhoz kapcsolódó nyilatkozatban, illetve a Magyar Telekom vezetékes hálózatán belül ingyenesen hívható ingyenesen hívható 1412-es telefonszámán - a megfelelő azonosítást követően - bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja.

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

## 12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei

### 12.1. Az előfizetői szerződés megszűnése

Az előfizetői szerződés megszűnik:

- a) az Előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- b) a Szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával;
- c) Előfizető elállása esetén;
- d) az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével;
- e) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) azon szolgáltatóval, amely szolgáltató az Eht. 133.§-ában foglalt módon átalakul, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más szolgáltató lép;
- h) a határozott tartamú szerződés esetén a határozott idő elteltével, amennyiben nem kerül meghosszabbításra a szerződés időtartama;
- i) a felek közös megegyezésével.

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

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

#### 12.1.1. Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő felmondásának szabályai

##### **Előfizető rendes felmondása**

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Határozott időtartamú szerződés esetén az Előfizető, a határozott időtartam alatt rendes felmondással, az igénybe vett kedvezményeknek a Szolgáltató részére, kötbéreként történő visszafizetése mellett szüntetheti meg az előfizetői jogviszonyt az ÁSZF 7.5. pontjának megfelelően.

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

##### **Felmondás tartalmi elemei írásbeli felmondás esetén:**

- 2.1.3.1. a) pont szerinti személyes adatok
- az ügyfélazonosításhoz használt azonosítók
- megszüntetni kívánt szolgáltatás(ok) megnevezése
- szolgáltatás leszerelésének megrendelt időpontja (amennyiben a megszüntetést az Előfizető meghatározott időpontra kéri)
- az előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése;
- az Előfizető aláírása.

##### **Felmondás tartalmi elemei telefonon történő felmondás esetén:**

- Az Előfizető MT ügyfél-azonosítóval és ügyfélszintű jelszóval, vagy MT ügyfél-azonosítóval és hangazonosítóval történő beazonosítása;
- megszüntetni kívánt szolgáltatás(ok) megnevezése;
- szolgáltatás leszerelésének megrendelt időpontja, amennyiben meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- az előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése.

A Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondás jogszerűsége érdekében a nyilatkozatot az ügyfél-azonosítást vagy a jelen ÁSZF 6.4. pontjában előírt dokumentumok ellenőrzését követően fogadja el.

Ha a felmondást követően az Előfizető lakcíme/értesítési címe megváltozik, új értesítési címéről a Szolgáltatót tájékoztatnia kell.

Az előfizetői szerződés megszűnésének napja, a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő 8. nap.



# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határrnapra mondja fel az előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határrnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határrnap a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határrnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni.

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

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

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

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

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

### Előfizető rendkívüli felmondása

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

- a Szolgáltató az Előfizető hibabejelentéseit követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani.

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

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

#### 12.1.2.1. Szolgáltató rendes felmondása

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap. A Szolgáltató a felmondást minden esetben indokolni köteles. A felmondás indoka lehet különösen, de nem kizárólagosan, ha az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre történő figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását

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

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

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

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

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

#### 12.1.2.2. Szolgáltató rendkívüli felmondása

### Az előfizetői szerződés 15 napon történő felmondásának esetei

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

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg.

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat, vagy ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen illetve hozzáférési-ponton működteti.

- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti,
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja;
- e) Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

### Az előfizetői szerződés 30 napra történő felmondása

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlített ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha az Előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

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

Az Előfizető köteles a Szolgáltató költségét, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni. A díj mértékét az ÁSZF 5. számú melléklete tartalmazza.

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

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

### Vagyoni biztosíték

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett megfelelő vagyoni biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét az Előfizető díjtartozása esetén. A vagyoni biztosítékra vonatkozó szabályokat jelen ÁSZF 2.1.2.6. pontja tartalmazza.

#### 12.1.3. Előfizető elállása

Az elállás a szerződést a megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal felbontja.

Az Előfizető az alábbi esetekben jogosult a szerződéstől elállni:

- a) Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.
- b) A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az Előfizető a szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatványának kitöltésével és Szolgáltató részére történő megküldésével. Az Előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.
- c) Amennyiben a szerződéskötésre üzleten kívül, a szolgáltató helyszíni képviselője útján kerül sor, az előfizető az elállás jogát a szerződéskötés napjától számított 14 napon belül gyakorolhatja a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatványának kitöltésével és Szolgáltató részére történő megküldésével.

#### 12.1.4. Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála, jogutód nélküli megszűnése esetén

- a) Megszűnik az előfizetői szerződés az Előfizető halálával, bármelyik fél jogutód nélküli megszűnésével, a halál illetve a megszűnés tényének tudomásul vételével, kivéve, ha a 9.3.1.1. pontban foglaltak szerinti átírásra kerül sor.

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

- b) A Szolgáltató a természetes személy Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának kézhezvételekor értesül, míg a nem természetes személy üzleti Előfizető esetében – amennyiben az üzleti Előfizető az Eht. 127. § (3) alapján az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását kérte a Szolgáltatótól - a jogutód nélküli megszűnésről a vonatkozó hiteles cégbíróági végzés vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése esetén.

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

Amennyiben a szolgáltató helyébe (a továbbiakban: régi szolgáltató) - a szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében - más szolgáltató (a továbbiakban: új szolgáltató) lép, a régi szolgáltató vonatkozásában megszűnik az előfizetői szerződés.

## 12.2. Eljárás a szerződés megszűnése esetén

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

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

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

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

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

### 12.2.2. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az átadott, Szolgáltató tulajdonában álló technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor és a szerződés teljes időtartama alatt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban postai úton, a teljes körű csomagfelvételt ellátó posta helyeken történő csomagfeladással, a Szolgáltató által biztosított csomagolóanyaggal, térítésmentesen juttatja el a Szolgáltató részére, vagy 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 8 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 a Szolgáltató jogosult az 5. számú mellékletben meghatározott átalánykártérítést felszámítani.

Az Előfizető rendes felmondás esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre.

A szerződésnek a Szolgáltató általi rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató felszámíthatja a kiszállási, begyűjtési díjat, amelynek mértékét az 5. számú melléklet tartalmazza. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.

## 13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

### 13.1. Általános rendelkezések

Amennyiben jelen fejezet közvetítőválasztással kapcsolatban speciális szabályokat nem fogalmaz meg, a közvetítőválasztás útján létrejött jogviszony vonatkozásában is a jelen ÁSZF általános rendelkezései az irányadók.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele során alkalmazható közvetítőválasztásról szóló 73/2004. (IV.15.) Korm. rendelet értelmében a Szolgáltató lehetővé teszi előfizetője számára, hogy az alább részletezett feltételek mellett a helyi, belföldi távolsági, nemzetközi, és az Internet hívásirányok vonatkozásában a Szolgáltatótól eltérő, más elektronikus hírközlési Szolgáltató szolgáltatásait vegye igénybe.

Amennyiben az Előfizető a közvetítőválasztás keretében olyan hívást kezdeményez, melyre az előfizetői szerződése szerint a közvetítőválasztás nem vonatkozik, úgy ezeket a hívásokat automatikusan az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató bonyolítja le.

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

Analóg (PSTN) helyhez kötött telefonszolgáltatás (hozzáférés) esetén a Magyar Telekom Nyrt. mint választott Szolgáltató közvetítőválasztás szolgáltatást is nyújt 5. számú mellékletben szereplő választható díjsomagjainak feltételei szerint. Kábeltelefon és digitális telefon hozzáférés esetén a Magyar Telekom Nyrt. mint hozzáférést nyújtó Szolgáltató biztosítja az előfizetői részére más, szerződött szolgáltató választása esetén a közvetítőválasztás igénybevételét jelen ÁSZF-ben szabályozottak szerint.

### 13.1.1. Definíciók

**Belföldi hívás:** Minden olyan hívás, amelyet belföldön kezdeményeznek és belföldön végződik.

**Belföldi távolsági hívás:** Telefonszolgáltató előfizetője által kezdeményezett hívás, amelyben a hívott Előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez belföldi előtétet kell tárcsázni, kivéve az osztottdíjas, illetve rövidszám és emeldíjas hívásokat (06-40-es, 06-80-as, 06-90-es, 06-91-es, 06-71-es, 06-21-es, 06-50-es, illetve a 06-41-es hívások).

**Előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató:** Azon elektronikus hírközlési szolgáltató, amely valamely elektronikus hírközlő hálózathoz vagy annak részéhez elektronikus hírközlő végberendezés nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevétele céljából történő fizikai és logikai csatlakozására vonatkozóan az előfizetői szerződést kötött.

**Helyi hívás:** Egy adott település közigazgatási határán belüli telefon-állomások (előfizetői hozzáférési pontok) egymás közötti telefonkapcsolata.

**Közvetítő szolgáltató:** azon elektronikus hírközlési szolgáltató, amely az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatóval kötött hálózati szerződése vagy az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatóval kötött hálózati szerződéses jogviszonyban álló harmadik elektronikus hírközlési szolgáltatóval kötött megállapodása alapján biztosítja az előfizető választása szerinti esetekben a hívott előfizető vagy szolgáltatás elérését.

**Közvetítőválasztás:** az elektronikus hírközlési szolgáltató előfizetőjének az a lehetősége, hogy a hívott Előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez megválassza a közvetítő szolgáltatót, amely az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatóval összekapcsoláson keresztül nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatást nyújt, amely az alábbi módokon vehető igénybe:

- a) **Közvetítő-előválasztás:** az Előfizető szerződésben köti ki a közvetítő szolgáltatót és a hívás közvetítőválasztó előtét alkalmazása nélkül lehetséges.
- b) **Hívásonkénti közvetítőválasztás:** az Előfizető egy-egy híváshoz a közvetítő szolgáltatót szolgáltató-választó előtét tárcsázásával - az esetleges előválasztástól is eltérően - határozza meg.

**Nemzetközi hívás:** Telefonszolgáltató vagy mobilszolgáltató előfizetője által kezdeményezett hívás, amelyben a hívott Előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez nemzetközi előtétet kell tárcsázni.

### 13.1.2. A választható szolgáltató vonatkozásában előírt jogszabályi követelmények

- Az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató a közvetítőválasztást csak olyan közvetítő szolgáltató esetében köteles biztosítani, amely
- a) nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújt; és
  - b) a Magyar Telekom Nyrt.-vel összekapcsolási szerződést kötött\*; továbbá
  - c) hívásonkénti közvetítőválasztás esetén rendelkezik külön jogszabály szerinti közvetítőválasztó számmal; valamint az összekapcsolási szerződésben meghatározott, általa megajánlott forgalmi irányokban gondoskodik a hívás végződtéséről, vagy
  - d) közvetítő-előválasztás esetén az összekapcsolási szerződésben foglaltak szerint gondoskodik:
    - da) valamennyi belföldi helyhez kötött telefon és mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívás végződtéséről, vagy
    - db) valamennyi nemzetközi hívás végződtéséről, vagy
    - dc) a da) és db) alpontokban foglalt hívások végződtéséről együttesen.

\* A Magyar Telekom az alábbi szolgáltatók területén nyújt közvetítőválasztással szolgáltatást: Invitel Távközlési Szolgáltató Zrt., UPC Magyarország Kft. (volt Monor Telefon Társaság Kft.)

A Magyar Telekom Nyrt. egyetemes szolgáltatási területén közvetítőválasztást a következő szolgáltatók nyújtanak:

BT (Worldwide) Magyarországi Fióktelepe  
 GTS-Datanet Távközlési Kft.  
 Invitel Távközlési Szolgáltató Zrt.  
 UPC Magyarország Kft. (volt Monor Telefon Társaság Kft.)  
 Dunakanyar Holding Kft.  
 Externet Nyrt.  
 Invitel Telecom Kft. (volt Tele2)

Interware Zrt. (volt eTel Magyarország Távközlési Kft.)

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. és a választani kívánt közvetítő szolgáltató között - a 73/2004. (IV. 15.) Korm. rendelet hatályba lépése előtt - kötött összekapcsolási szerződés a helyi és az internet hívásirányokra nem terjed ki, úgy ezeknél a hívásirányoknál a közvetítőválasztásra csak az összekapcsolási szerződés módosítása után lesz lehetőség.

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

Internet hívások esetén mind a hívásonkénti közvetítőválasztás, mind a közvetítő-előválasztás a választott közvetítő szolgáltató külön jogszabály szerint kijelölt, a hívásonkénti közvetítőválasztást, illetve a közvetítő-előválasztást lehetővé tevő kódját tartalmazó hívószám tárcsázásával kezdeményezhető.

Az Előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató nem adhat át a közvetítő szolgáltató által történő végződtetésre

a) a segélyhívószámokkal (140, 105, 107), és

b) az európai egységes segélyhívószámmal (112) indított hívásokat, így azok végződtetéséről – a közvetítőválasztás meglététől függetlenül – az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató gondoskodik.

### 13.1.3. A közvetítőválasztáshoz szükséges előfizetői feltételek

A Magyar Telekom Nyrt. előfizetői az 13.1.2. pontban definiált közvetítő szolgáltatót abban az esetben választhatják, ha az Előfizető vonala a Magyar Telekom Nyrt.-nél nem szünetel, illetve az Előfizető kimenő forgalma nincs korlátozva.

Azok az előfizetők, akiknek nem a Magyar Telekom Nyrt. nyújtja a hozzáférési szolgáltatást a Magyar Telekom Nyrt.-t, mint közvetítőszolgáltatót akkor választhatják, ha az Előfizető(nek)

az Előfizető a nyilatkozatban olyan adatokat adott meg, amelyek megegyeznek az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatójánál nyilvántartott adatokkal,

vonala kimenő forgalma a hozzáférést biztosító szolgáltatójánál nincs korlátozva,

előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatója részéről az összekapcsolási szerződésben meghatározott egyéb műszaki akadály nem áll fenn.

## 13.2. A közvetítőválasztás megvalósulásának formái

### 13.2.1. Közvetítő-előválasztás:

Amennyiben az Előfizető él a közvetítőválasztás jogával, akkor nem az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatót választja belföldi helyhez kötött telefon és mobil rádiótelefon és/vagy nemzetközi és/vagy Internet hívások továbbítására. A közvetítő-előválasztás esetén az Előfizető a belföldi helyhez kötött telefon és mobil rádiótelefon, vagy a nemzetközi, vagy az Internet hívások tekintetében választhat közvetítő szolgáltatót, illetve szerződést köthet a belföldi helyhez kötött telefon, mobil rádiótelefon és a nemzetközi hívásokra együttesen egyetlen közvetítő szolgáltatóval is. Ebben az esetben az előfizetőnek az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatójával fennálló előfizetői szerződése a választott hívásirányok vonatkozásában módosul.

### 13.2.2. Hívásonkénti közvetítőválasztás:

Ebben az esetben az előfizetőnek a hozzáférést biztosító szolgáltatójával kötött előfizetői szerződése változatlan tartalommal hatályban marad. Az Előfizető egy közvetítőválasztó előtétet (az adott szolgáltatóra érvényes négyjegyű kódszám) tárcsázva hívásonként képes megválasztani azt a közvetítő szolgáltatót, amellyel a hívását bonyolítani kívánja. Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt.-vel, mint közvetítő szolgáltatóval az Előfizető a hívásonkénti közvetítőválasztásra kíván szerződni, a jogviszony létrejöttének feltétele az írásbeli igénybejelentés (regisztráció) és szerződéskötés, melyet követően az Előfizető a választott szolgáltató előtétét tárcsázva elérheti a kívánt szolgáltatást.

## 13.3. Igénybejelentés, szerződéskötés

### Ha a Magyar Telekom Nyrt. a hozzáférési és közvetítő szolgáltató is egyben:

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. meglévő előfizetői a közvetítőválasztási jogosultságuk keretében nem választanak maguknak a Magyar Telekom Nyrt.-től eltérő közvetítő szolgáltatót, a Magyar Telekom Nyrt. jogosult és köteles az Előfizető hívásait továbbítani minden hívásirány vonatkozásában.

### Ha a Magyar Telekom Nyrt. előfizetője a helyi és/ vagy a belföldi és/vagy a nemzetközi és/vagy az Internet hívásirány vonatkozásában a Magyar Telekom Nyrt.-től eltérő szolgáltatóval kíván szerződést kötni:

Amennyiben az Előfizető a Magyar Telekom Nyrt.-től eltérő szolgáltatótól kívánja **közvetítő-előválasztás keretében** a belföldi helyhez kötött telefon és mobil rádiótelefon és/vagy nemzetközi és/vagy Internet hívások továbbítására igénybe venni, a szerződéskötési szándékát a választani kívánt közvetítő szolgáltatójánál teheti meg. A közvetítő-előválasztás esetén az Előfizető a belföldi helyhez kötött telefon és mobil rádiótelefon, vagy a nemzetközi, vagy az Internet hívások tekintetében választhat közvetítő szolgáltatót, illetve szerződést köthet a belföldi helyhez kötött telefon, mobil rádiótelefon és a nemzetközi hívásokra együttesen egyetlen közvetítő szolgáltatóval is.

Amennyiben a választott szolgáltatóval a szerződés létrejön, az előfizetőnek a Magyar Telekom Nyrt.-vel kötött előfizetői szerződése a választott hívásirány(ok) vonatkozásában módosul. A Magyar Telekom Nyrt. a közvetítő-előválasztás működéséhez szükséges központoldali átállításokat a választott közvetítő szolgáltatónak a szerződés megkötéséről szóló tájékoztatást követően legkésőbb 5 munkanapon belül köteles elvégezni. A Magyar Telekom Nyrt.-t nem terheli felelősség azért a kárért, amely abból származott, hogy az Előfizető által választott közvetítő szolgáltató a szerződés létrejöttéről a Magyar Telekom Nyrt.-t nem (időben) tájékoztatta, és az Előfizető által kívánt időpontban a közvetítő szolgáltató szolgáltatásai a szükséges műszaki átállítások hiányában nem voltak elérhetőek.

Amennyiben az Előfizető a Magyar Telekom Nyrt.-től eltérő szolgáltatótól kívánja **hívásonkénti közvetítőválasztás keretében** a helyi és/vagy a belföldi és/vagy a nemzetközi és/vagy az Internethívásokat igénybe venni, az igénybejelentést a választani kívánt közvetítő szolgáltatótól attól

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

függően kell megtenni, hogy a választani kívánt szolgáltatónál a hívásonkénti közvetítőválasztás megvalósulásához előzetes regisztráció szükséges-e, vagy sem.

## **Ha a Magyar Telekom Nyrt.-től eltérő szolgáltató előfizetője kíván a belföldi és/vagy nemzetközi hívásirány(ok) vonatkozásában a Magyar Telekom Nyrt.-vel szerződést kötni:**

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt.-től eltérő szolgáltató előfizetője kívánja akár közvetítő-előválasztás, akár hívásonkénti közvetítőválasztás keretében a Magyar Telekom Nyrt.-től a belföldi és/vagy a nemzetközi hívásirányokat igénybe venni, a Magyar Telekom Nyrt. 1412-es ügyfélszolgálati számán érdeklődhet a Magyar Telekom Nyrt., mint közvetítő szolgáltató érvényes ajánlatairól, és itt jelezheti is igényét, vagy személyesen tehet igénybejelentést a Magyar Telekom Nyrt. ügyfélszolgálati pontjain. A közvetítőválasztás keretében nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó egyedi előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető a jelen ÁSZF-et elfogadja. A közvetítő-előválasztás esetén az előfizetőnek a hozzáférést biztosító szolgáltatójával vagy a Magyar Telekom Nyrt.-n kívüli egyéb közvetítő szolgáltatójával fennálló előfizetői szerződése a közvetítőválasztásra vonatkozó előfizetői szerződése megkötésével a választott hívásirányok vonatkozásában módosul, illetve megszűnik. Ha az előfizetőnek a választott szolgáltatás tekintetében az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatón kívüli szolgáltatóval áll fenn előfizetői szerződése, erről – a hívásonkénti közvetítőválasztás esetét kivéve – az Előfizető szerződéskötéskor köteles a Magyar Telekom Nyrt.-t mint az újonnan választott közvetítő szolgáltatót tájékoztatni.

Amennyiben az Előfizető a hozzáférést biztosító szolgáltatójától előre fizetett szolgáltatást vesz igénybe, az Előfizető az előre fizetett díjaktól függetlenül köteles a szolgáltató számlája alapján az igénybevett szolgáltatások díját a Magyar Telekom Nyrt.-nek megfizetni.

Amennyiben a szerződéskötés feltételei teljesülnek, a Magyar Telekom Nyrt. (ebben az esetben mint közvetítő szolgáltató) az Előfizető közvetítőválasztás igénybevételére vonatkozó nyilatkozatának és az előfizetői szerződés Előfizető által aláírt példányának kézhezvételét követő 7 munkanapon belül visszaküldi a Magyar Telekom Nyrt. által aláírt előfizetői szerződést, mely az előfizetőhöz történő visszaérkezés napján jön létre. Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az általa is aláírt szerződés megküldését követően telefonon is értesíti előfizetőt, az előfizetői szerződés a telefonos tájékoztatás napján jön létre. Amennyiben a szerződéskötés feltételei teljesülnek az Előfizető szóban is szerződést köthet a közvetítőválasztás igénybevételére az erre irányuló nyilatkozatával. Az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató a szerződés létrejöttét követő 5 munkanapon belül köteles a szükséges műszaki változtatásokat végrehajtani és így a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét biztosítani.

Az előfizetőnek a Magyar Telekom Nyrt.-vel közvetítő-választásra kötött előfizetői szerződése, valamint - a hívásonkénti közvetítőválasztás esetét kivéve - az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatóval vagy más közvetítő szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésének az új szolgáltató választása esetén történő módosítása, illetve megszűnése a közvetítőválasztás műszaki megvalósításával lép hatályba.

A szolgáltatás igénybevételi lehetőségének megnyíltáról az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató köteles mind az előfizetőt, mind a Magyar Telekom Nyrt.-t tájékoztatni.

## 13.4. A szünetelésre vonatkozó speciális szabályok

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető hozzáférési szolgáltatója, és az Előfizető a közvetítőválasztás keretében a Magyar Telekom Nyrt.-től eltérő közvetítő szolgáltatóval köt előfizetői szerződést, az előfizetőnek a Magyar Telekom Nyrt.-től igénybe vett szolgáltatásainak szünetelése esetén az Előfizető a közvetítő szolgáltató szolgáltatásait sem tudja igénybe venni.

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető választott közvetítő szolgáltatója, és az Előfizető kérésére, vagy a hozzáférést biztosító szolgáltató érdekében felmerül okból az előfizetőnek az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatójánál a szolgáltatása szünetel, köteles erről a Magyar Telekom Nyrt.-t tájékoztatni. Tájékoztatás a Magyar Telekom Nyrt.-vel, mint közvetítő szolgáltatóval fennálló jogviszony 8 npra történő felmondásának minősül. Kizárólag a Magyar Telekom Nyrt.-vel, mint közvetítő szolgáltatóval fennálló jogviszony szünetelésére Előfizető nem jogosult. A tájékoztatás elmaradása esetén a Magyar Telekom Nyrt. továbbra is jogosult az igénybe vett díjcsomag havidíját vagy egyéb, a forgalomtól független díját az előfizetővel szemben érvényesíteni.

## 13.5. A szerződés módosításával kapcsolatos speciális szabályok

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető hozzáférési szolgáltatója, és az Előfizető a hozzáférést át kívánja helyezni, az áthelyezés a közvetítő szolgáltatójával fennálló jogviszonyát is érinti. Az Előfizető e jogviszonyával kapcsolatos részletes szabályokat a közvetítő szolgáltató általános szerződési feltételei tartalmazzák.

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető közvetítő szolgáltatója, a jelen ÁSZF-ben foglalt, az áthelyezéssel kapcsolatos rendelkezések nem alkalmazhatók.

Amennyiben az Előfizető a hozzáférést biztosító szolgáltatójánál az állomását áthelyeztetni, köteles erről a Magyar Telekom Nyrt.-t tájékoztatni. Az előfizetőt terheli mindazon kárért a felelősség, ami a jelen pont szerinti tájékoztatási kötelezettség elmulasztásából a szolgáltatót éri. Az áthelyezésre vonatkozó tájékoztatás a Magyar Telekom Nyrt.-vel, mint közvetítő szolgáltatóval fennálló jogviszony 8 npra történő felmondásának minősül. Amennyiben Előfizető az áthelyezéséről Magyar Telekom Nyrt.-t nem tájékoztatja, Magyar Telekom Nyrt. jogosult az igénybevett díjcsomag havidíját, és egyéb, forgalomtól független díját Előfizetővel szemben érvényesíteni.

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető hozzáférési szolgáltatója, és az Előfizető a jogviszonyát átírja, az átírás a közvetítő szolgáltatójával fennálló jogviszonyát is érinti. Ez utóbbi jogviszonnyal kapcsolatos részletes szabályokat a választott közvetítő szolgáltató általános szerződési feltételei tartalmazzák.

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető közvetítő szolgáltatója, a jelen ÁSZF-ben foglalt, az átírással kapcsolatos rendelkezések nem alkalmazhatók.



# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető közvetítő szolgáltatója, és az Előfizető a hozzáférést biztosító szolgáltatójával fennálló jogviszonyát átírja, az átírást a Magyar Telekom Nyrt.-t köteles haladéktalanul tájékoztatni. Az átírástól szóló tájékoztatás a Magyar Telekom Nyrt.-vel, mint közvetítő szolgáltatóval fennálló jogviszony 8 napra történő felmondásának minősül. Amennyiben Előfizető a Magyar Telekom Nyrt.-t az átírástól nem tájékoztatja, Magyar Telekom Nyrt. továbbra is jogosult az igénybevett díjsomag havidíját vagy egyéb, a forgalomtól független díját az előfizetővel szemben érvényesíteni.

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető közvetítő szolgáltatója, és az Előfizető előfizetői száma bármely okból megváltozik (vagy ISDN csatlakozás esetén a már meglévő kapcsolási számok újakkal egészülnek ki), a számcsereéről az Előfizető köteles a Magyar Telekom Nyrt.-t haladéktalanul tájékoztatni. A számcsereéről szóló tájékoztatás a Magyar Telekom Nyrt.-vel, mint közvetítő szolgáltatóval fennálló jogviszony 8 napra történő felmondásának minősül. Amennyiben Előfizető a Magyar Telekom Nyrt.-t a számcsereéről nem tájékoztatja, Magyar Telekom Nyrt. továbbra is jogosult az igénybevett díjsomag havidíját vagy egyéb, a forgalomtól független díját az előfizetővel szemben érvényesíteni.

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető közvetítő szolgáltatója, és az előfizetői adatokban bármilyen változás következik be, így különösen, ha az Előfizető számlázási címe megváltozik, a változásról az Előfizető köteles haladéktalanul a szolgáltatót tájékoztatni. Amennyiben az Előfizető e tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget, az előfizetőt terheli minden olyan kárért a felelősség, ami a szolgáltatót e mulasztás miatt éri. A megváltozott számlázási címről történő tájékoztatás elmaradása esetén a szolgáltató a téves címre küldött és ezért nem térült számlák vonatkozásában jogosult a díjtartozás szabályait alkalmazni.

Amennyiben Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető közvetítő szolgáltatója, és Előfizető a hozzáférést biztosító szolgáltatójánál a csatlakozás típusát megváltoztatja (analógról ISDN-re tér át és fordítva), köteles erről Magyar Telekom Nyrt.-t tájékoztatni. A jelen tájékoztatás a Magyar Telekom Nyrt.-vel, mint közvetítő szolgáltatóval fennálló jogviszony 8 napra történő felmondásának minősül. Amennyiben Előfizető a Magyar Telekom Nyrt.-t a csatlakozás típusának a megváltozásáról nem tájékoztatja, Magyar Telekom Nyrt. továbbra is jogosult az igénybevett díjsomag havidíját vagy egyéb, a forgalomtól független díját az előfizetővel szemben érvényesíteni.

Amennyiben Előfizető a jelen pont szerinti szerződés megszűnési eseteket (átírás, áthelyezés, a csatlakozás típusának, megváltozása követően továbbra is igénybe kívánja venni a Magyar Telekom Nyrt. mint közvetítő szolgáltató szolgáltatásait, ezt a fenti tájékoztatással egyidejűleg jelezheti Magyar Telekom Nyrt.-nek. Magyar Telekom Nyrt. ez esetben újabb előfizetői szerződés megkötésére tesz ajánlatot. Előfizető ezen igényét az ingyenesen hívható 1412-es telefonszámon jelezheti.

## 13.6. Az Előfizető által bonyolított forgalom korlátozására vonatkozó speciális szabályok

A Magyar Telekom Nyrt., mint az Előfizető hozzáférési szolgáltatója az Eht. 137. § (1) bekezdésében meghatározott esetekben a szolgáltatás nyújtását - a korlátozás első három hónapjában - csak olyan módon korlátozhatja, hogy a korlátozás az előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását - így más szolgáltatások (így különösen előfizetői xDSL-alapú Internet hozzáférés) igénybevételének lehetőségét - indokolatlanul ne akadályozza vagy veszélyeztesse.

A Magyar Telekom Nyrt., mint az Előfizető hozzáférési szolgáltatója nem köteles alkalmazni az előző bekezdésben foglaltakat, ha az Előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

A Magyar Telekom Nyrt., mint az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató a közvetítő szolgáltató megkeresése esetén jogosult korlátozni az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha az Eht. 137. § (1) bekezdésében meghatározott feltételek az Előfizető által - a közvetítőválasztás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint - választott közvetítő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

A Magyar Telekom Nyrt., mint az Előfizető közvetítő szolgáltatója jogosult az Előfizető forgalmát korlátozni (a szerződés teljesítését átmenetileg megtagadni), amennyiben a jelen pontban rögzített feltételek mellett az előfizetőnek lejárt díjtartozása van a Magyar Telekom Nyrt.-vel szemben.

## 13.7. A díjak kiegyenlítésére vonatkozó speciális szabályok

A közvetítőválasztás mindkét típusa esetén a közvetítő szolgáltatótól igénybevett szolgáltatások ellenértékét a választott szolgáltató számlázza ki az előfizetőnek. Amennyiben tehát az előfizető az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatótól előre fizetett szolgáltatást vesz igénybe és ennek keretében él a közvetítőválasztás jogával, a közvetítőválasztásával igénybe vett szolgáltatásokért - az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatónak előre kifizetett díjtól függetlenül - külön díjfizetési kötelezettség terheli,

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető közvetítő szolgáltatója, és az Előfizető által bonyolított forgalom a jelen ÁSZF -ben szabályozottak szerint az egyedi értékhátárt túllépi, a Szolgáltató - a számlázási időszakon kívül - számlát bocsát ki. Az Egyedi értékhátár túllépését követően a szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni. Amennyiben az Előfizető a Magyar Telekom Nyrt.-vel mint hozzáférést

# Általános szerződési feltételek

Törzsrész

biztosító szolgáltatóval is rendelkezik előfizetői szerződéssel/szerződésekkel, a Magyar Telekom Nyrt. jogosult az egyes szerződések keretében igénybe vett szolgáltatások díjait egy számlán szerepeltetni (egy fizetési megállapodás). Az egyes szerződések keretében igénybe vett szolgáltatások díjai egyszerre válnak esedékessé, ezért az előfizetőnek a különböző szolgáltatások vonatkozásában fennálló tartozásai különálló kiegyenlítésére nincs lehetősége. A számlatartozás jogkövetkezményei is az egy fizetési megállapodás háttérében lévő valamennyi szolgáltatás vonatkozásában alkalmazhatóak.

Amennyiben Előfizető a számlatartozását a számla kiegyenlítésére meghatározott határidőn belül nem rendezi, szolgáltató 15 napos fizetési határidővel felszólítja előfizetőt a tartozása rendezésére (első fizetési felszólítás). Ha a felszólításban megjelölt határidőig a tartozását Előfizető nem egyenlíti ki, Szolgáltató 15 napos határidővel ismét felszólítja előfizetőt a tartozása rendezésére (második fizetési felszólítás) azzal, hogy amennyiben Előfizető a második értesítésben megjelölt határidőig sem rendezi a tartozását, a szolgáltató jogosult az Előfizető kimenő forgalmát korlátozni, és az előfizetői szerződést 30 napra felmondani.

## 13.8. A hibaelhárításra vonatkozó speciális szabályok

Mivel a közvetítőválasztás esetén az Előfizető által bonyolított hívások háttérében az Előfizető hozzáférést biztosító szolgáltatója és az Előfizető által választott közvetítő szolgáltató együttes műszaki jelenléte húzódik, az Előfizető által bejelentett és valósnak bizonyult hibát mindkét szolgáltató hálózatával vagy egyéb műszaki berendezéseivel kapcsolatos meghibásodás is okozhatja.

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető közvetítő szolgáltatója, az Előfizető a Magyar Telekom Nyrt. közvetítőválasztás keretében nyújtott szolgáltatásainak a teljesítésével kapcsolatosan felmerült hibákat a Magyar Telekom Nyrt. hálózatából díjmentesen hívható 1412 ügyfélszolgálati számán jelentheti be. A Magyar Telekom Nyrt. a közvetítőválasztás körébe tartozó, valósnak bizonyult hibákat a bejelentéstől számított 24 órán belül köteles kivizsgálni. Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. a bejelentett hibával kapcsolatban a felelősségét megállapította, a hibát köteles további 48 órán belül elhárítani. A közvetítő szolgáltatót csak a közvetítőválasztás keretében kötött előfizetői szerződés szerinti szolgáltatások nyújtásával és a szolgáltató hálózatával összefüggésben felmerült hibákért terheli felelősség.

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető közvetítő szolgáltatója, és a hibabejelentést követő 24 órán belül a felelősségét kizárja, – az Előfizető egyidejű értesítése mellett – a hibabejelentést az Előfizető hozzáférést biztosító szolgáltatójának is másolatban megküldi az esetleges hiba kivizsgálása és elhárítása céljából. Ebben az esetben a valósnak bizonyult hiba kijavítási határideje további 48 óra, illetve a hibaelhárítással és hibás teljesítéssel kapcsolatos jogait az Előfizető a hozzáférést biztosító szolgáltatójával szemben érvényesítheti.

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető közvetítő szolgáltatója, és az Előfizető a hibát a hozzáférést biztosító szolgáltatójánál jelenti be, és a hozzáférést biztosító szolgáltató a közvetítőválasztás körébe tartozó, valósnak bizonyult hibákat a bejelentéstől számított 24 órán belül köteles kivizsgálni. A hibaelhárítási határidő a kivizsgálás lezárásától számított további 48 óra, ha az Előfizető hozzáférést biztosító szolgáltatója a bejelentett hibával kapcsolatban a felelősségét megállapította.

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető közvetítő szolgáltatója, és az Előfizető a hibát a hozzáférést biztosító szolgáltatójánál jelenti be, és a hozzáférést biztosító szolgáltató a bejelentett hibával kapcsolatban a felelősségét 24 órán belül kizárja, az Előfizető hozzáférést biztosító szolgáltatója a bejelentés másolatát megküldi Magyar Telekom Nyrt.-nek az esetleges hiba kivizsgálása és elhárítása céljából. Ebben az esetben Magyar Telekom Nyrt. köteles a valósnak bizonyult hibát az átadást követő további 48 órán belül kijavítani.

A Magyar Telekom Nyrt. a jelen pontban foglalt kötelezettségek és határidők teljesítésére és betartására köteles abban az esetben is, amikor Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető hozzáférést biztosító szolgáltatója.

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. a hibaelhárítási kötelezettségének nem tesz eleget, a hiba kijavításáig terjedő időtartamra kötbér fizetésére köteles.

## 13.9. Felmondás, a szerződés megszűnése

Az előfizetői szerződés a fentiekben, illetőleg a jelen 12. pontjában rögzítetteken túl az alábbi esetekben is megszűnik:

- amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető közvetítő szolgáltatója, és az előfizetőnek a hozzáférést biztosító szolgáltatójával kötött előfizetői szerződése bármely okból megszűnik, a Magyar Telekom Nyrt. Előfizető általi értesítését követő 9. napon;
- amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető közvetítő szolgáltatója, és az Előfizető az előfizetői szerződését átírja, a csatlakozását áthelyeztet, előfizetői száma megváltozik (ISDN csatlakozás esetén a meglévő szám újjal kiegészül), a hozzáférést biztosító szolgáltatójánál az állomását szünetelteti, vagy a csatlakozás típusát megváltoztatja a Magyar Telekom Nyrt. Előfizető általi értesítését követő 9. napon.

## 13.10. Az előfizetői adatok kezelésével és az adatvédelemmel kapcsolatos speciális szabályok

Amennyiben a Magyar Telekom Nyrt. az Előfizető közvetítő szolgáltatója, az Előfizető a Magyar Telekom Nyrt. által összeállított előfizetői névsorban történő megjelenésre nem jogosult.

Amennyiben az Előfizető közvetítő szolgáltatóval is szerződést köt, tudomásul veszi, hogy a közvetítő szolgáltató általános szerződési feltételeit is el kell fogadnia. A közvetítő szolgáltató választásakor az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a hozzáférést biztosító szolgáltatója továbbítsa a választott közvetítő szolgáltató részére a az Előfizető nevét, lakóhelyét, tartózkodási helyét, illetve székhelyét, természetes személy Előfizető esetén az Előfizető leánykori nevét, anyja nevét, születési helyét és idejét, nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

cégjegyzékszámát, vagy más nyilvántartási számát, valamint az Előfizető bankszámlaszámát, továbbá az Előfizető telefonszámát, valamint az Előfizető esetleges díjtartozásának tényét.

A Magyar Telekom Nyrt. mint közvetítő szolgáltató a hívószámjelzéssel és a hívásátírányítással kapcsolatos rendelkezéseket köteles betartani.

### 13.11. Felelősség

A közvetítő szolgáltatót csak a közvetítőválasztás keretében kötött előfizetői szerződés szerinti szolgáltatások nyújtásával és saját hálózatával összefüggésben felmerült hibákért terheli felelősség.

A telefon-szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. 143. § (1) bekezdése értelmében nem téríti meg az elmaradt hasznot. A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak annak felróhatósága esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

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

A Szolgáltató hibás teljesítésére és kötbérfizetési kötelezettségére vonatkozóan a 6. pont rendelkezései az irányadók.

Az előfizetői szerződésből származó igények egy év alatt évülnek el, melyet hibás teljesítés esetén annak bekövetkezésétől kell számítani.

### 13.12. Számlareklamáció

Amennyiben az Előfizető a Magyar Telekom Nyrt. mint közvetítő szolgáltató szolgáltatásai igénybevételéből eredő díjakösszegezését vitatja, az ellen írásban reklamációt kizárólag a közvetítő szolgáltató ügyfélszolgálatához nyújthat be. Az Előfizető ezen jogával a számla kibocsátásától számított egy éven belül élhet.

Amennyiben a reklamáció az állomás idegen használatával kapcsolatos, úgy a reklamáció kivizsgálásában az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató és a közvetítő szolgáltató köteles együttműködni.

Minden számlareklamáció esetén az Előfizető részére díjmentes hívásrészletezést kell biztosítani. A reklamációs vizsgálat adminisztrációs vizsgálatból és a központra terjedő műszaki vizsgálatból áll, ezen szolgáltatásnál a Magyar Telekom Nyrt. részéről helyszíni vizsgálat nem történik.

A vizsgálat eredményéről 30 napon belül, írásban kell tájékoztatni az ügyfelet.

Jelen pontban nem szabályozott esetekre az ÁSZF számlareklamációra vonatkozó rendelkezései az irányadók.

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

### 14.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés teljes tartama alatt is köteles együttműködni a szolgáltatóval, tájékoztatnia kell a Szolgáltatót a szerződést érintő minden lényeges körülményről.

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

**Hálózatfejlesztés, migráció:** Amennyiben a szolgáltató a hálózatának állapotával, új hálózatának kialakításával és használatbavételével, hálózatfejlesztéssel összefüggésben az általa nyújtott szolgáltatást úgy tudja a minőségi követelményeknek megfelelően teljesíteni, hogy a szolgáltatáshoz használt hálózatot, illetve hozzáférést kicseréli, vagy módosítja, az érintett előfizetők előzetes értesítésével az adott hálózaton kiszolgált előfizetők műszaki migrálására jogosult. Amennyiben a nyújtott szolgáltatás alapjául szolgáló hálózat kiváltására, és új hálózatra áttérelésére jelen pont alapján kerül sor, a szolgáltató az érintett szakaszon kiszolgált előfizetőket a tervezett műszaki munkákat megelőzően legalább 30 nappal köteles értesíteni, az együttműködésre vonatkozó tájékoztatással együtt.

Amennyiben a szolgáltatás további biztosításának elkerülhetetlen feltétele a létesítéshez szükséges berendezések telepítése, vezetékek (kábelek) és szerelvények átvezetése, az Előfizető a szerződésből fakadó együttműködési kötelezettsége alapján köteles az időpont egyeztetésben is közreműködni, és az így egyeztetett időpontban lehetővé tenni az ingatlanába történő bejutást, tekintettel arra, hogy mint jogosultnak, elő kell segítenie a kötelezett szolgáltató teljesítését. Amennyiben az Előfizető a telepítéshez szükséges ezen kötelezettségének nem tesz eleget, ez a mulasztása jogosult késedelemnek minősül, amely a szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja. A jogosult késedelemre

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

tekintettel a szolgáltató nem tartozik felelősséggel a jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nyújtásért, és kötelezettségek teljesítésért, mentesül késedelmes, illetve hibás teljesítés jogkövetkezményei alól.

Amennyiben az előfizető az értesítést, illetve a szerződésszerű magatartás tanúsítására vonatkozó szolgáltatói felszólítást követően, az abban foglalt 3 napos határidőben sem teszi lehetővé a szolgáltatás nyújtásához szükséges munkák elvégzését, a szolgáltató az Eht. 134.§ (6). a) pontjára hivatkozással 15 napon belül jogosult az előfizetői szerződés felmondására.

## 14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

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

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

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

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

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

Ha a Szolgáltató az Előfizető által igényelt hibaelhárítás során megállapítja, hogy a hibát nem a Szolgáltató tulajdonát képező hálózat vagy végberendezés okozta, felhívja az Előfizetőt a szükséges intézkedések megtételére. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató kiszámlázhatja az Előfizető részére.

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

## 14.4. Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

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

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

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

Amennyiben az Előfizető harmadik fél szolgáltatótól Részleges (al)hurok átengedésen vagy helyi bitfolyam hozzáféréseken alapuló szolgáltatást vesz igénybe, úgy az előfizetői hívószám megváltozása esetén az Előfizető köteles a vele szerződött harmadik fél szolgáltatónak is bejelentenie a változást 15 napon belül.

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.

# Általános szerződési feltételek

## Törzsrész

Amennyiben az Előfizető harmadik fél szolgáltatótól Részleges (al)hurok átengedésen vagy helyi bitfolyam hozzáféréseken alapuló szolgáltatást vesz igénybe, úgy az előfizetői hívószám megváltozása esetén az Előfizető köteles a vele szerződött harmadik fél szolgáltatónak is bejelentenie a változást 15 napon belül.

### 14.5. Egyéb kötelezettségek, felelősség

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

Az Előfizető felel az előfizetői tulajdonú 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.

## 15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása

Jelen pont a helyhez kötött telefonszolgáltatások esetén nem értelmezhető.