



## Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

# Magyar Telekom Nyrt. Általános Szerződési Feltételei elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan Egyéni Előfizetők részére

(rövid neve: Lakossági ÁSZF)

Hatálya: 2015. szeptember 1.

## Tartalomjegyzék

1.	Általános adatok, elérhetőség.....	7
1.1	Szolgáltató neve és címe, egyéb adatai .....	7
1.2	Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetősége naprakészen megismerhetők .....	7
1.3	Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) .....	7
1.4	Szolgáltató internetes honlapjának címe.....	7
1.5	A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) .....	7
1.6	Az általános szerződési feltételek elérhetősége .....	8
1.7	Az általános szerződési feltételek tárgyi hatálya.....	8
1.8	A jelen ÁSZF-ben, az Egyedi előfizetői szerződésben és azzal kapcsolatos módosításban, nyilatkozatban hivatkozott jogszabályok rövidítése .....	9
1.9	A jelen ÁSZF-ben, az Egyedi előfizetői szerződésben és azzal kapcsolatos módosításban, nyilatkozatban használt egyes fogalmak meghatározása .....	9
2.	Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei.....	12
2.1	Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja, feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	12
2.1.1.	Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás .....	12
2.1.2.	Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igény bejelentése.....	12
2.1.3.	Igény bejelentésével induló Előfizetői szerződés megkötésére irányuló Igény tartalmi elemei .....	12
2.1.4.	Az Igény bejelentését követő eljárás .....	13
2.1.5.	Az Igénylő által bejelentett adatok valóságának ellenőrzése .....	14
2.1.6.	Fizetőképesség vizsgálata és vagyoni biztosíték .....	14
2.1.7.	Műszaki előminősítés.....	15
2.1.8.	Az Előfizetői szerződés megkötésének szabályai.....	15
2.1.9.	A szerződéskötés és -módosítás megtagadása.....	17
2.1.10.	Előszerződés megkötése.....	17
2.1.11.	Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja, feltételei és a Szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....	18
2.2	Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája .....	18
2.3	Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	18
2.3.1.	Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a Szolgáltatás megkezdésének határideje.....	18
2.3.2.	Az Előfizetői hozzáférési pont kialakítása.....	19
2.3.3.	Az Előfizetői hozzáférési pont kialakításához, a vezetékek, berendezések elhelyezéséhez kapcsolódó előírások 19	
2.3.4.	Kiegészítő létesítés .....	19
2.3.5.	Közreműködő.....	20
2.4	Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az Előfizető adataiban.....	20
3.	Az előfizetői szolgáltatás tartalma .....	20
3.1.	A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás tartalma.....	20
3.2.	A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	20

3.3.	A segélyhívó szolgáltatásokhoz, és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás.....	21
3.4.	Tájékoztatás arról, hogy a Szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e .....	21
3.5.	A Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői hozzáférési pont helye .....	21
4.	Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....	21
4.1.	Az Előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei .....	21
4.1.1.	Minőségi követelmények.....	22
4.1.2.	A Szolgáltatás rendelkezésre állása.....	22
4.2.	Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a Szolgáltatás minőségére, vagy a Szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése .....	22
4.3.	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet .....	22
4.4.	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei .....	22
5.	A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása .....	23
5.1.	Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke .....	23
5.1.1.	Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés/szünetelés .....	23
5.1.2.	A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés/szünetelés .....	23
5.1.3.	Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szüneteltetés/szünetel.....	24
5.1.4.	Díjfizetés a szünetelés/szüneteltetés alatt, a díjfizetéshez kötött szünetelés/szüneteltetés esetei .....	24
5.2.	Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának – így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének – esetei és feltételei 24	
5.2.1.	Egyedi értékhatár .....	25
5.2.2.	A Szolgáltatás felfüggesztése .....	26
6.	Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták .....	26
6.1.	A vállalt hibaelhárítási célértékek, a Hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás 26	
6.1.1.	A vállalt hibaelhárítási célérték .....	26
6.1.2.	A Hibabejelentés módja, a Hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás 27	
6.1.3.	A Szolgáltató hibás teljesítése .....	28
6.1.4.	Előfizető kötelezettségei a Hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatban.....	29
6.2.	Az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (Díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése) 29	
6.2.1.	Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése .....	29
6.2.2.	Egyéb rendelkezések .....	30
6.2.3.	Díjreklamáció (felszámított díj összegét érintő panasz) .....	30
6.3.	Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	31
6.3.1.	Általános szabályok .....	31
6.3.2.	Késedelmes teljesítés esetén fizetendő kötbér .....	31
6.3.3.	Meghiúsulási kötbér .....	32
6.3.4.	Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér.....	32

6.3.5.	Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér .....	32
6.3.6.	Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér .....	32
6.3.7.	Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér.....	32
6.3.8.	Az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	33
6.4.	Az ügyfélszolgálat működése, a Panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje 33	
6.4.1.	Az ügyfélszolgálat működése .....	33
6.4.2.	Hangrögzítés szabályai .....	33
6.4.3.	Azonosítás .....	33
6.5.	A tudakozó szolgáltatás igénybevétele .....	34
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 .....	34
6.7.	Az Előfizető értesítése és a kézbesítési vélelem .....	35
6.7.1.	Az Előfizetők értesítése .....	35
6.7.2.	Kézbesítési vélelemre vonatkozó rendelkezések .....	36
7.	Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér .....	<b>36</b>
7.1	Az Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, díjakkal kapcsolatos rendelkezések.....	36
7.1.1	Egyszeri díjak (ide nem értve a 7.1.4 pont szerinti egyszeri díjakat) .....	37
7.1.2	Rendszeres díj: havi előfizetési díj (havidíj) .....	37
7.1.3	Forgalmi díj .....	37
7.1.4	Egyéb áruk és szolgáltatások igénybevételének számlázása .....	37
7.1.5	Díjazási időszak .....	37
7.1.6	Díjcsomagok .....	37
7.1.7	Kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt .....	38
7.1.8	A Szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékké váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is.....	38
7.1.9	A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja és minden egyéb díj ..	38
7.1.10	A Szolgáltató hibás számlázása .....	40
7.1.11	Az Előfizető késedelmes számla kiegyenlítése esetén a Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmények .....	40
7.2	A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések .....	41
7.2.1	Kézpénzes fizetési mód .....	41
7.2.2	Pénzforgalmi szolgáltató útján vagy más elektronikus módon történő fizetés .....	41
7.3	Akciók és akciós díjak elérhetősége .....	41
7.4	A kártérítési eljárás szabályai .....	41
7.4.1	Felelősség, kártérítés, elévülés .....	41
7.4.2	Vis maior, előre nem látható, elháríthatatlan körülmények .....	42
7.4.3	A kártérítési eljárás .....	42
7.5	Kötbér meghatározása, mértéke és módjai .....	42
7.5.1	Az Előfizető kötbérfizetési esetei .....	42
7.5.2	Az Előfizető által fizetendő kötbér mértéke .....	43
8.	A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai .....	<b>43</b>
9.	A szerződés időtartama .....	<b>43</b>

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	43
9.1.1.	A Szerződés időtartama .....	43
9.1.2.	A határozott idejű Előfizetői szerződésre vonatkozó különös feltételek .....	44
9.1.3.	A Szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei .....	45
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 .....	45
9.2.1.	Kétoldalú szerződésmódosítás .....	45
9.2.2.	Egyoldalú szerződésmódosítás .....	45
9.2.2.1.	Az egyoldalú szerződésmódosítás esetei .....	45
9.2.2.2.	Az egyoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltatót terhelő értesítési kötelezettség .....	47
9.2.2.3.	Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizetőt megillető felmondási jog .....	47
9.2.3.	Díjmódosítás .....	47
9.3.	Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	48
9.3.1.	Átírás .....	48
9.3.1.1.	Az átírás általános szabályai .....	48
9.3.1.2.	Átírás az Egyéni előfizető halála és öröklés esetén .....	49
9.3.1.3.	Átírás Üzleti Előfizető esetén .....	50
9.3.2.	Áthelyezés .....	50
9.3.2.1.	Az áthelyezés általános szabályai .....	50
9.3.2.2.	Az áthelyezési igény teljesítésének határideje .....	50
9.3.2.3.	Az áthelyezés díja .....	51
9.3.2.4.	Az áthelyezésre vonatkozó további rendelkezések .....	51
9.3.3.	A díjcsomag és igénybevett Szolgáltatások körének módosítása .....	51
10.	Adatkezelés, adatbiztonság .....	52
11.	Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje .....	52
11.1.	Nyilatkozatok megadásának, módosításának, visszavonásának módjai, esetei, határideje .....	52
11.2.	Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata .....	52
11.3.	A Szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat .....	53
11.4.	Nyilatkozat a Szolgáltatások egységes kezeléséről .....	53
11.5.	Egyedi értékhatár alkalmazásának elfogadására vonatkozó nyilatkozat .....	53
11.6.	Értéknövelt szolgáltatások nyújtásához kapcsolódó nyilatkozat .....	53
11.7.	Elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez és üzletszerzés, piackutatás céljából történő személyes adatkezeléshez kapcsolódó nyilatkozat .....	53
11.8.	Az Előfizető által a jelen ÁSZF 2015. szeptember 1-i hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatok .....	54
11.9.	Nyilatkozat elektronikus értesítésről .....	54
11.10.	Egyedi előfizetői szerződés hatályos tartalmának igényelhetőségével kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó nyilatkozat .....	55
11.11.	Elállási, felmondási jogra, határozott, határozatlan tartamra vonatkozó feltételekkel kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó nyilatkozat .....	55
12.	Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná .....	55

12.1	Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei .....	55
12.2	Előfizetői felmondás .....	56
12.3	Szolgáltatói felmondás.....	57
12.4	Előfizető elállása .....	59
12.5	Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála, a Felek jogutód nélküli megszűnése esetén .....	60
12.6	A szerződés megszűnése a Szolgáltató jogutóddal, jogutód nélküli megszűnésével továbbá a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével.....	60
12.7	Eljárás az Előfizetői szerződés megszűnése esetén .....	60
13.	A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai .....	61
14.	Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei .....	61
14.1	Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség .....	61
14.2	Hálózatfejlesztéssel és migrációval kapcsolatos együttműködési kötelezettség.....	61
14.3	A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	62
14.4	A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek .....	62
14.5	Az Előfizető által küldött információk és/vagy reklámok tartalmával és a kéretlen információ és/vagy reklám küldéssel kapcsolatos kötelezettség .....	63
14.6	Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás.....	63
15.	Médiaszolgáltatások és kiegészítő mediaszolgáltatások, és kínált csatornák szerepeltetésének vállalt időpontja .....	63

## 1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG

### 1.1 Szolgáltató neve és címe, egyéb adatai

Cégnév: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság  
 Rövid cégnév: Magyar Telekom Nyrt. Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.  
 Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-041928 (nyilvántartja a Fővárosi törvényszék Cégbírósága)  
 Adószám: 10773381-2-44

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

	Ügyfélszolgálati és hibabejelentő telefonszám	Postacím	Internet (honlap)	Ügyfélszolgálati iroda és értékesítési pontok	Egyéb
<b>Elérhetőség</b>	1414 (Telekom hálózatából díjmentesen hívható)  +36 1 2659210 (mobil szolgáltatások)  1777 (Domino központ)	1519 Budapest, Pf. 434	www.telekom.hu/irjonnek unk  www.telekom.hu/	Megyeszékhelyeken ügyfélszolgálati irodák, egyéb helyeken értékesítési pontok elérhetőségei megismerhetők:  <a href="http://www.telekom.hu/uzletkereso">http://www.telekom.hu/uzletkereso</a>	SMS kód alapú (csak mobil esetén)  USSD kód alapú (csak mobil esetén)  Chat
<b>Nyitvatartási idő</b>	H-V 0-24		H-V 0-24	Lásd naprakészen a <a href="http://www.telekom.hu/uzletkereso">http://www.telekom.hu/uzletkereso</a> címen.	

A telefonos, internetes, SMS és USSD önkiszolgáló ügyfélszolgálatok és értékesítési pontok részletes leírása, működése az alábbi internetes oldalon található:

<http://www.telekom.hu/elerhetosegek>

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

Lásd az 1.2. pontban.

### 1.4 Szolgáltató internetes honlapjának címe

Lásd az 1.2. pontban.

### 1.5 A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

A felügyeleti szervek elérhetőségét az 1. sz. melléklet tartalmazza.

Az ott szereplő adatokat Szolgáltató tájékoztatásul adja meg, az ott szereplő adatok helyességéért, változásáért felelősséget nem vállal.

## 1.6 Az általános szerződési feltételek elérhetősége

Ügyfélszolgálaton (lásd az 1.2. pontban).

A Szolgáltató honlapján: [www.telekom.hu](http://www.telekom.hu)

## 1.7 Az általános szerződési feltételek tárgyi hatálya

A jelen Lakossági ÁSZF a Magyar Telekom mobilszolgáltatásaira és otthoni szolgáltatásaira terjed ki.

A jelen Lakossági ÁSZF a fenti szolgáltatások vonatkozásában az e szolgáltatásokkal kapcsolatban a Felek jogait és kötelezettségeit szabályozza.

A Lakossági ÁSZF két részből áll:

- Törzsrész: az egyes szolgáltatásokra vonatkozó általános jellegű szabályozást tartalmazza;
- Mellékletek:
  - 1. sz. melléklet: **Felügyeleti szervek**
  - 2. sz. melléklet: **Egyes szolgáltatások tartalma**
    - a) mobilszolgáltatások,
    - b) helyhez kötött (vezetékes) telefonszolgáltatás,
    - c) helyhez kötött (vezetékes) internet szolgáltatás,
    - d) helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás;
  - 3. sz. melléklet: **Egyes szolgáltatások földrajzi területe**
    - a) -
    - b) helyhez kötött (vezetékes) telefonszolgáltatás,
    - c) helyhez kötött (vezetékes) internet szolgáltatás,
    - d) helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás;
  - 4. sz. melléklet: **Minőségi célértékek**
    - a) mobilszolgáltatások,
    - b) helyhez kötött (vezetékes) telefonszolgáltatás,
    - c) helyhez kötött (vezetékes) internet szolgáltatás,
    - d) helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás;
  - 5.sz. melléklet: **Díjak**
    - a) mobilszolgáltatások,
    - b) helyhez kötött (vezetékes) telefonszolgáltatás,
    - c) helyhez kötött (vezetékes) internet szolgáltatás,
    - d) helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás;
  - 6.sz. melléklet: **Szolgáltató-váltás szabályai**
  - 7.sz. melléklet: **Adatkezelési szabályzat**

A mellékletek a jelen Lakossági ÁSZF szerves részét képezik, így a törzsrész és a mellékletek együttesen alkalmazandóak. **Az egyes mellékletek (különösen a 2. sz. melléklet) és a törzsrész közötti eltérés esetén a melléklet irányadó.**

Egyes szolgáltatások vonatkozásában a jelen Lakossági ÁSZF rendelkezései értelemszerűen csak akkor alkalmazandóak, amennyiben azok a szolgáltatás jellegéből adódóan az adott szolgáltatásra értelmezhetőek.



## 1.8 A jelen ÁSZF-ben, az Egyedi előfizetői szerződésben és azzal kapcsolatos módosításban, nyilatkozatban hivatkozott jogszabályok rövidítése

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

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

**Eszr.:** az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet

**új Eszr.:** az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet

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

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

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

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

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

## 1.9 A jelen ÁSZF-ben, az Egyedi előfizetői szerződésben és azzal kapcsolatos módosításban, nyilatkozatban használt egyes fogalmak meghatározása

**Alapvető díjszabás:** Az adott Előfizetői szerződéssel igénybevett szolgáltatásra vonatkozó rendszeres díj, előfizetési díj és forgalmi díj.

**ÁSZF** vagy **Lakosság ÁSZF:** a Magyar Telekom jelen Általános Szerződési Feltételei elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan Egyéni előfizetők részére.

**Díjreklamáció:** olyan, az Előfizető által a Szolgáltatónál előterjesztett Előfizetői bejelentés, amely nem minősül Előfizetői panasznak vagy Hibabejelentésnek, és a Szolgáltató által felszámított díj összegének vitatásával kapcsolatos.

**Egyedi előfizetői szerződés:** az Előfizetői szolgáltatás nyújtására és igénybevételére vonatkozó, a jelen ÁSZF szerint megkötött Előfizetői szerződés, amely nem tartalmazza a Szolgáltató általános szerződési feltételeit, de írásbeli szerződéskötés esetén tartalmazza legalább az Eszr. 7.§(1) bekezdése szerinti adatokat (Eht 127. § (1)).

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

**Egyéni előfizető:** az a természetes személy Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást. (Eht. 188. § 10.).

**Egyéni igénylő:** az a természetes személy, aki az Előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló Igényt a jelen ÁSZF 2.1 pontja szerint jelezte a Szolgáltató ügyfélkapcsolati pontjain, és úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül kívánja igénybe venni az Előfizetői szolgáltatást.

**Egyéni kezelést kért üzleti előfizető:** az a kis és középvállalkozás Előfizető, amely az Előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozatban kérte az Egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályoknak a rá vonatkozó alkalmazását, amennyiben az Egyéni kezelést kért üzleti előfizető által igénybe venni kívánt szolgáltatás az Egyéni előfizetők számára is elérhető a jelen ÁSZF szerint.

**Elektronikus úton (online felületen) kötött szerződés:** az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület útján) kötött Előfizetői szerződés. (új Eszr. 5. § (4)).

**Előfizető:** az Egyéni előfizető, az Üzleti előfizető és az Egyéni kezelést kért üzleti előfizető együttesen és külön-külön is.

**Előfizetői bejelentés:** az Előfizetői panasz, a Díjreklamáció és a Hibabejelentés.

**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 (Eht. 188. § 23.). Az előfizetői hozzáférési pontokra vonatkozó részletes rendelkezéseket a 2/a.- 2/c sz. melléklet tartalmazza.

**Előfizetői panasz vagy Panasz:** az Előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az Előfizető által személyesen, telefonos ügyfélszolgálaton keresztül, online felületen vagy írásban tett olyan Előfizetői bejelentés, amely az Előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül Díjreklamációnak és Hibabejelentésnek. (új Eszr. 2. § a)).

**Előfizetői szerződés vagy Szerződés:** az Előfizetői szolgáltatás nyújtásáról egyrésztől a Szolgáltató, másrésztől az Előfizető illetve az Előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználó között létrejött szerződés, amely az általános szerződési feltételekből, valamint Egyedi előfizetői szerződésből áll.

**Előfizetői Szolgáltatás vagy Szolgáltatás:** az Előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató által az Előfizetőnek a jelen ÁSZF alapján nyújtott Telekom otthoni szolgáltatás és Telekom mobil szolgáltatás együttesen és külön-külön is.

**Felek:** a Szolgáltató és az Előfizető, valamint a szolgáltatást az Előfizető nevében az Előfizetői szerződés alapján igénybe vevő más felhasználó.

**Hálózati elemek:** hálózat vezetékei (kábelei), berendezései és szerelvényei.

**Hatóság:** a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság.

**Hibabehatároló eljárás:** a Szolgáltató által a Hibabejelentést követő 48 órán belül elvégzett vizsgálat, amely alapján eldönthető, hogy további helyszíni vizsgálat szükséges-e, vagy nem, illetőleg a hiba nem észlelhető, vagy az nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

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

**Igény:** az Igénylő által az Előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan az Előfizetői szerződés megkötésére a jelen ÁSZF 2.1 pontja szerint a Szolgáltatónál előterjesztett igény, ajánlat, megrendelés.

**Igénylő:** az Egyéni igénylő és az Üzleti igénylő együttesen és külön-külön is.

**Közvetített szolgáltatás:** a Szolgáltató által saját nevében vásárolt és az Előfizetővel kötött szerződés alapján, a szerződésben rögzített módon részben vagy egészben, de változatlan formában továbbértékesített szolgáltatás.

**MT azonosító:** a Szolgáltató által meghatározott, 9 számjegyből álló azonosító, amelyről a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésekor tájékoztatja az Előfizetőt.

**Műszaki előminősítő rendszer:** a Szolgáltató által üzemeltetett rendszer, amelynek funkciója, hogy az Előfizetővel történő szerződéskötést megelőzően, a műszaki nyilvántartást figyelembe véve információt adjon arról, hogy a Szolgáltató mely Szolgáltatásokat képes létesíteni és nyújtani egy adott területen. Ennek folyamata a „Műszaki előminősítés”.

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

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

**Szolgáltató** vagy **Magyar Telekom:** az 1.1. pontban megjelölt Szolgáltató, a Magyar Telekom Nyrt.

**Tartós adathordozó:** olyan eszköz, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze. (új Eszr. 2. § d)).

**Telekom mobil szolgáltatás:** a Magyar Telekom mobil hálózaton „Telekom” márkanev alatt igénybe vehető, egyéb márkanev alá nem tartozó szolgáltatásai (korábbi elnevezéssel T-Mobile szolgáltatások), mely a mobilszolgáltatásokat foglalja magában.

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

**Üzleti előfizető:** az a vállalkozás, szervezet (ideértve a társasházat is), jogi személy, amely gazdasági, üzleti tevékenysége, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az Előfizetői szolgáltatást.

**Üzleti igénylő:** az a vállalkozás, szervezet (ideértve a társasházat is), jogi személy amely az Előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló Igényt a jelen ÁSZF 2.1 pontja szerint jelezte a Szolgáltató ügyfélkapcsolati pontjain, és a gazdasági, üzleti tevékenysége, vagy a létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége körében kívánja igénybe venni az Előfizetői szolgáltatást.

## 2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

**2.1 Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja, feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

### 2.1.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Ha az Előfizetői szerződés megkötésére az Igény bejelentésével egyidejűleg sor kerül, a Szolgáltató megvizsgálja az Igénylő adatainak valódiságát, valamint a fizetőképességét, és amennyiben szükséges, műszaki előminősítést végez (2.1.5.; 2.1.6., 2.1.7.). Ha ezek alapján az Előfizetői szerződés megkötésének nincsen akadálya, akkor a Szolgáltató rögzíti az Egyedi előfizetői szerződés adatait, majd az Előfizetői szerződés a 2.1.8. pontban meghatározottak szerint jön létre. Az Igény adatait ez esetben a Szolgáltató külön nem rögzíti.

Ha az Előfizetői szerződés megkötésére az Igény bejelentésével egyidejűleg nem kerül sor, akkor a Szolgáltató nyilvántartásba veszi az Igényt, rögzíti az annak adatait, elvégzi az adatok valódiságának és az Igénylő fizetőképességének vizsgálatát, a Műszaki előminősítést (2.1.2.; 2.1.3; 2.1.4; 2.1.5.; 2.1.6.; 2.1.7.), majd az Előfizetői szerződés a 2.1.8. pontban meghatározottak szerint jön létre.

### 2.1.2. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igény bejelentése

Az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló Igényt írásban, telefonon vagy a Szolgáltató ügyfélkapcsolati pontjain személyesen lehet bejelenteni.

Arra az esetre, ha az Előfizetői szerződés megkötésére az Igény bejelentésével egyidejűleg nem kerül sor, az Igény kötelező tartalmát a 2.1.3. pont rögzíti. Ha az Igény a szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az Igény beérkezését követő 15 napon belül, határidő megadásával írásban vagy szóban felhívja az Igénylőt az Igény megfelelő kiegészítésére. Ebben az esetben az Igény bejelentésének időpontja a hiánytalan Igény Szolgáltatóhoz való beérkezésének időpontja.

### 2.1.3. Igény bejelentésével induló Előfizetői szerződés megkötésére irányuló Igény tartalmi elemei

#### 2.1.3.1. Személyes adatok:

- az Igénylő neve, lakóhelye, tartózkodási helye, postázási vagy számlaküldési címe, illetve székhelye;
- Egyéni igénylő esetén: az Egyéni igénylő születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje;
- Üzleti Igénylő esetén: az Üzleti igénylő cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma (adószáma), valamint szükség esetén pénzforgalmi számlaszám;
- az előfizetői kategóriára (Egyéni előfizető, Üzleti előfizető vagy Egyéni kezelést kért üzleti előfizető) vonatkozó nyilatkozat;
- kapcsolattartásra alkalmas olyan elektronikus elérhetőség, amely az Igény bejelentésével, az Előfizetői szerződéssel, szerződéskötéssel kapcsolatban az Igénylő tájékoztatására, értesítésére szolgál.

#### 2.1.3.2. Előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó adatok (Telekom otthoni szolgáltatások esetén):

- az igényelt Előfizetői hozzáférési pont létesítéséhez szükséges pontos, teljes cím;
- az Igénylő nyilatkozata arról, hogy az ingatlant, ahová az Előfizetői hozzáférési pont létesítését kéri milyen jogcím alapján használja, és ha az Igénylő nem tulajdonosa az ingatlanoknak, kifejezett nyilatkozat arra vonatkozóan, hogy a létesítéshez szükséges tulajdonosi hozzájárulással rendelkezik;
- az Igénylő nyilatkozata arról, hogy a hozzáférési címként megjelölt ingatlanon van-e kiépített hálózat (lakáshálózat, házhálózat).

**2.1.3.3. Szolgáltatásra, számlázásra vonatkozó adatok:**

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

**2.1.3.4. Nyilatkozatok:**

- a) az Igénylő nyilatkozata adatainak kezeléséről;
- b) az Igénylő nyilatkozata Egyéni előfizetői minőségéről;
- c) az Igénylő nyilatkozata az Egyéni kezelést kért üzleti előfizetői minőségéről;
- d) az Igénylő nyilatkozata az Előfizetői szolgáltatások egységes kezeléséről;
- e) 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;
- f) az Igénylő nyilatkozata a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások értékesítéséről és az üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséről;
- g) az Igénylő nyilatkozata Egyedi értékhatár elfogadásáról;
- h) az Igénylő nyilatkozata Egyedi előfizetői szerződés hatályos tartalmának igényelhetőségével kapcsolatos tájékoztatás megtörténtéről;
- i) az Igénylő nyilatkozata elállási, felmondási jogra, határozott, határozatlan tartamra vonatkozó feltételekkel kapcsolatos tájékoztatás megtörténtéről.

**2.1.3.5. Egyebek:**

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

**2.1.4. Az Igény bejelentését követő eljárás**

Ha a szerződéskötésre az Igény bejelentésével egyidejűleg nem kerül sor, a Szolgáltató az Igényt az 1.2. pontban meghatározott ügyfélszolgálati elérhetőségekre való hiánytalan beérkezése napjával nyilvántartásba veszi.

A Szolgáltató az Igény Szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlétük között az Igényről való tudomásszerzést követően haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az Igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait (lásd 2.1.5. és 2.1.6. pontok), és ezen határidőn belül értesíti az Igénylőt arról, hogy

- a) az Igényt elfogadja, és ezzel egyidejűleg az általa aláírt Egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, illetve elektronikus szerződéskötés esetén az általa írásba foglalt Előfizetői szerződést, vagy az Előfizetői szerződéshez történő hozzáféréshez szükséges adatokat (elérési útvonalat) az Igénylő által megadott e-mail címre megküldi,
- b) az Előfizetői szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az Igényt teljesíti, ezzel egyidejűleg megjelöli az Előfizetői 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 Igényt elutasítja.

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

Amennyiben a fenti b) pont szerinti esetben az Igénylőnek a 15 napos létesítési határidőtől eltérő – de az Igény beérkezésétől számított 3 hónapot meg nem haladó - létesítési határidő elfogadására vonatkozó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz a Szolgáltató vonatkozó értesítésének kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a Szolgáltató az Igényt törli a nyilvántartásból.

### 2.1.5. Az Igénylő által bejelentett adatok valódiságának ellenőrzése

A Szolgáltató jogosult az Igény bejelentését követően, illetve az Előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az Igénylő, képviselője vagy meghatalmazottja személyazonosságának ellenőrzését hitelt érdemlő módon elvégezni a hivatalos okiratok alapján, jogosult továbbá a meghatalmazás jogszerűségének ellenőrzésére is. A Szolgáltató ellenőrzési jogosultságától függetlenül az adatok és a meghatalmazás valódiságáért és jogszerűségéért az Igénylő tartozik felelősséggel.

Egyéni igénylő esetén a bejelentett Igényben vagy az Előfizetői szerződésben feltüntetett adatok ellenőrzése az Egyéni igénylő személyazonosító igazolványának és lakcímkártyájának bemutatásával történik.

Üzleti igénylő esetén a bejelentett Igényben vagy az Előfizetői szerződésben feltüntetett adatok és a képviseleti jogosultság ellenőrzése

- jogi személy Üzleti igénylő esetén
  - 30 napnál nem régebbi állapotra vonatkozó hiteles cégkivonattal vagy cégbizonyítvánnyal, vagy a képviselőre jogosult által kinyomtatott és aláírt cégkivonattal, létesítő okirattal, egyéb bejegyző okirattal vagy a cégbírósági bejegyző végzés eredeti példányának hiteles másolatával, és
  - a jogi személy Üzleti igénylő képviselőjére jogosult személy közjegyző által hitelesített aláírási címpéldányának vagy az azzal egyenértékű, ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-mintájának bemutatásával;
- egyéni vállalkozó Üzleti igénylő esetén az egyéni vállalkozói igazolvány bemutatásával,
- őstermelő Üzleti igénylő esetén az őstermelői igazolvány bemutatásával,
- társasház Üzleti igénylő esetén a társasház alapító okirata és/vagy a szervezeti és működési szabályzata bemutatásával, vagy ha ezen okiratok a képviseleti jogosultságot nem igazolják, a szerződéskötésre feljogosító közgyűlési határozat bemutatásával történik.

Ha az Üzleti igénylő nevében nem a képviselőre jogosult jár el, az Üzleti igénylő képviselőjére való jogosultságot igazoló, fent felsorolt okiratokon kívül a képviselőre jogosult által adott érvényes és hatályos meghatalmazás is szükséges, amely igazolja, hogy az Üzleti igénylő képviselőjében fellépő magánszemély jogosult az Üzleti igénylő képviselőjére.

Az ingatlan használatára vonatkozó jogcím igazolásaként a Szolgáltató szükség esetén elkérheti az Igénylőtől az alábbi okiratokat: lakcímkártya, bérleti, albérleti, adásvételi szerződés ide vonatkozó része.

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

### 2.1.6. Fizetőképesség vizsgálata és vagyoni biztosíték

#### 2.1.6.1. Fizetőképesség vizsgálata

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötése előtt és Előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor jogosult az Igénylő és az Előfizető fizetőképességét akár harmadik személyek igénybevétele útján vizsgálni, és az ehhez szükséges információkat illetve az ezeket igazoló okmányokat kérni.

Kedvezményes vagy részletfizetésre történő eszköz- illetve készülékvásárlás esetén, ha az Igénylő vagy az Előfizető a Szolgáltatóval szemben a vásárlást megelőző 5 éven belül bármikor bruttó 20.000,- Ft-ot meghaladó, lejárt tartozással rendelkezett, a Szolgáltató jogosult a fizetőképesség vizsgálat során figyelembe venni a tartozás tényét.

A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult – a fizetőképesség vizsgálatának eredményére való utaláson kívül további indoklás nélkül – az Előfizetői szerződés megkötését megtagadni, vagy a Szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték (pl. bankgarancia, kezesség, előleg stb.) biztosításához kötni.

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

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

#### **2.1.6.2. Vagyoni biztosíték**

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

A vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató a fizetőképességi vizsgálat eredménye, az igényelt Szolgáltatás és díjcsomag típusa, a Szolgáltató által értékesített eszközök értéke, kedvezményes készülékvásárlás esetén a készülék értéke, az előfizetői jogviszony időtartama alatt az Előfizető korábbi szerződésszerű teljesítése (így pl. határidőre történő díjfizetés), és az eset összes körülményei alapján, saját szabad mérlegelése szerint állapítja meg.

Amennyiben a megkötött Előfizetői szerződés alapján a létesítés, illetőleg a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése azért nem lehetséges, mert a Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételét előleg, vagy más vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötötte, és az Előfizető az előleg vagy vagyoni biztosíték összegét a számlán feltüntetett határidőben nem teljesítette, ez olyan, az Előfizető érdekkörébe tartozó oknak minősül, amely miatt az Előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik, a Felek pedig kötelesek egymással a szerződés megszűnésének időpontjában elszámolni.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a biztosítéket, 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 befizetesként kezeli, az Előfizető kérésére visszautalja az Előfizető számára, ennek hiányában az átkönyvelést követően kiállított számlákon szereplő szolgáltatási díjak és készülék-részletek kiegyenlítésére folyamatosan beszámítja.

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

#### **2.1.7. Műszaki előminősítés**

Ha az Előfizetői szerződés megkötéséhez illetve teljesítéséhez szükséges, a Szolgáltató Műszaki előminősítést végez. A Szolgáltató a Műszaki előminősítő rendszere alapján az Előfizetői szerződés megkötését megelőzően megvizsgálja, hogy az adott létesítési helyen van-e műszaki vagy egyéb akadálya az Előfizetői szerződés teljesítésének, illetve indokolt esetben, az Igénylővel történő egyeztetés alapján, helyszíni felmérés keretében határozza meg az adott Szolgáltatás létesíthetőségét. Ha a Műszaki előminősítő rendszer alapján a Szolgáltatás létesíthető, a Szolgáltató az Igénylővel Előfizetői szerződést köt.

Ha a Műszaki előminősítő rendszer alapján a Szolgáltatás nem létesíthető, a Szolgáltató az Igényt elutasítja.

#### **2.1.8. Az Előfizetői szerződés megkötésének szabályai**

Az Előfizetői szerződés létrejön (Eht. 129. § (1)):

- a) írásban:
  - aa) ügyfélszolgálati irodában és értékesítési pontokon jelenlévők közötti szerződéskötéssel;
  - ab) üzlethelyiségen kívül, jelenlévők közötti szerződéskötéssel;
  - ac) távollévők közötti szerződéskötéssel (így különösen levélben megküldött ajánlat és elfogadás esetén);
  - ad) elektronikus úton (online felületen) történő szerződéskötéssel;
- b) szóban távollévők között (telefonon) történő szerződéskötéssel;
- c) ráutaló magatartással.

Ha a szerződéskötés a 2.1.2. pont szerinti Igénnyel indul, az Előfizetői szerződés az Igény Szolgáltató általi elfogadásával jön létre.

A Szolgáltató az ÁSZF-et tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az Előfizető kérésére nyomtatott formában térítés ellenében bocsátja az Előfizető rendelkezésére, amelynek díját az 5/a-5/d sz. melléklet tartalmazza (Eht. 129 § (2)).

Üzlethelyiségen kívül, jelenlévők között megkötött és távollévők között megkötött Előfizetői szerződés esetén az Egyéni előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélkül elállhat az Előfizetői szerződéstől. Ha a Szolgáltatás nyújtása már megkezdődött, az Előfizető e határidőn belül indokolás nélkül felmondhatja az Előfizetői szerződést (45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 20. §).

Ügyfélszolgálati irodában és értékesítési pontokon jelenlévők között megkötött szerződés esetén a vak- és gyengénlátó Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 8 napon belül elállhat az Előfizetői szerződéstől, vagy ha a Szolgáltatás nyújtása már megkezdődött, e határidőn belül indokolás nélkül felmondhatja az Előfizetői szerződést.

#### **2.1.8.1. Az Előfizetői szerződés írásbeli megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok**

- a) Jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati irodákban és értékesítési pontokon tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az Előfizetői szerződés akkor jön létre, amikor a Felek az Egyéni előfizetői szerződést aláírják, amely aláírás történhet hagyományos módon, papíron tollal, vagy a megfelelő kliens oldali eszközön – PC aláíró pad vagy tablet – biztonságos biometrikus aláíráson alapuló elektronikus aláírással.
- b) Ha az írásbeli szerződés aláírása PC aláíró pad-en vagy tableten történik, a Szolgáltató a létrejött Előfizetői szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat (elérési útvonalat) az Előfizető által megadott e-mail címre küldi meg.
- c) Ha a Felek az Előfizetői szerződést üzlethelyiségen kívül kötik meg, az Előfizetői szerződés létrejöttének időpontja az az időpont, amikor az a) pontban meghatározott eszközök útján a Felek az Előfizetői szerződést aláírják, és a Szolgáltató az írásbeli szerződéses feltételeket és a 45/2014. (II.26.) Korm. rendeletben foglalt, a szerződéskötést megelőző tájékoztatást is tartalmazó dokumentumot tartós adathordozón az Előfizető rendelkezésére bocsátja.
- d) A Szolgáltatóhoz beérkezett írásbeli Igény esetén az Előfizetői szerződés a Szolgáltató által aláírt Egyéni előfizetői szerződés megküldésével jön létre. Elektronikus úton kötött Előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató az Előfizetői szerződést legfeljebb 48 órán belül visszaigazolja, és iktatja, az Előfizetői szerződést vagy a hozzáférésehez szükséges adatokat (elérési útvonalat) pedig az iktatástól számított 5 napon belül az Előfizető által megadott e-mail címre megküldi. Az Előfizetői szerződés a megküldés, illetőleg a hozzáférhetővé tétel időpontjában jön létre. Az elektronikus úton kötött Előfizetői szerződés írásban megkötött szerződésnek minősül.

#### **2.1.8.2. Az Előfizetői szerződés szóbeli megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok**

Szóban távollévők között (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében, ha az Igény 2.1.3. pontban írt adatai rendelkezésre állnak, és az igényelt szolgáltatás létesíthető, a szerződéses feltételek Előfizető általi megismerését követő szóbeli elfogadásával az Előfizetői szerződés létrejön.



### 2.1.8.3. Az Előfizetői szerződés ráutaló magatartással való megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok

Ráutaló magatartással jön létre az Előfizetői szerződés, ha az Igény alapján a Szolgáltató a kért Előfizetői szolgáltatást létesítette, vagy az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének lehetőségét más felhasználónak biztosította, és az Igénylő vagy más felhasználó az Előfizetői szolgáltatást bizonyítható módon igénybe vette. Az Előfizetői szerződés létrejöttének napja a ráutaló magatartás tanúsításának napja.

Ráutaló magatartásnak minősül:

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

Nem tekinthető ráutaló magatartásnak a Szolgáltatás jogosulatlan igénybevétele.

### 2.1.9. A szerződéskötés és -módosítás megtagadása

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

- a) ha az Igénylőnek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása van;
- b) ha a korábbi Előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okból felmondta az Igény beérkezését megelőző 1 naptári évben, vagy olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik igény, amelyre nézve a Szolgáltató az Előfizetői szerződést egy éven belül legalább két alkalommal díjtartozás vagy más szerződésszegés miatt mondta fel;
- c) ha az Igénylő a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekedett (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum hamis, hamisított vagy érvénytelen);
- d) ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésének vagy módosításának feltételül szabja az Igénylő fizetőképességének vizsgálatát, és az Igénylő a megadott feltételeknek nem felel meg vagy az Igénylő a fizetőképességi vizsgálathoz szükséges adatokat, illetve ezek igazolását nem bocsátja maradéktalanul a Szolgáltató rendelkezésére;
- e) ha az Előfizető az Egyedi értékhatár alkalmazását nem fogadja el;
- f) ha az Előfizető vagy az ingatlan tulajdonosa nem teszi lehetővé a Szolgáltató számára a Szolgáltatás létesítéséhez szükséges hálózat kialakítását, eszközök elhelyezését;
- g) ha az Igénylő az szolgáltatás létesítését olyan címre kéri, ahol a Szolgáltatónak nincs kiépített hálózata (kivéve az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó igényt).

### 2.1.10. Előszerződés megkötése

A jelen pont csak Telekom otthoni szolgáltatásra irányadó.

Amennyiben egyes igényelt Előfizetői hozzáférési pontok szerinti földrajzi területen nincs kiépített hálózata, a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás műszaki feltételeinek biztosítása érdekében jogosult előfizetői előszerződést kötni az Előfizetővel. Ebben esetben a Szolgáltató telepítési díjelőleget kérhet. A díjelőleg mértéke a telepítési díj minimum 50%-a, amelynek megfizetését a Szolgáltató a létesítés feltételeként írhatja elő.

Ha az Előfizető az előfizetői előszerződés megkötését követően az Előfizetői szerződést neki felróható okból nem köti meg, az Előfizető a Szolgáltató költségeit, legfeljebb a befizetett díjelőleg erejéig köteles megtéríteni.

### **2.1.11. Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja, feltételei és a Szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

Az egyes Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módjaira, feltételeire vonatkozó speciális rendelkezéseket a 2/a. - 2/d. sz. mellékletek tartalmazzák.

A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatásokat Magyarország területén nyújtja.

Az egyes Szolgáltatásokkal elérhető földrajzi területeket a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ide nem értve a Szolgáltató egyetemes szolgáltatásait.

Az egyes Szolgáltatások földrajzi korlátait és a szolgáltatási területét, valamint az igénybevétel esetleges személyi, tárgyi vagy egyéb feltételeit illetve további korlátait a 2/a. - 2/d. sz. mellékletek tartalmazzák.

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

A Szolgáltató az alábbi személyi előfeltétellel köt Előfizetői szerződést:

- a) Egyéni igénylő, egyéni vállalkozó és őstermelő Üzleti igénylő esetében magyarországi lakóhely vagy megfelelően igazolt tartózkodási jog, egyes Szolgáltatások esetében betöltött 18. életév.
- b) a fenti a pontban nem említett Üzleti igénylő esetében magyarországi székhely, telephely vagy fióktelep igazolása.

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

Az Előfizetői szolgáltatás igénybevétele érdekében az Előfizetőnek biztosítania kell az Előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök üzemképes állapotát, ezen eszközök alkalmassá tételét az Előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez az Előfizetői szerződés időtartama alatt.

## **2.2 Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája**

Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája a jelen ÁSZF 2.1.3.1 pontjában került meghatározásra.

## **2.3 Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő**

### **2.3.1. Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a Szolgáltatás megkezdésének határideje**

Az Előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy műszaki lehetőség hiányában az általa év, hónap, nap pontossággal vállalt későbbi teljesítési időpontban - amely az Igény beérkezésétől számított legkésőbb 3 hónapon belüli időpont lehet - , vagy az Igénylő által megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül megkezdje a Szolgáltatás nyújtását.

A Szolgáltatáshoz való új Előfizetői hozzáférési pont létesítési idejére vonatkozó minőségi mutató definíciója, annak értéke és számítási módja jelen ÁSZF 4/a. - 4/d. sz. mellékletében kerül meghatározásra.

### 2.3.2. Az Előfizetői hozzáférési pont kialakítása

A Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pontot az ingatlanon belül építi ki azzal, hogy a Szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések (kábelek, tartószerkezetek stb.) az igénybevett technológiától, ill. a műszaki lehetőségektől, körülményektől függően az ingatlanon (épületben, épület tetején stb.), illetve a csatlakozó vagy szomszédos ingatlan külső területén/felületén is elhelyezésre kerülhetnek.

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

### 2.3.3. Az Előfizetői hozzáférési pont kialakításához, a vezetékek, berendezések elhelyezéséhez kapcsolódó előírások

Az Előfizető térítésmentesen biztosít helyet a Hálózati elemek elhelyezéséhez, valamint lehetőségei szerint gondoskodik azok vagyonvédelméről. Az eszközök és azok tartozékai áramellátását az Előfizető térítésmentesen biztosítja.

Az Előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített Hálózati elemeken még a telepítési ill. a kiegészítő telepítési díj megfizetése esetén sem szerez tulajdonjogot a hálózaton, Hálózati elemeken és eszközökön, ezek a Szolgáltató tulajdonát képezik.

Ha a Szolgáltatás létesítésének vagy nyújtásának elkerülhetetlen feltétele, hogy a hálózathoz (ideértve lakáshálózatot és házhálózatot is) csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai az ingatlanba történő bejutáshoz, egyes Hálózati elemek kialakításához, átvezetéséhez, illetve telepítéshez szükséges munkálatok elvégzéséhez, eszközök ingatlanon történő elhelyezéséhez hozzájáruljanak, a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek, e hozzájárulások, engedélyek beszerzése az Előfizető kötelezettsége. Az Előfizetőnek a létesítéssel, a hozzáférési pont kialakításával kapcsolatban, mint jogosultnak, elő kell segítenie a kötelezett Szolgáltató teljesítését, és az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni. Ha az Előfizető a telepítéshez szükséges, e bekezdés szerinti kötelezettségének nem tesz eleget, elmulasztja vagy késedelmesen teszi meg azokat az intézkedéseket vagy azon nyilatkozatok, hozzájárulások 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 ilyen esetben nem tartozik felelősséggel a Szolgáltatás létesítéséért és nyújtásért, illetve az ezzel összefüggő kötelezettségek teljesítésért, a létrejött Szerződést rendes felmondással felmondhatja, és mentesül a késedelmes, ill. a hibás teljesítés jogkövetkezményei alól.

Az Előfizetői hozzáférési pont kiépítése esetén a Szolgáltató felelőssége az Előfizetői hozzáférési pontig terjed.

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

### 2.3.4. Kiegészítő létesítés

Az Előfizető kérése alapján, ha

- a) az ÁSZF-ben meghatározott Előfizetői hozzáférési pont a Szolgáltató kiépített szolgáltatási területén kívül esik (és az igény nem minősül egyetemes szolgáltatás iránti igénynek), vagy

- b) 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 kiegészítő létesítés keretében teljesíti.

A kiegészítő létesítésért a Szolgáltató telepítési díjat számít fel.

Ezen díjak felsorolása a jelen ÁSZF 7.1 pontjában és 5/a - 5/d. sz. mellékletében található. Ha az igényelt kiegészítő létesítés nem sorolható az ÁSZF-ben szabályozott körbe, akkor a szerelési tevékenységre vonatkozóan egyedi díjmegállapítás történik. A kiegészítő létesítést a Szolgáltatónak a díjazásra is kiterjedő előzetes tájékoztatása alapján rendeli meg az Előfizető, annak elvégzését a szerelési lapon vagy külön dokumentumban aláírásával igazolja, amellyel egyidejűleg vállalja az elvégzett munka ellenértékének megfizetését.

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

Amennyiben az igényelt Előfizetői-hozzáférési pont

- a Szolgáltató kiépített szolgáltatási területén kívül esik, de a szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak, és
- a telepítési vagy belépési díj a létesítés költségét nem fedezi, és
- az Igény teljesítése a létesítéssel szükségképpen általánosan együtt járó műszaki feladatokat meghaladó, plusz kivitelezéssel és építési tevékenységgel jár, illetve az Előfizető a létesítéssel kapcsolatosan egyedi- vagy többlet igényeket támaszt,

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

### 2.3.5. Közreműködő

A Szolgáltató a létesítéshez közreműködőt is igénybe vehet. A Szerződés megkötésével az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető által igényelt Szolgáltatás kiépítéséhez szükséges adatokat a Szolgáltató közreműködőinek a feladat elvégzése céljából átadja.

## 2.4 Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az Előfizető adataiban

Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó szerződéses ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele a 2.1.4 pontban került szabályozásra.

Az előfizetői adatok változására vonatkozó rendelkezéseket pedig a 14.6 pont tartalmazza.

## 3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

### 3.1. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás tartalma

A Szolgáltató által nyújtott egyes Előfizetői szolgáltatások tartalmát a 2/a. - 2/d. sz. mellékletek tartalmazzák.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban az Előfizető részére Közvetített szolgáltatást is nyújt, a Közvetített szolgáltatás ilyen jellegét a Szolgáltató egyértelműen jelzi a számlában.

### 3.2. A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének földrajzi korlátait és az Előfizetői szolgáltatás területét a 2/a.-2/d. sz. és 3/b.-3/d. mellékletek tartalmazzák.

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

A 2/a sz. melléklet szerinti mobil rádiótelefon szolgáltatás és a 2/b sz. melléklet szerinti helyhez kötött (vezetékes) telefonszolgáltatás esetén a Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy az Előfizető az alábbi hívószámokon keresztül elérhesse a segélyhívó szolgáltatásokat, valamint segélyszolgálati állomásokat (Eht. 145. § (1)).

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

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

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

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

A Szolgáltató valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatása közül kizárólag a 2/b. sz. mellékletben kifejezetten egyetemes szolgáltatásként megjelölt szolgáltatás minősül egyetemes szolgáltatásnak.

### **3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői hozzáférési pont helye**

Az Előfizetői hozzáférési pont kiépítésére vonatkozó rendelkezéseket a jelen ÁSZF 2.3. pontja rögzíti.

Az egyes szolgáltatások esetében az Előfizetői hozzáférési pontok fogalmát a szolgáltatások tartalmára vonatkozó egyedi szabályok rögzítik a 2/a. - 2/d. sz. mellékletekben.

## **4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA**

### **4.1. Az Előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei**

#### 4.1.1. Minőségi követelmények

A Szolgáltató által vállalt Szolgáltatás-minőségi célértékeket, a minőségi mutatók meghatározását és mérési módszerét Szolgáltatásonként a jelen ÁSZF 4/a.-4/d. sz. mellékletei és az internetes honlapja tartalmazza.

#### 4.1.2. A Szolgáltatás rendelkezésre állása

A Szolgáltatás rendelkezésre állásának feltételeit jelen ÁSZF 4/a.- 4/d. sz. mellékletei tartalmazzák.

#### 4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a Szolgáltatás minőségére, vagy a Szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése

Az erre vonatkozó szabályokat a 2/a. és 2/d. sz. mellékletek rögzítik,

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

Szolgáltató a tevékenysége során használt, a jelek továbbítását végző berendezéseinek adatait rendszeresen elemzi, valamint hálózatain időszakos ellenőrzéseket végez a hálózatok egysége és biztonságos működése érdekében.

Azon esetben, ha ezen ellenőrzés során a Szolgáltató azt észleli, hogy az Előfizető

- a Szolgáltatás igénybe vételéhez használt berendezést az Előfizetői szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, a berendezéshez vagy a hálózathoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol; illetve
- az Előfizetői szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti;

úgy a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását az Előfizető értesítése mellett korlátozza, illetve felmondja, amelynek részletes szabályait a korlátozás vonatkozásában a 5.2 pont, míg a rendkívüli felmondásra vonatkozóan a 12.3.2 pont tartalmazza.

#### 4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

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

A végberendezések 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 végberendezés akkor helyezhető üzembe és csatlakoztatható a Szolgáltató hálózatához, ha teljesíti az alapvető követelményeket, el van látva a megfelelőségi jelöléssel, és teljesíti a 5/2004 (IV.13.) IHM rendelet előírásait.

Ha az előfizetői végberendezés hibás, illetve annak rosszakarátú csatlakoztatásából vagy hibájából eredően a Szolgáltatónak kára keletkezik, azt a Szolgáltató az Előfizetővel szemben érvényesítheti.

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybe vételéhez használt hálózatot annak karbantartása és épségének megőrzése végett ellenőrizni, a hálózatra csatlakoztatott végberendezésekkel együtt. Ha a Szolgáltató az ellenőrzése során hiányosságokat, a hálózat működését veszélyeztető, megfelelőségi jelzéssel el nem látott végberendezést vagy nem szabályos működtetést tapasztal, az Előfizetőt felszólítja a szerződésszegő magatartás 15 napon belüli megszüntetésére, a végberendezés üzemben kívül helyezésére.

Ha az Előfizető a Szolgáltató felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az Előfizetői szerződést korlátozhatja vagy 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. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA

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

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

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

- a) Szünetel a Szolgáltatás az Előfizető ilyen rendelkezése esetén a bejelentéstől a visszakapcsolásra irányuló kérelemben meghatározott időpontig (Eht. 135. § (2)).
- b) A Szolgáltatás Előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató határozott időtartamú szerződéseknél sem zárja ki, ebben az esetben azonban az Előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik. A határozott időtartamú (legfeljebb 24 hónap) szerződés esetén az Előfizető legfeljebb hat hónapig tartó szüneteltetést kérhet (Eszr. 20. § (1)).
- c) 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 (Eszr. 20. § (6)).
- d) Ha az Előfizető a díjfizetési kötelezettségének a számlában megjelölt határidőben felszólítás ellenére sem tesz eleget, és emiatt a Szolgáltató a Szolgáltatást a jogszabályi rendelkezések szerint korlátozta, 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.
- e) Amennyiben az Előfizető az ügyfélszolgálat igénybevétele során a 6.2.2. pontban foglalt kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt felszólítani a rendeltetésellenes magatartás azonnali megszüntetésére. Amennyiben az Előfizető a kötelezettségének felszólítás ellenére sem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást szüneteltetni.
- f) A Szolgáltató jogosult azEgyéni kezelést kért üzleti előfizető esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén, e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni a Szolgáltatást addig, amíg az Egyéni kezelést kért üzleti előfizető nem ad a Szolgáltató ÁSZF-jében meghatározott, de legfeljebb a Szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.;

#### 5.1.2. A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés/szünetelés

Szünetel a Szolgáltatás 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 (Eht. 136. § (1) a)).

### 5.1.3. Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szüneteltetés/szünetel

- a) Szünetel a Szolgáltatás előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén (Eht 136. § (1) b)).
- b) Szünetel a Szolgáltatás a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terroristaelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon (Eht 136. § (1) c)).

### 5.1.4. Díjfizetés a szünetelés/szüneteltetés alatt, a díjfizetéshez kötött szünetelés/szüneteltetés esetei

Ha a szünetelés oka a Szolgáltató érdekkörében merül fel – ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott Rendszeres karbantartást - vagy mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartamára az Előfizető díjfizetési kötelezettség nem terheli. (Eht. 136. § (2)) Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató az egy hónapra eső előfizetési díjat visszatéríti. Nem kell visszatéríteni az előfizetési díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, ha a Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtett a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére (Eht. 136. § (2), (3)).

Az Előfizető kérésére történő Szolgáltatás szünetelésének időtartamára az Előfizető az Előfizetői szerződésben feltüntetett csökkentett, indokolt és méltányos, a díjszabásban meghatározott szüneteltetési díjat („Előfizető kérésére történő szüneteltetés díja”) köteles fizetni (Eht 135. § (1) és (3)).

## 5.2. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának – így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének – esetei és feltételei

A 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 rendeltetészerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott (Eht. 137. § (1) a));
- b) a Szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja (Eht. 137. § (1) b));
- c) az Előfizetőnek a 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 ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot (Eht. 137. § (1) c));
- d) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve az Egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy a szolgáltatástípustól függően különösen a hívás, üzenet, illetve adatmennyiséget (Eht. 137. § (1) d));
- 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 (új Eszr. 19. § (3));
- f) ha az Előfizető túllépi az 5.2.1. pontban meghatározott Egyedi értékhatárt.

A korlátozás az e) pontot 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 (Eht. 137. § (2a)). Díjtartozásnak számít az Előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés.

A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott Szolgáltatással arányos díjat számíthat fel (Eht. 137. § (2b)). Ennek mértékét a jelen ÁSZF 5/a - 5/d. sz. mellékletei tartalmazzák.



Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a Felek az Előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az Előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja. (új Eszr. 19. § (1))

A Szolgáltató jogosult a Szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a Szolgáltatások körét, illetve használatát (Eht. 134. § (10)). A vagyoni biztosítékkal kapcsolatos szabályokat az ÁSZF 2.1.6 pontja tartalmazza.

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

Ha a Szolgáltatás korlátozásra kerül, a korlátozott alapszolgáltatásra épülő kiegészítő szolgáltatásokat nem vagy korlátozottan lehet igénybe venni.

A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételének korlátozása esetén is biztosítja

- a) az Előfizető hívhatóságát,
- b) a segélykérő hívások továbbítását,
- c) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- d) a hibabejelentőjének elérhetőségét. (Eht 137. § (2))

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a díjtartozás fennállásának ideje alatt az Előfizetőt a Szolgáltatás igénybe vételét biztosító végberendezésekre küldött szöveges üzenet formájában tájékoztassa (akár többször is) a díjtartozás fennállásáról.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszünteti. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese (új Eszr. 19. § (1) és (2)).

A Szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az Előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles. A visszakapcsolási díj mértékét a 5/a-5/d. sz. mellékletek tartalmazza (Eht. 137. § (4)).

### 5.2.1. Egyedi értékhatár

A Szolgáltatónak lehetősége van az általa nyújtott Szolgáltatáshoz kapcsolódó eseti díjas szolgáltatások tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatár maximum meghatározására. Az erre vonatkozó rendelkezéseket az Egyedi előfizetői szerződés tartalmazza és azt az Előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia. Ha az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott Egyedi értékhatárt nem fogadja el, a Szolgáltató a szerződéskötést megtagadhatja.

#### Az Egyedi értékhatár számítása:

Az Előfizetői szerződés megkötését követő első 4 hónapban az általános forgalmi adót is magában foglaló 12.700,- 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 eltelte 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.

Az Egyedi értékhatár eléréséről és 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.

A Szolgáltatót az értesítés – az Előfizető érdekkörére visszavezethető okból történő – esetleges sikertelenségéért nem terheli felelősség. Ha 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.

A számlában megjelölt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a jelen fejezetben meghatározottak szerint jogosult a Szolgáltatás korlátozására.

Mivel az Előfizető által igénybevett Szolgáltatás egyes díjelemei nem jelenhetnek meg a Szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg a Szolgáltató számlázási rendszerében, az Előfizető bizonyos szolgáltatásoknál az Egyedi értékhatárt meghaladóan is igénybe fogja tudni venni a Szolgáltatást. Erre tekintettel az Előfizető nem tagadhatja meg a Szolgáltatás díjának megfizetését arra hivatkozva, hogy a Szolgáltató az Egyedi értékhatár elérését követően nem korlátozta a Szolgáltatás nyújtását.

Az Egyedi értékhatárra vonatkozó rendelkezés megfelelően irányadó az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott hívás, üzenet vagy adatmennyiségre is.

Az Egyedi értékhatár Szolgáltatásonként, ezen belül nyilvántartási egyenlegenként (folyószámlánként) külön-külön számítandó.

## 5.2.2. A Szolgáltatás felfüggesztése

Ha az Előfizető a díjfizetési kötelezettségének a számlában megjelölt határidőben felszólítás ellenére sem tesz eleget, és emiatt a Szolgáltató az előfizetését a jogszabályi rendelkezések szerint korlátozta, a Szolgáltató a szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, a Szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával. 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 (új Eszr. 19. § (4)).

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 a 12.3.2.1 pont szerint megszüntetni, mely esetben a felmondási idő tartamára a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást felfüggeszteni (új Eszr. 19. § (5)).

# 6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK

## 6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a Hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

### 6.1.1. A vállalt hibaelhárítási célérték

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a Hibabehatároló eljárása eredményeként valósan minősülő, érdekkörébe tartozó hibát a hiba bejelentésétől számított 72 órán belül kijavítja (Eszr. 22 § (4)).

A hibaelhárítás célértékét a jelen ÁSZF 4/a. - 4/d. sz. mellékletei tartalmazzák.

### 6.1.2. A Hibabejelentés módja, a Hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele során észlelt meghibásodást az 1.2 pontban meghatározott elérhetőségeken jelentheti be.

A Szolgáltató a Hibabejelentéseket, a Hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás során tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel (lásd 6.4.2 pont) vagy egyéb elektronikus úton rögzíti (Eht. 141. § (1)).

A Szolgáltató a Hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi (Eht 141. § (2)).

A Hibabejelentéshez kapcsolódó nyilvántartás a következőket tartalmazza (Eht 141. § (2)):

- a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a Hibabejelentés és a nyilvántartásba vétel időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f) a hiba okát;
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

A Szolgáltató a Hibabejelentéseket 48 órán belül vizsgálja és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíti 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, amely 8 és 20 óra közé eshet); vagy
- b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel (Eszr. 22 § (1)).

Nem köteles a Szolgáltató 48 órán belül a Hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az Előfizetőt, amennyiben a valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az Előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat (Eszr. 22.§ (2)).

Nem számít a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibának, ha a Szolgáltatás azért nem vehető igénybe, mert az Előfizető korlátozás alatt áll és erről a Szolgáltató a hiba bejelentésekor az Előfizetőt értesítette.

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

A hiba elhárítására a hiba bejelentésétől számított, és annak elhárítására a 6.1.1. pont szerinti 72 órás 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 Hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie, és a hozzájárulás szükségességéről az Előfizetőt értesíteni (Eszr. 22 § (5));
- a Hibabejelentés vizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató általi értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartammal (Eszr. 22 § (9));
- ha a vizsgálat 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, a Szolgáltató érdekkörén

kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a Felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakokkal (Eszr. 22 § (10)).

A Szolgáltató a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet (Eszr. 22 § (6)).

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

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti Hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által tett ismételt Hibabejelentésig eltelt időtartam (Eszr. 22 § (11)).

Ha 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 Szolgáltatói értesítés Előfizető általi 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, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján. Ebben az esetben a Szolgáltató hibás teljesítésért való felelősségét kizárja, tekintettel arra, hogy a hiba nem az érdekkörében felmerülő okból következett be, és így annak kijavítására nem köteles.

A teljesítés lehetlenné válásával kapcsolatos egyéb jogkövetkezményként a Szolgáltatónak a fenti b) pontban szabályozott esetben a hibás teljesítés tartamára (a Szerződés megszűnéséig) a 6.3.3 pont szerinti kötbért kell fizetnie. A fenti a) és c) pont szerinti esetekben azonban, tekintettel arra, hogy a teljesítés lehetlenné válásáért a Szolgáltató nem felelős, a Szolgáltató kötbér fizetésére sem kötelezhető.

A Szolgáltató a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet (Eszr. 22 § (6)).

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

### 6.1.3. A Szolgáltató hibás teljesítése

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

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha a hiba

- a) az Előfizető érdekkörében vagy vis maior ok (lásd 7.4.2 pont) miatt keletkezett, vagy a hibát nem jelentették be, illetve ha az Előfizető az alapvetően biztosított Szolgáltatás minőségétől eltérő Szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el,
- b) az Előfizető által használt, a jogszabályi előírásoknak vagy szabványoknak nem megfelelő végberendezés, az Előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú vezetékszakasz, előfizetői tulajdonú hálózat, vagy végberendezés okozta,
- c) a szolgáltatói tulajdonú végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- d) a jelen ÁSZF-ben vállalt határidőben elhárításra került,

- e) azért nem volt elhárítható, mert az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az Előfizetői hozzáférési pontnak hely adó ingatlanon, vagy ingatlanrészen (így különösen nem felel meg a biztonságos munkavégzés követelményeinek), feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ingatlanrészre, ahol az Előfizető által használt előfizetői hozzáférési pont található,
- f) az Előfizető által igénybe vett más szolgáltató nem szerződésszerű teljesítéséből ered abban az esetben, ha az Előfizető a Szolgáltató hálózatán keresztül más szolgáltató információ-, vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe. Ebben az esetben a Szolgáltató csak az összeköttetés biztosításáért vállal felelősséget.

A Szolgáltató hibás teljesítése esetén az Előfizető a 6.3. pont szerinti kötbérre jogosult.

#### **6.1.4. Előfizető kötelezettségei a Hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatban**

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.

Az Előfizető a Szolgáltató részére biztosítja, 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 a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a Szerződés időtartama alatt biztosítja, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködik.

Ha a Hibabehatároló eljárás 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.

### **6.2. Az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (Díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)**

#### **6.2.1. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése**

Ha az Előfizető az Előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos Előfizetői panasszal él, személyesen, telefonon, online felületen és írásban fordulhat az ügyfélszolgálathoz (Eht. 140. § (3)). Az ügyfélszolgálaton személyesen vagy telefonon tett Előfizetői panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a személyesen vagy telefonon tett panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató az Előfizetői panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadja. Ha a személyesen vagy telefonon tett Előfizetői panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a személyesen vagy telefonon tett Előfizetői panaszról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadja, egyebekben az írásban tett Előfizetői panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el (Fgytv. 17/A. § (3)).

Az Előfizetők személyes ügyfélszolgálati pontokon a vásárlók könyvébe bejegyezhetik az üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos Előfizetői panaszaikat és javaslataikat.

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

Szolgáltató az Előfizetői panaszt kivizsgálja, és az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről a bejelentéstől számított 30 napon belül a jogszabályi előírásoknak megfelelően írásban értesíti, az Előfizetői panaszt érdemben megválaszolja. Ha a Szolgáltató a az Előfizetői panaszt elutasítja, azt köteles megindokolni (Fgytv. 17/A. § (6)). Ha a szükséges műszaki vizsgálatokat a Szolgáltató nem

tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni, a Szolgáltató a vizsgálati idő meghosszabbodásáról az Előfizető részére külön értesítést küld.

A telefonos ügyfélszolgálaton történő Előfizetői panasz bejelentése az Előfizető azonosításával lehetséges. Az Előfizető azonosítása az ÁSZF 6.4.3 pontja alapján történik.

### 6.2.2. Egyéb rendelkezések

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

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az Előfizetői szerződés keretében igénybevett Szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, továbbá az Előfizetői bejelentések megtétele során tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól. Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltatás igénybevétele során tekintettel kell lennie más Előfizető nyugalmára, a Szolgáltató egyéb Előfizetőit nem zaklathatja, akadályozhatja vagy korlátozhatja a Szolgáltatás igénybevitelével.

Ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató az Előfizetőt felszólítja a fentiek szerinti magatartás azonnali megszüntetésére. Ha az Előfizető a kötelezettségének felszólítás ellenére sem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást szüneteltetni.

### 6.2.3. Díjreklamáció (felszámított díj összegét érintő panasz)

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató az erről szóló Díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat eredményéről a Szolgáltató az Előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja (4/a-4/d. sz. mellékletek szerinti célértékek). A Szolgáltató a Díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői szerződést díjtartozás miatt felmondani (Eht. 138. § (3)).

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összezszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj mértékének 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 (Eht. 138. § (7)).

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

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

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

A nem vitatott tételek díjáról Szolgáltató pótcsekket küld Előfizetőnek, melyet Előfizető a Díjreklamációra tekintet nélkül a kifogásolt számla befizetési határidején belül megfizet. 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 Díjreklamáció helytálló, a Szolgáltató havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával - egyébként a Díjreklamáció elbírálásától számított harminc napon belül - az Előfizető választása szerint a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető 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 (Eht. 138. § (6)).

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

Ha az Előfizető a Díjreklamáció során a nem vitatott összegről kiállított új számlát befizette, a vitatott összeget a díjvita jogerős lezárásáig nem kell befizetnie, feltéve, hogy a jogorvoslati eljárást a Szolgáltató Díjreklamáció elutasítását tartalmazó értesítését követő 15 napon belül megindította és erről a kérelem másolatának egyidejű megküldésével a Szolgáltatót értesítette.

Ha az Előfizető Díjreklamációja nem volt megalapozott, úgy az Előfizető a számla összegét, valamint a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot a Szolgáltató számlájára befizeti.

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

#### **6.3.1. Általános szabályok**

A Szolgáltatónak az Előfizetői szerződés hibás teljesítése esetén kötbért kell fizetnie, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít (kötbér – Ptk. 6:186. § és Eht 128. § (3)). Az Előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani (Eht. 143. § (2)). A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes (új Eszr. 3. § (8)).

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 –eleget tesz. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy tesz eleget, hogy

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

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

#### **6.3.2. Késedelmes teljesítés esetén fizetendő kötbér**

Az Előfizetői szerződés alapján Szolgáltató a 2.3.1 pontban foglalt határidőben köteles a Szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

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

- az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli a telepítési vagy belépési díj egy tizenötöd része;

- telepítési és belépési díj hiányában, az Előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett Szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa (új Eszr. 7. § (3)).

### 6.3.3. Meghiúsulási kötbér

Amennyiben az Előfizetői szerződésben foglalt létesítési határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltatónak a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a Szerződés megszűnéséig a 6.3.2 pontban meghatározott kötbér felét kell megfizetnie (új Eszr. 7. § (4)).

### 6.3.4. Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

A Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie

- a) az 6.1.2 pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig;
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő (6.1.1 pont) eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

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

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a Hibabejelentés hónapjára vonatkozó, Egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg (új Eszr. 23. § (3)).

A kötbér mértéke az a) pont szerinti esetben a vetítési alap kétszerese;

- a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást csak az Előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkentésével lehetett igénybe venni, a vetítési alap négyszerese;
- a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni, a vetítési alap négyszerese (új Eszr. 23. § (2)).

### 6.3.5. 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 korlátozás okának megszűnését Előfizető megfelelően igazolja pl. befizetési csekk másolatának bemutatásával) a Szolgáltató az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszünteti.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltatónak minden megkezdett késedelmes nap után kötbért kell fizetnie. 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 (új Eszr. 19. § (2)).

### 6.3.6. Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Amennyiben a Szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért kell fizetnie, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede (új Eszr. 14. § (4)).

### 6.3.7. Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Az áthelyezés teljesítésére, a 9.3.2.2 pontban előírt határidők be nem tartása esetén a Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada (új Eszr. 15. § (5)).



### 6.3.8. Az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módját a 6.6. pont tartalmazza.

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

### 6.4.1. Az ügyfélszolgálat működése

A Szolgáltatással kapcsolatos Előfizetői bejelentések kezelése, illetve az Előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatot, ügyfélszolgálati irodákat működtet, valamint az értékesítési pontokon is fogadja az előfizetői igényeket. Az ügyfélszolgálati irodák és értékesítési pontok felsorolását, elérhetőségét, az elérhető szolgáltatások körét és nyitva tartását a Szolgáltató internetes honlapja tartalmazza (Eht. 138. § (1)).

A telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató az esetek 70 %-ában az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, a hívás megkezdésétől számított legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítja (13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet 12. § (1) bekezdés e) pont).

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkezett hívásokról hangfelvételt készít, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja (Eht. 138. § (10) és új Eszr. 25. § (1)). Ha a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott Előfizetői bejelentés csak az ügyfélszolgálati irodákban és értékesítési pontokon intézhető.

A személyében nem azonos, külön-külön MT azonosítón nyilvántartott Előfizetők, számlafizetők vagy felhasználók igényeinek egyszerre, egy alkalommal történő fogadását, illetve az ilyen igények végrehajtását a Szolgáltató visszautasíthatja, kivéve, ha a megrendelés jellegéből adódóan a többes igény kezelése feltétlenül szükséges.

### 6.4.2. Hangrögzítés szabályai

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

- a) ügyfélszolgálati helyiségben a hangfelvétel visszahallgatásával (új Eszr. 25. § (2));
- b) a hangfelvétel másolatának biztosításával, amelyet a Szolgáltató az Előfizető kérelmére 30 napon belül az Előfizető rendelkezésére bocsát. Az Előfizető részére előfizetői hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani (új Eszr. 25. § (3)). Ha az Előfizető ugyanabban a tárgyban tesz több alkalommal bejelentést, kizárólag az első bejelentéséről készült hangfelvétel másolatára vonatkozik a jelen bekezdése szerinti díjmentesség.

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

A Szolgáltató a hangfelvételeket

- a hibabejelentő hívások esetén a hívásról készített hangfelvételt a Hibabejelentéstől számított egy évig (Eht. 141. § (1))
- Előfizetői panaszokat a bejelentéstől számított két évig (új Eszr. 24. § (1)) őrzi meg.

### 6.4.3. Azonosítás

Az Előfizetőt az Előfizetői szerződésből eredő jogok gyakorlásánál a Szolgáltató

- a) a Szolgáltató rendelkezésére álló, az Előfizetővel és a Szolgáltatással kapcsolatos személyes illetve szolgáltatási adatok alapján történő azonosítással;

- b) az MT ügyfélazonosító és az ahhoz tartozó jelszóval; illetve
- c) a telefonos ügyfélszolgálat önkiszolgáló felületén keresztül a hangjával („hangazonosító”) azonosíthatja.

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

A jelszót és a hangmintát a Szolgáltató személyes adatként és üzleti titokként, az adatvédelemre vonatkozó szabályok figyelembe vételével kezeli.

Ha 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, azokért kizárólag az Előfizető felel.

Sikeres azonosítás esetén a Szolgáltató az azonosított személyt Előfizetőnek tekinti.

## 6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A tudakozó szolgáltatás igénybevételeinek feltételeit a 4/a. és 4/d. sz. mellékletek rögzítik.

## 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 Hatósághoz, a fogyasztóvédelmi szervekhez (Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, megyei Kormányhivatalok Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztályai, Fogyasztóvédelmi Osztályai), a Média- és Hírközlési Biztoshoz és a békéltető testülethez fordulhat.

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

Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével és kezelésével valamint a számla tartalmával kapcsolatban az Eht. és az Eszr. meghatározott rendelkezéseinek fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság jár el, így az Egyéni Előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez (Kormányhivatalok Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztályai, Fogyasztóvédelmi Osztályai) is fordulhat (Eht. 138. § (2) c)).

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

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

Az Előfizetői szerződésből eredő vita esetében – amennyiben az Előfizető és a Szolgáltató egymással nem tudnak megegyezni - békéltető testülethez fordulhatnak. A békéltető testület eljárására vonatkozó részletszabályokat az Fgytv. törvény tartalmazza. Az

eljárásra vonatkozó főbb szabályok alapján az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az eljárás a fogyasztónak a békéltető testület elnökéhez megfelelően benyújtott, írásbeli kérelmére indul. 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 mellett működő független testület.

Abban az esetben, ha felek békés úton, peren kívül nem tudják a vitáikat rendezni, és a megegyezés nem lehetséges, a Felek bírósághoz fordulhatnak. A Szolgáltató és az Előfizető a közöttük felmerülő jogviták peres úton történő rendezésére alávetik magukat a Szolgáltató székhelye szerinti bíróság illetékességének, kivéve azt az esetet, amikor az Előfizető a Szolgáltatót megillető díjakat, valamint az igénybevett kedvezmény elvesztését eredményező szerződésszegés miatt fizetendő kötbért és/vagy készülék vételár részletek összegét nem fizette meg és ennek következtében a Szolgáltató igényét peres úton érvényesíti. Ez utóbbi esetben az általános illetékességi szabályok az irányadók (Eht 138. § (2) c)).

A hatóságok, egyéb szervek listáját, elérhetőségét a jelen ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

## **6.7. Az Előfizető értesítése és a kézbesítési vélelem**

### **6.7.1. Az Előfizetők értesítése**

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő, és a Szolgáltató számlalevelet is küld, a Szolgáltató a számlalevél mellékletében értesíti az Előfizetőt (Eht. 144. § (3)).

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 ÁSZF-e 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, különösen SMS vagy MMS útján;
- 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 az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé teszi (Eht 144. § (4)).

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

- i. a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette; vagy
- ii. az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték; vagy
- iii. a postai levélben foglalt értesítést az Előfizetőnek igazolható módon megküldték (Eht 144. § (5)).

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

Nem alkalmazható a d) pontban meghatározott értesítési mód, ha az Előfizetői szerződés tárgyát képező Szolgáltatásra irányadó az Előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak – beleértve a Szerződés megszűntetésekor esedékes díjakat – az Előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik (Eht 144. § (6)).

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

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

Az Előfizetőt

- a) a számlaértesítő elektronikus levélben vagy
- b) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni (új Eszr. 26. § (2)).

### 6.7.2. Kézbesítési vélelemre vonatkozó rendelkezések

A Szolgáltató által küldött elektronikus levelet, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon (SMS vagy MMS) küldött értesítést a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Amennyiben elektronikus levélben vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon (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 (új Eszr. 26. § (4)).

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 (új Eszr. 26. § (5)).

A Szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén - az ellenkező bizonyításáig - a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni (új Eszr. 26. § (6)).

Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött értesítést akkor is, ha az a kézbesítést követően nem kereste, ismeretlen, vagy elköltözött, vagy az átvételt megtagadta jelzéssel érkezik vissza.

## 7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR

A szolgáltatások igénybevételéért az Előfizető a jelen pontban, a jelen ÁSZF 5/a-5/d. sz. mellékletben és az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott szabályok alapján felszámított díjakat köteles megfizetni. A Szolgáltatás díjának megfizetéséért az Előfizetői szerződést kötő Előfizető a felelős, függetlenül a Szolgáltatás tényleges igénybevevőjétől.

A díjak az áfa-t tartalmazzák. Ha a Szolgáltató áfa nélküli díjat tüntet fel, ezt külön megjelöli. A Szolgáltató által alkalmazott díjtételeket és díjsomagokat 5/a. - 5/d. sz. mellékletek tartalmazzák.

A Szolgáltató az időmérésen, illetve adatmennyiség mérésen alapuló szolgáltatás díjának számítását és számlázását az Egyedi előfizetői szerződésben és a díjszabásokban kialakított számlázási egység alapján végzi (új Eszr. 12. § (1)).

### 7.1 Az Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, díjakkal kapcsolatos rendelkezések

Az egyes díjak mértékét és azok fizetésével kapcsolatos speciális rendelkezéseket az 5/a. - 5/d. sz. mellékletek (jelenleg értékesített díjsomagokra vonatkozó mellékletek) és az 5/a. - 5/d. sz. melléklet (lezárt díjsomagokra vonatkozó mellékletek) tartalmazza.

### **7.1.1 Egyszeri díjak (ide nem értve a 7.1.4 pont szerinti egyszeri díjakat).**

#### **7.1.1.1 Telepítési vagy belépési díj**

Az Előfizető a Telekom otthoni szolgáltatás biztosításának kialakítása érdekében telepítési, Telekom mobil szolgáltatás esetén pedig belépési díjat fizet a Szolgáltatónak, amelynek mértékét az ÁSZF 5/a. - 5/d. sz. mellékletei tartalmazzák.

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

A telepítési díj egy Előfizetői hozzáférési pont kiépítését tartalmazza, amely magába foglalja a vonali csatlakozási pont (port) és az előfizetői hozzáférési pont (fali csatlakozó) közötti hálózat kiépítését.

### **7.1.2 Rendszeres díj: havi előfizetési díj (havidíj)**

A Szolgáltató a Szolgáltatás előfizetői hozzáférési ponton keresztül való igénybevételének lehetőségéért, a Szolgáltatás rendelkezésre állásáért havi előfizetési díjat számít fel az Előfizetőnek.

A havidíj időarányos része fizetendő: a) ha az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának kezdő időpontja nem egyezik meg a teljes havi számlázási időszakkal, b) hóközi szüneteltetés és lemondás esetén. Időarányos havidíj fizetése esetén a havidíjban benne foglalt forgalmi mennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

A Szolgáltató a teljes havidíj számlázására jogosult, ha a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a Szolgáltatás korlátozására kényszerül vagy az ÁSZF szerinti díjfizetéssel járó egyéb szünetelési ok következik be.

A Szolgáltató által alkalmazott havi előfizetési díjak mértékét az 5/a. - 5/d. sz. mellékletek tartalmazzák.

### **7.1.3 Forgalmi díj**

A Szolgáltató az igénybe vett Szolgáltatásért annak díjazási feltételei szerinti forgalmi díj számlázására jogosult.

### **7.1.4 Egyéb áruk és szolgáltatások igénybevételének számlázása**

A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel a jelen ÁSZF alapján az általa nyújtott Szolgáltatással együtt, a saját nevében vásárolt árukat és Szolgáltatásokat változatlan formában, közvetített szolgáltatásként továbbértékesíteni és továbbszámlázni (így különösen emelt díjas, információs vagy más értékknövelt szolgáltatás, mobil vásárlás, szerencsejáték vagy továbbértékesített termékek), valamint az ellenértéket az Előfizetővel szemben – az Előfizető elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére - érvényesíteni. Az ilyen szolgáltatások/árúk igénybevételének feltételeit az azokra vonatkozó, az igénybevételkor elfogadásra kerülő felhasználási feltételek tartalmazzák. Ebben az esetben a Szolgáltató egyértelműen feltünteti a kiállított számlán a továbbértékesítés tényét.

### **7.1.5 Díjazási időszak**

A díjazási időszakokat az egyes Szolgáltatásokra vonatkozóan a jelen ÁSZF 5/a. -5/d. sz. mellékletei tartalmazzák.

### **7.1.6 Díjcsomagok**

A Szolgáltató különböző szolgáltatási és díjazási elemek alkalmazásával szolgáltatáscsomagokat képezhet, amelyekhez díjcsomagokat határozhat meg. A Szolgáltató olyan díjcsomagot is meghatározhat, amely esetén az egyes díjelemek mértékét (így

különösen a rendszeres díj és a forgalmi díj mértékét) más díjelemekre vagy a díjcsomagban vállalt más szolgáltatási vagy kereskedelmi feltételre tekintettel határozza meg. A Szolgáltató díjcsomagjainak leírását és díjazási feltételeit a jelen ÁSZF 5/a. - 5/d. sz. mellékletei tartalmazzák.

### **7.1.7 Kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt**

#### **7.1.7.1 Általános rendelkezések**

Határozott tartamú Előfizetői szerződés esetén az Előfizető a Szolgáltató által biztosított kedvezményes feltételekre tekintettel vállalja, hogy az Előfizetői szerződés határozott időtartamán belül az Előfizetői szerződést nem szünteti meg.

Az Előfizető az alábbi esetekben köteles kötbér fizetésére:

- a) Amennyiben az Előfizető az Előfizetői szerződést lejáratá előtt szünteti meg az Előfizetői szerződést,
- b) illetőleg díjtartozás, vagy az ÁSZF-ben meghatározott egyéb ok miatt a Szolgáltató az előfizetői jogviszony felmondására kényszerül.

A kötbér mértékére vonatkozó rendelkezéseket a 7.5 pont tartalmazza.

#### **7.1.7.2 Telepítési vagy belépési díjra vonatkozó kedvezmény**

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által a telepítési vagy belépési díjra biztosított kedvezményre tekintettel köt határozott tartamú Előfizetői szerződést, a telepítési vagy belépési díjból adott kedvezmény összegét a Szolgáltató kötbéreként érvényesítheti a 7.5 pont szerint.

#### **7.1.7.3 Díjcsomagra vonatkozó kedvezmény**

Díjcsomagra vonatkozó határozott tartamú szerződés esetén, ha az Előfizető a határozott tartam alatt bármely más díjcsomagra vált, vagy ugyanazon díjcsomag határozatlan tartamú változatára módosítja a Szerződést, a váltás kötbérfizetési kötelezettséggel jár a 7.5 pontban meghatározottak szerint.

### **7.1.8 A Szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is**

Lásd az 5/a. - 5/d. sz. mellékleteket.

### **7.1.9 A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja és minden egyéb díj**

#### **7.1.9.1 Számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja**

Az Előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató az általa nyújtott Szolgáltatásért havonta állítja ki és küldi meg postai vagy elektronikus úton a számlát, amely tartalmazza az előfizetési és/vagy egyszeri díjakat és/vagy egyéb díjakat. A számlaküldés időpontjának Előfizető kérésére történő megváltoztatására nincs lehetőség.

#### **7.1.9.2 Díjfizetési gyakoriság, számlázási időszak**

A Szolgáltató havi számlázási időszakot alkalmaz és az Előfizető havi gyakorisággal a megkapott számlákat befizeti.

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani, amely módosításról az Előfizetőt jelen ÁSZF-ben meghatározott módon, a módosítás hatálybalépését megelőzően 30 nappal értesíti.

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

Bizonyos egyszeri díjak (pl. telepítési díj) nem szerepelnek a havi folyamatos számlákon, a Szolgáltató ezekről külön ún. nem folyamatos számlát küld az Előfizető részére.

### **7.1.9.3 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 az adott elektronikus számlaküldési mód használati feltételei szerint regisztrálnia és nyilatkoznia kell, hogy az adott számlaküldési mód szerint kíván a nyújtott Szolgáltatásokról hiteles elektronikus számlát kapni.

Az Előfizető a hiteles elektronikus számla megtekintési lehetőségének megnyílásáról a regisztráció során általa közölt e-mail címre kap értesítést. A kiállított számla hozzáférhetővé tételével és az erre vonatkozó értesítéssel a Szolgáltató a számla megküldésére vonatkozó kötelezettségének eleget tesz, a számlaküldés jogkövetkezményei ezzel az értesítéssel beállnak. Az értesítést követően a számla megtekintése és a számlában feltüntetett fizetési határidőben történő teljesítése az Előfizető felelőssége. Az Előfizető köteles jelezni a Szolgáltató felé az ÁSZF-ben a számlaküldés hiányának jelzésére szereplő határidőben, hogy a számla megküldéséről ugyanezen ÁSZF-ben meghatározott számlázási határidő elteltéig nem kapott értesítést a Szolgáltatótól.

A Szolgáltató az Eht-ban, illetve az Eszr.-ben 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 nem küld. Az Előfizető az elektronikus számlázásra vonatkozó nyilatkozatának visszavonásáig az esedékes számlát az általa választott egyéb módon (pl.: banki átutalás, csoportos beszedési megbízás) egyenlíti ki.

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

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

Ha 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.

### **7.1.9.4 A számlakiegyenlítés határideje, a késedelmi kamat, hibás számla**

#### **A számlakiegyenlítés határideje**

A számlák kiküldése a számlában fizetési határidőként feltüntetett beérkezési határidőt legalább 10 nappal megelőzően történik.

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

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

Amennyiben a 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.

Ha az Előfizető a számlát a hónap 25. napjáig nem kapja kézhez, ezt 5 napon belül jeleznie kell az ügyfélszolgálatnál. Ha az Előfizető által megadott címadatak 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 számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, ha az Előfizető a számla ellen a fizetési határidő elteltéig nem nyújt be reklamációt. A Szolgáltató a fenti határidőn túl nem köteles az Előfizető számára ismételt díjmentesen megküldeni a számlát, kivéve ha a számla megküldésére a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból nem került sor.

### 7.1.10 A Szolgáltató hibás számlázása

A Szolgáltató a hibásan felszámított és beszedett díjat az Előfizetőnek az Előfizető késedelmes teljesítésére irányadó késedelmi kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján, vagy külön kérésre visszautalja az Előfizetőnek. Díjvisszatérítés esetén a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettségének kezdő napja a számla ellenértékének Szolgáltató számlájára történő beérkezésének napja.

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató 100 Ft-nál kisebb összeget nem térít vissza.

### 7.1.11 Az Előfizető késedelmes számla kiegyenlítése esetén a Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmények

Ha a számla összege a beérkezési határidőig nem érkezik a Szolgáltató számlájára, a Szolgáltató jogosult késedelmi kamatot felszámítani, valamint a késedelemmel összefüggő költséget (fizetési felszólítási eljárás díja) kötbéreként megfizettetni. Ha az Előfizető a fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult díjköteles fizetési felszólításokat küldeni az Előfizető részére követelésének érvényesíthetősége érdekében.

#### Késedelmi kamat

A késedelmi kamatot a beérkezési határidő lejártát követő napok számával arányosan kell meghatározni a tartozás összegének és az éves 13% késedelmi kamatláb szorzatának alapján.

Késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a beérkezési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg a számla ellenértéke a Szolgáltató számlájára nem érkezik meg.

Alaptalan, elutasított számlareklamáció esetén az Előfizetőt késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

#### Fizetési felszólítás eljárási díja

A díj mértékét az ÁSZF 5/a. – 5/d Melléklete tartalmazza.

#### Követeléskezelési díj

Szolgáltató kiegyenlített számlatartozás esetén az általa megbízott és vele szerződéses jogviszonyban álló követeléskezelő társaság részére a kiegyenlített számlatartozással rendelkező Előfizetők adatait jogos követelése behajtása céljából átadni, továbbá a követeléskezelő társaság eljárásának adminisztrációs költségét kártérítésként az Előfizetőre áthárítani.



A követeléskezelési díj mértéke a teljes tartozás 15%-ig terjedhet.

A teljes tartozás tartalmazhatja különösen az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló – akár szolgáltatások igénybevételéből, akár a Szolgáltató szolgáltatásaihoz kapcsolódó eszköz, végberendezés vagy készülék részletfizetésre történő vásárlásából eredő - általános forgalmi adóval együtt (a továbbiakban: bruttó) számított lejárt tartozásait; az Előfizetőt terhelő kötbér késedelmi kamat és fizetési felszólítás eljárási díj összegét.

## 7.2 A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések

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

### 7.2.1 Készpénzes fizetési mód

A 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 a teljesítés esetleges egyéb járulékos költségei az Előfizetőt terhelik.

### 7.2.2 Pénzforgalmi szolgáltató útján vagy más elektronikus módon történő fizetés

Ezen fizetési mód használatával a teljesítés történhet:

- a) az Előfizető részéről banki átutalással (ekkor gondoskodni kell az összeg azonosítására szóló közlemény rovat MT azonosítóval és számlasorszámmal történő kitöltéséről, melynek elmaradásából eredő jogkövetkezményekért az Előfizető felel,
- b) az Előfizető által adott megbízás alapján pénzforgalmi szolgáltatónál vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízás)
- c) az Előfizető esetenként fizethet más (bankkártya, Internet) fizetési módokkal, de ezen esetekben gondoskodnia kell az összeg azonosítására szóló közlemény MT azonosítóval és számlasorszámmal történő kitöltéséről melynek elmaradásából eredő jogkövetkezményekért az Előfizető felel.

## 7.3 Akciók és akciós díjak elérhetősége

Az aktuális akciók, az akciók részletes igénybevételi feltételei, és az akciós díjak, a 5/a. - 5/d. sz. mellékletben érhetők el.

## 7.4 A kártérítési eljárás szabályai

### 7.4.1 Felelősség, kártérítés, elévülés

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

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

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

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

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az Előfizetőt amiatt érik, mert a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságát visszavonják, vagy úgy módosítják, hogy ennek következtében ettől az időponttól kezdve nem tud eleget tenni az ÁSZF-ben foglalt kötelezettségeinek.

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

Az Előfizető felelőssége a berendezés használójának magatartására is kiterjed.

Az Előfizetői szerződésből származó polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani (Eht. 143. § (2)). A Felek egymásnak küldött fizetési felszólítása az elévülést megszakítja.

Eszközvásárlás esetén, az eszköz adásvételi szerződésre a Ptk. szabályai vonatkoznak, s így az eszközvásárlásból eredő jogok és kötelezettségek is ennek megfelelően 5 év alatt évülnek el.

#### **7.4.2 Vis maior, előre nem látható, elháríthatatlan körülmények**

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

Ezen okok különösen:

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

#### **7.4.3 A kártérítési eljárás**

Az Előfizető a vagyonában bekövetkezett kár megtérítésére vonatkozó igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve, írásban nyújthatja be, a kártérítés elbírálásához, és a kár mértékének megállapításához elegendő, hitelt érdemlő bizonyítékaival.

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

Ha a Szolgáltató kártérítésért való felelőssége fennáll, a Szolgáltató az Előfizető igazolt, vagyonban bekövetkezett kárát megtéríti, a hiánymentesen benyújtott kárigény Szolgáltatóhoz történő beérkezésétől számított 30 napon belül. Abban az esetben, ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, vagy nem állapítható meg károkozás, illetőleg a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt az előzőekben meghatározott határidőn belül elutasítja.

### **7.5 Kötbér meghatározása, mértéke és módjai**

#### **7.5.1 Az Előfizető kötbérfizetési esetei**

Amennyiben az Előfizető a határozott tartamú Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy Szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket meghatározott ideig igénybe veszi, és a Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a határozott időtartam lejártáig elötte

- a) a Szerződést felmondja;
- b) a Szolgáltató Eht. 134.§ (6)-(7), illetve (13) bekezdés szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat;
- c) vagy az Előfizetői szerződés az Előfizető érdekkörében felmerülő más okból szűnik meg, a Szolgáltató követelheti az előfizető által igénybe vett kedvezményeket.

Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani (Eht. 134. § (15)).

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

## 7.5.2 Az Előfizető által fizetendő kötbér mértéke

A **díjcsomag havidíjából** a határozott idejű szerződésre tekintettel biztosított kedvezmény esetén a kötbér mértéke megegyezik az Előfizető által az Előfizetői szerződés megkötésétől, későbbi létesítés esetén a Szolgáltatás létesítésétől, vagy a számlázás elindításától a Szerződés megszűnéséig igénybe vett havi díjkedvezményel.

Ha az Előfizető a hozzáférésre, illetve más szolgáltatásra/díjcsomagra vonatkozóan is határozott időtartamú 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, az igénybe vett kedvezmények mértékével megegyező kötbér Szolgáltató általi érvényesítésétől.

A **telepítési díjből** vagy **belépési díjből** a határozott idejű szerződéskötésre tekintettel biztosított kedvezmény esetén a kötbér mértéke a Szerződés határozott tartamából szerződésszerűen eltöltött tartamhoz igazodik. A telepítési vagy belépési díjből kapott kedvezményt az Előfizető havonta csökkentett összegben kötbérként fizeti meg a szerződés első 12 hónapjában. A kötbérként visszafizetendő kedvezmény a határozott időtartam első hónapjában történő felmondás esetén a telepítési díjből biztosított kedvezmény összegével egyenlő, míg az Előfizetői szerződés 12. hónapjában a telepítési díjből biztosított kedvezmény összegének 1/12-ed része.

## 8. A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályait az 6. sz. melléklet rögzíti.

## 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

#### 9.1.1. A Szerződés időtartama

Az Előfizetői szerződés időtartama a Felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott (Eht. 127. § (4a)).

A határozott idejű szerződés Egyéni előfizetők esetében legfeljebb 24 hónapra köthető meg, a szerződés tartamát a Felek az Egyéni előfizetői szerződésben határozzák meg (Eht. 127. § (4b)). Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult felmondani (Eht. 134. § (1)).

### 9.1.2. A határozott idejű Előfizetői szerződésre vonatkozó különös feltételek

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

A Felek a határozott idejű Előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbításáról a Szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén, a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönhetnek.

A határozott idejű Előfizetői szerződés esetén a Felek megállapodnak, hogy ha a határozott idejű 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 (Eht. 134. § (14)).

Ha az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy Szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, a 7.5 pontban foglaltak irányadóak (Eht. 134. § (15)).

A határozott idő a szolgáltatás létesítésekor indul.

Ha az adott Szolgáltatásra vonatkozó szerződéses feltételek a határozott időtartamot megelőzően kipróbálási időszakot biztosítanak, akkor 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.

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

A határozott idejű Előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik (Eht. 134. § (14)). A szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a Szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatja a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a Szerződés megszűnésének időpontjáról, a határozott idő elteltét megelőző legalább 30, de legfeljebb 60 napon belül (új Eszr. 28. § (1)). Megszűnik a határozott idejű Előfizetői szerződés a határozott idő elteltével abban az esetben, ha a Felek az Egyedi előfizetői szerződésben így állapodtak meg, vagy az Előfizető a Szolgáltató tájékoztatására ekként nyilatkozik.

A határozott idejű szerződés Előfizető általi rendkívüli felmondásának eseteit az ÁSZF 12.2.2 pontja rögzíti.

Az átírás, áthelyezés, kategóriaváltás az előfizetői rendes felmondás körébe esik, erre tekintettel a határozott idejű Előfizetői szerződés lejárat előtti felmondásához fűzött jogkövetkezmények alkalmazhatóak, ha erre vonatkozóan jelen ÁSZF vagy az Egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezést nem tartalmaz.

A határozott tartamú szolgáltatást a Szolgáltató csak abban az esetben írja át, ha az átvállaló Előfizető vállalja, amennyiben a Szerződést a határozott idő lejárta előtt szünteti meg, az átadó és az átvállaló Előfizető által a Szerződés határozott tartama alatt igénybevett összes kedvezményt kötbéreként megfizeti.

### **9.1.3. A Szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei**

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.

## **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. Kétoldalú szerződésmódosítás**

Az Előfizetői szerződés a Felek egyező akaratával bármikor módosítható. Az Előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni (Eht. 132. § (1)).

Ha a Szolgáltató az Előfizető módosításra irányuló kérelmét elfogadja, kérelem beérkezésétől számított legfeljebb 15 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést (az áthelyezésre vonatkozó szabályok a jelen ÁSZF 9.3.2 pontjában kerültek meghatározásra). Ettől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.

Közös megegyezéssel történő módosításának minősül a 9.2 pontban megjelölt eseteken kívül az is, ha a Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF és/vagy az Egyedi előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő kétoldalú módosítására irányuló ajánlattal megkeresi és az Előfizető az ajánlatot elfogadta. A ráutaló magatartással kötött Előfizetői szerződések kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevéleges magatartással elfogadta (Eht. 132. § (8)).

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

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

- a) jelenlétük 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 távollétük 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, ha 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.

Ha az Előfizető a Szolgáltató Előfizetői szerződés módosítására irányuló ajánlatát nem fogadja el, a Szolgáltató az ÁSZF 12.3 pontjában írt rendelkezések figyelembevételével jogosult a Szerződés felmondására.

Az Előfizető a megfelelő ügyfélazonosítást követően (ÁSZF6.4.3 pontja szerint) jogosult az Előfizetői szerződésének módosítására telefon útján is. Ez esetben a szóbeli szerződéskötés szabályai lesznek az irányadók a szerződésmódosításra.

### **9.2.2. Egyoldalú szerződésmódosítás**

#### **9.2.2.1. Az egyoldalú szerződésmódosítás esetei**

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

- a) az Egyedi előfizetői szerződésben vagy az ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti az Előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés;
- c) a körülményekben bekövetkezett, az Előfizetői 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 (Eht. 132. § (2));
- e) a Szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változás esetén, ha a Szolgáltató helyébe az Eht. 133. §-ának megfelelően a Szolgáltató átalakulása, vagy a Szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más Szolgáltató lép (Eht. 133. §).

A Szolgáltató nem jogosult a határozott idejű szerződést a b) illetve c) pontra hivatkozva egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató (Eht. 132. § (2b)).

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést az Egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően az alábbi feltételek esetén jogosult egyoldalúan módosítani azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását:

- a) megkötött Egyedi előfizetői szerződések feltételeit közvetlenül nem érintő rendelkezések módosítása esetén;
- b) a gazdasági, üzemeltetési, működési költségek megváltozásával, vagy műszaki-technológiai fejlesztésekkel összefüggő olyan változások esetén, amelyek miatt az Előfizetőknak nyújtott szolgáltatást a Szolgáltató a korábbiakhoz képest csak megváltozott feltételekkel képes nyújtani, ideértve:
  - a végberendezések, technológiák fejlődéséből eredő változtatási igényeket - elősegítve az új technológiák fejlesztését és terjedését, és a technológia semleges szolgáltatást -;
  - a Szolgáltató számlázási rendszerét érintő változásával szükségképpen együtt járó változtatásokat; helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatások esetében a fejlődésük változását, cseréjét;
  - a Szolgáltató érdekkörén kívül eső változásokkal összefüggő, elkerülhetetlen módosítási igényeket;
  - az Előfizetőkkiszolgálásában történő folyamat módosításokat, az Előfizető-azonosítási szintek módosulását és a számlázási ciklusban történő módosításokat,
- c) a szerződéses feltételeket érdemben nem, érintő módosítások esetén, amely a feltételek egyértelművé, egyszerűbbé és közérthetőbbé tételét vagy elírások javítását szolgálja, ide értve az egyes szövegek pontosítását, érthetőséget szolgáló kiegészítéseket, javításokat és szerkesztéseket,
- d) egyes díjsomagok nevét érintő kiegészítések és módosítások, illetve az egyes szolgáltatások tartalmi elemeiben vagy igénybevételi feltételeiben történő nem lényegi vagy az előfizetők számára kedvező változások esetén;
- e) határozatlan tartamra meghirdetett vagy Egyedi előfizetői szerződésben biztosított kedvezmények esetében a kedvezmény visszavonására vonatkozó módosítások esetén;
- f) díjsomagok, szolgáltatások, opciók, kiegészítő szolgáltatások jövőre nézve történő megszüntetése esetén;
- g) olyan módosítások esetén, amelyek megkötött Egyedi előfizetői szerződést nem érintenek, nem alapvető díjszabás módosítása, olyan Szolgáltatásoknak, kiegészítő szolgáltatásoknak, tranzakciók díjazási feltételeinek és díjtételeinek, illetőleg olyan szolgáltatásokra vonatkozó feltételeknek a módosítása, amelyek igénybevétele illetve számlázása is eseti igénybevétel alapján történik;
- h) a Szolgáltatások tartalmának olyan más, elérhető szolgáltatással kiegészítése esetén, amely külön Előfizetői akaratnyilvánítás, illetve megrendelés hiányában az Előfizető részére nem jelent többletterhet illetve fizetési kötelezettséget.

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 (Eht. 132. § (3)).

Amennyiben a Szolgáltató működésével, gazdasági érdekével, műszaki vagy technikai lehetőségeivel kapcsolatosan felmerült okból szükséges, továbbá az Eht. 133. §-ban foglalt esetben a Szolgáltató jogosult a jelen ÁSZF 9.2.2.1 a) pontja szerinti egyoldalú módosítására.

### 9.2.2.2. Az egyoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltatót terhelő értesítési kötelezettség

Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben meghatározott esetekben jogosult az Előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani, a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíti, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Nem köteles a Szolgáltató az előző mondat szerinti értesítési kötelezettségének eleget tenni új szolgáltatás bevezetése esetén, és ha a módosítás a már nyújtott Szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződést nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken (Eht. 132. § (4) és (6)). Az értesítés részletes szabályait az ÁSZF 6.7 pontja tartalmazza.

### 9.2.2.3. Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizetőt megillető felmondási jog

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott idejű Előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az Előfizetői szerződést a határozott időtartalomból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott idejű 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 (Eht. 132. § (5)).

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

- a) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett ÁSZF 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, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat (új Eszr. 12. § (2)).

Ha az értesítésre elektronikus levél, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon (SMS vagy MMS) útján kerül sor, a fentiekől eltérően, a megküldött értesítés tartalma a következőket kell tartalmaznia:

- i. a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- ii. amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- iii. a közzétett általános szerződési feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;
- iv. az Előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást (új Eszr. 12. § (3)).

### 9.2.3. Díjmódosítás

A Szolgáltató jogosult a díjakat minden évben módosítani az alábbi feltételekkel:

Utolsó módosítás:2015.09.01.

Hatálya:2015.09.01.

File neve: Lakossagi\_aszf\_torzszesz\_20150901

Egyoldalú díjemeléssel határozatlan időre kötött Előfizetői szerződések tekintetében:

- **harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatból eredő**, az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható **költségnövekedés esetén**, ha a díj közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába. A Szolgáltató az Eht. 132. (2) c) pontja alapján jogosult az Előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani (új Eszr. 13.§ (1));
- **a fogyasztói árszínvonal változása esetén** a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására, amelynek módosítás következtében a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét. A Szolgáltató az Eht. 132. (2) a) pontjában foglaltak szerint jogosult az Előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani (új Eszr. 13.§ (2-3)).

A Szolgáltató abban az esetben is módosíthatja a díjakat, ha a gazdálkodása miatt, illetőleg a Szolgáltatást befolyásoló körülmények miatt ez indokolt, így különösen az üzemeltetési, működési költségek emelkedése, vagy a hálózat műszaki korszerűsítése esetén.

Szolgáltató az Előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt 30 nappal korábban köteles értesíteni a 6.7. pontban foglalt módon.

Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött Egyedi előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az előfizető az Előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a szolgáltató az Előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tévőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül (új Eszr. 12. § (7)).

A módosítás további szabályait a 9.2.1 pont tartalmazza.

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

#### **9.3.1. Átírás**

##### **9.3.1.1. Az 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) (Eht. 132. § (9)). Azon szolgáltatások esetén, amelyek már nem értékesíthetőek, átírássra nincs lehetőség.

Az Előfizető telefonon vagy írásban benyújtott igénye alapján - belépési vagy telepítési díj megfizetése nélkül- átírási díj megfizetése ellenében a Szolgáltató Előfizetői szerződést átírja.. Az átírási díj mértékét az ÁSZF 5/a-5/d. sz. mellékletei tartalmazzák (új Eszr. 14. § (1)).

Szolgáltató az átírást az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíti (új Eszr. 14. § (2)). E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért fizet, amelynek mértékét a 6.3.6 pont tartalmazza (új Eszr. 12. § (4)).

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

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

- a Szolgáltatás adatai (Szolgáltatás neve, létesítési cím, hívószám);



- az átadó és az átvállaló Előfizető adatai az átvállaló Előfizető előfizetői kategóriája (egyéni, vagy üzleti/közületi intézményi);
- az átadó és az átvevő Előfizető aláírása.

Az Egyéni előfizetők közötti átírára telefonon is lehetőség van, az 1.2 pontban meghatározott 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 lentiek szerint szabályozott feltételek nem teljesülnek.

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

- Az átadó Előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, illetve az átadó Előfizető vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett Szolgáltatásra vonatkozó összes kiegyenlített tartozását a Szolgáltató felé az előírt fizetési határidőben teljesíti.
- Abban az esetben, ha az átadó Előfizető elhalálozott, vagy a jogi személy átadó Előfizető ellen csőd-felszámolási eljárás van folyamatban, illetve az eljárás során a jogi személy jogutód nélkül szűnt meg, a Szolgáltató az átírást akkor teljesíti, ha az átvállaló Előfizető az átadó Előfizetőnek az átírással érintett Szolgáltatásra 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.
- Üzleti Előfizető esetén a 9.3.1.3 pont rendelkezései az irányadóak.
- Egyéni előfizető esetén, az Előfizető elhalálozása vagy öröklés miatt átírásnál a 9.3.1.2 pont rendelkezései irányadóak.
- Ha az átíráshoz szükséges adatok, iratok csatolására az előfizető részéről nem kerül sor, az átírásra vonatkozó igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül, úgy az átírásra vonatkozó igényt a fent szabályozott kivételekkel a Szolgáltató az Előfizető értesítése mellett elutasítja.

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

A határozott időtartamú Szolgáltatás átírásának feltételeit az ÁSZF 9.1.2. pontja rögzíti. Az Előfizetői szerződés átírása esetén az átadó Előfizető előfizetői jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő Előfizető a helyébe lép.

Az Előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg az Előfizetői szerződés átírását és az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kérni.

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

### **9.3.1.2. Átírás az Egyéni előfizető halála és öröklés esetén**

Az Előfizetői szerződést átvállalni kívánó igénylő, az Egyéni előfizető elhalálozását a Szolgáltató felé úgy köteles igazolni, hogy bemutatja a Szolgáltatónak a halotti anyakönyvi kivonatát és/vagy a hagyatékátadó végzést.

Ha a hagyatéki eljárás az átírás igénylésének időpontjában még nem fejeződött be, az átvállaló Előfizető a hagyatéki eljárás befejezését követő 15 napon belül köteles bemutatni a Szolgáltatónak a hagyatékátadó végzést. Az átvállaló Előfizető tudomásul veszi, hogy a hagyatékátadó végzés bemutatásának időpontjáig, de maximum 1 évig terjedő időszakra határozott idejű Szerződés jön létre az átírt Szolgáltatások igénybevételére vonatkozóan az átvállaló Előfizetővel. Az átvállaló Előfizető a határozott időtartam alatt nem kérhet áthelyezést, átírást és számváltozást.

Ha a túlélő házastárs özvegyi 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.

A Szolgáltatónak az Előfizető haláláról történt tudomásulvételével (a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának Szolgáltató által történt kézhezvételekor) az előfizetői jogviszony megszűnik, ha az örökös(ök) ezzel ellentétes nyilatkozatot nem tesz(nek).

A Szolgáltató hagyatékátadó végzés alapján 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 jelentkezéséig vagy a hagyatéki eljárás jogerős befejezését követő 30. napig a jogviszonyt szüneteltetheti. Az elhalálozás tudomásulvételének időpontjától a jogviszony szüneteltetése díjmentes.

Öröklés esetén a Szolgáltató nem számít fel átírási díjat.

### **9.3.1.3. Átírás Üzleti Előfizető esetén**

Ha a lakossági kezelést kért a szolgáltatás lakossági ÁSZF alapján igénybe vevő Üzleti Előfizető 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 ilyen Üzleti Előfizető jogutódlása esetén a Szolgáltató nem számít fel átírási díjat.

Az Előfizető kérése alapján lehetőség van nem azonos kategóriába tartozó Előfizetők közötti átírára is. Ha Egyéni előfizetőről kéri az Üzleti Előfizetőre a Szolgáltatás átírását, nem kell megfizetni a két előfizetői kategória közötti egyszeri (telepítési) díjkülönbözetet. Ha felszámolás alatt álló Üzleti Előfizető kéri a szolgáltatás átírását, a felszámolási eljárás megkezdése előtt keletkezett díjtartozást nem az átírás, hanem a felszámolási eljárás során érvényesíti a Szolgáltató. A szolgáltatás átírása tárgyában benyújtott kérelemnek tartalmaznia kell a 2.1.5 pont szerinti iratokat az új Előfizetőre vonatkozóan.

## **9.3.2. Áthelyezés**

### **9.3.2.1. Az áthelyezés általános szabályai**

Az Előfizető kérheti, hogy a Szolgáltató a Telekom otthoni szolgáltatás igénybevételi lehetőségét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül az Előfizető által kért más helyen biztosítsa (áthelyezési igény) (új Eszr. 15. § (1)). Az Előfizető az áthelyezési igényét telefonon vagy 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.

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

### **9.3.2.2. Az áthelyezési igény teljesítésének határideje**

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 ÁSZF-ben 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 beérkezéséig számított 90 napon belüli időpontban teljesíti;
- b) az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentés beérkezésétől számított 90 napot; vagy
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja (új Eszr. 15. § (2));
- d) elutasítja az igényt a szolgáltató akkor is, ha az Előfizető az áthelyezési igényét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén kívüli hozzáférési helyre kéri.

A b) és 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 b) pont szerinti határidő be nem tartása esetén kötbért fizet, amelynek mértéke a 6.3.7 pontban került szabályozásra (új Eszr. 15. § (5)).

Az áthelyezési kérelem beadásakor az Előfizető megadja, hogy az Előfizetői hozzáférési pontot mely címre kéri.

Ha az áthelyezési kérelem beadásakor az Előfizető a létesítési címet megadni nem tudja, a Szolgáltató az áthelyezési igényt elutasítja.

Az Előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az Előfizetői szolgáltatás szünetel, amely időszak alatt az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli (új Eszr. 15. § (4)).

### **9.3.2.3. Az áthelyezés díja**

A Szolgáltató az áthelyezésért áthelyezési díjat számíthat fel, amelynek mértékét az ÁSZF 5/a. - 5/d. sz. mellékletei tartalmazzák (új Eszr. 15. § (3)).

### **9.3.2.4. Az áthelyezésre vonatkozó további rendelkezések**

Nem lehet a jelen 9.3.2 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. A díjcsomag és igénybevett Szolgáltatások körének módosítása**

Az Előfizető bármikor kezdeményezheti díjcsomagjának módosítását más díjcsomagra, valamint kérheti az általa igénybevett szolgáltatások körének módosítását, ha a hatályos Előfizetői szerződése ezt nem zárja ki, és az igénybevett díjcsomag vagy ajánlat feltételei szerint lehetséges.

## 10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

Az adatkezelésre vonatkozó rendelkezéseket és az adatkezeléssel kapcsolatos jogokat és kötelezettségeket a 7. sz. melléklet tartalmazza

## 11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE

### 11.1. Nyilatkozatok megadásának, módosításának, visszavonásának módjai, esetei, határideje

Előfizető a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását, illetve az alábbiakban szabályozott előfizetői nyilatkozatokat az írásban kötött Előfizetői szerződés keretében vagy az ahhoz kapcsolódó nyilatkozatban a megfelelő azonosítást követően - bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja.

Bármelyik adatkezelési mód választása, vagy annak módosítása esetén az annak megfelelő eljárást a Szolgáltató díjmentesen biztosítja.

### 11.2. Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata

#### 11.2.1. Egyéni előfizető esetén

Ha a Felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizető által tett Igény bejelentésekor az Igény bejelentése keretében, szerződéskötéskor, a Szerződés keretében kell nyilatkoznia arról, hogy az Előfizetői szolgáltatást Egyéni előfizetőként vagy Üzleti Előfizetőként kívánja igénybe venni (Eht. 129. § (3)).

Amennyiben az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésekor természetes személyre vonatkozó adatokat ad meg, a Szolgáltató úgy tekinti, hogy az Előfizetői szerződést Egyéni előfizetőként kötötte meg.

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 (Eht. 129. § (3)). 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 az Igény bejelentése alkalmával.

Az előfizetői nyilatkozatokat az Előfizető az írásban kötött Előfizetői szerződés keretében vagy az ahhoz kapcsolódó nyilatkozatban, illetve a Szolgáltató 1.2 pontban meghatározott telefonszámán - a megfelelő azonosítást követően - bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja.

#### 11.2.2. Egyéni kezelést kért üzleti előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

A Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is biztosítja, hogy az Egyéni kezelést kért üzleti előfizetők az Előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az Egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását. A Szolgáltató az Egyéni kezelést kért üzleti előfizetőnek az Egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazásáról részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást ad (Eht. 127. § (3)). A Szolgáltató ezen tájékoztatást elektronikus úton adja meg, a tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan igazolja.

Az előfizetői nyilatkozatokat az Előfizető az írásban kötött Előfizetői szerződés keretében vagy az ahhoz kapcsolódó nyilatkozatban, illetve a Szolgáltató 1.2 pontban meghatározott telefonszámán - a megfelelő azonosítást követően - bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja.

Ha az Előfizető ezen nyilatkozatát módosítja vagy visszavonja, az Előfizető személye változik, ezért az átírással kapcsolatos rendelkezések alkalmazandók.

### **11.3. A Szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat**

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

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

Amennyiben a kapcsolattartásra megjelölt címekben, telefonszámokban változás történik, azt az Előfizető az ÁSZF 14.6 pontjában foglalt rendelkezéseknek megfelelően, köteles jelezni a Szolgáltató részére.

Ha a kapcsolattartásra megjelölt címekben, telefonszámokban változás történik, azt az Előfizető az ÁSZF 14.6 pontjában foglalt rendelkezéseknek megfelelően jelzi a Szolgáltató részére.

### **11.4. Nyilatkozat a Szolgáltatások egységes kezeléséről**

Az Előfizető az Igény bejelentésekor vagy a szerződéskötéskor nyilatkozatot tesz arról, hogy a Szolgáltatáson kívül, a Szolgáltató más, új vagy a már meglévő Szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződések adatait MT ügyfélaazonosítón tartsa nyilván, azaz együttesen kezelje. A Szolgáltató a szolgáltatások együttes kezeléséhez kedvezményeket fűzhet, azaz egyes kedvezmények igénybevételét a Szolgáltatások együttes kezeléséhez kötheti.

### **11.5. Egyedi értékhatár alkalmazásának elfogadására vonatkozó nyilatkozat**

A Szolgáltatónak lehetősége van az általa nyújtott szolgáltatások tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatár maximum meghatározására, amelyre vonatkozó rendelkezéseket, annak alkalmazhatósága érdekében, az Egyedi előfizetői szerződésben kell megjeleníteni és azt az Előfizetőnek mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia (Eht. 137. § (5)).

### **11.6. Értéknövelt szolgáltatások nyújtásához kapcsolódó nyilatkozat**

A 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)).

### **11.7. Elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez és üzletszerzés, piackutatás céljából történő személyes adatkezeléshez kapcsolódó nyilatkozat**

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 (Eht. 162 § (1)).

Szolgáltató saját üzletszerzési céljából - kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és 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 (Eht. 157. § (4)). Az e-mail cím kezelése ettől független, arra csak az Előfizető vonatkozó hozzájárulása esetén van lehetőség.

Az ügyfélszolgálat online felületen történő elérhetősége 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 online felületen kezdeményezte.

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

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai (Eht. 162. § (3)).

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, a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről 1995. évi CXIX. törvény szerint.

Az Előfizető ezen hozzájárulását az Előfizetői szerződés megkötésekor, vagy később a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve honlapján az 6.4.3 pontban részletezetteknek megfelelő 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) adatait. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges.

## **11.8. Az Előfizető által a jelen ÁSZF 2015. szeptember 1-i hatálybalépését megelőzően tett nyilatkozatok**

Az Előfizető jelen ÁSZF 2015. szeptember 1-i hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht. és az Eszr. szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy az Előfizető az így vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa/módosíthassa.

## **11.9. 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 Szolgáltató 1.2 pontban meghatározott telefonszámán - a megfelelő azonosítást követően - bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja.

### **11.10. Egyedi előfizetői szerződés hatályos tartalmának igényelhetőségével kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó nyilatkozat**

Az Előfizetői szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles az Előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az Előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az Előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább az új Eszr. 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását.

E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni (Eszr. 6. §. (2)).

A nyilatkozat keretében az Előfizető arról nyilatkozik, hogy a Szolgáltatótól a fentiekre vonatkozó tájékoztatást megkapta.

### **11.11. Elállási, felmondási jogra, határozott, határozatlan tartamra vonatkozó feltételekkel kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó nyilatkozat**

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az Előfizetői szerződéstől. Ha a szolgáltató az Előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az Előfizetőt az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg (új Eszr. 7.§ (6)).

Az Előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit (Eszr. 8.§ (1)).

A jelen ÁSZF 2/a. sz. melléklete szerinti mobil internet-hozzáférés és mobil rádiótelefon szolgáltatás és a jelen ÁSZF 2/d. sz. melléklete szerinti műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül az Előfizetői szerződést azonnali hatállyal, jogkövetkezmények nélkül felmondhatja, ha az Előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az Előfizetői szerződésben megjelölt igénybevételi helyen (cím, annak hiányában helyrajzi szám) a Szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői szerződésben foglaltaknak, vagy a Szolgáltatás nem vehető igénybe (Eszr. 8.§ (2)).

A nyilatkozat keretében az Előfizető arról nyilatkozik, hogy a Szolgáltatótól a fentiekre vonatkozó tájékoztatást megkapta.

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

### **12.1 Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei**

Az Előfizetői szerződés megszűnik:

- a) a határozott idejű Szerződés esetén a határozott idő elteltével, ha nem kerül meghosszabbításra a szerződés időtartama (Eht. 134. § (14));
- b) a határozott idő letelte előtt új határozott idejű Szerződés megkötésével (Eht. 134. § (14));
- c) a Felek közös megegyezésével Eht. 134. § (10a) d));
- d) az Előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával (Eht. 134. § (1) illetve új Eszr. 28.§ (3));
- e) a Szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával (Eht. 134. § (2) illetve Eht. 134. § (6)-(7), (13));
- f) Előfizető elállása esetén (új Eszr. 7. § (6), illetve 8. §. (2));
- g) az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével (Eht. 134. § (10a) a));
- h) a Szolgáltató jogutóddal vagy jogutód nélküli megszűnésével (Eht. 134. § (10a) b));
- i) az átadó szolgáltatóval fennálló Előfizetői szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul (Eht. 134. § (10a) c));
- j) 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 (Eht. 133. §);
- k) ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a Felek nem állapodnak meg a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az Előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik (új Eszr. 17. § (5)).

## 12.2 Előfizetői felmondás

### 12.2.1. Előfizető rendes felmondása

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani (Eht. 134. § (1)).

Határozott idejű Szerződés esetén az Előfizető, a határozott időtartam alatt rendes felmondással, az igénybe vett kedvezményeknek a Szolgáltató részére, kötbéreként történő visszafizetése mellett szüntetheti meg a Szerződést az ÁSZF 7.5 pontjának megfelelően. Ebben az esetben is a Szerződés felmondási ideje 8 nap (Eht. 134. § (15)).

A felmondást az ügyfélszolgálat részére a Szolgáltató formanyomtatványán vagy legalább a 12.2.1.1 pont szerinti adattartalommal kell benyújtani.

#### Felmondás tartalmi elemei írásbeli felmondás esetén:

- a) 2.1.3.1 a) pont szerinti személyes adatok;
- b) az Előfizető azonosításához használt azonosítók;
- c) megszüntetni kívánt Szolgáltatás(ok) megnevezése;
- d) Szolgáltatás leszerelésének megrendelt időpontja, ha meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- e) az Előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése;
- f) az Előfizető aláírása.

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

- a) Az Előfizető MT azonosítóval és jelszóval, vagy MT azonosítóval és hangazonosítóval történő beazonosítása;
- b) megszüntetni kívánt Szolgáltatás(ok) megnevezése;
- c) Szolgáltatás leszerelésének megrendelt időpontja, ha meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- d) az Előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése.

#### Felmondó nyilatkozat Szolgáltató általi ellenőrzése

A Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondás jogszerűsége érdekében a nyilatkozatot a megfelelő MT azonosítás vagy a jelen ÁSZF 2.1.5 pontjában előírt dokumentumok ellenőrzését követően fogadja el.



Ha a felmondást követően az Előfizető lakcíme/értesítési címe megváltozik, az Előfizető köteles az új értesítési címéről a Szolgáltatót tájékoztatni.

### **Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja**

Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő 8. nap.

Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az Előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában megjelöli azt a határnapot, amely naptól a nyújtott Szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon a Szolgáltatást megszünteti (új Eszr. 17. § (2)).

### **Elszámolás az Előfizetői szerződés megszűnése esetén**

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

Az Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

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

Az Előfizető az Előfizetői szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 14.1 pontja szerint együttműködik a Szolgáltatóval.

### **12.2.2. Előfizető rendkívüli felmondása**

Az Előfizető rendkívüli felmondással élhet, ha a Szolgáltató az Előfizető Hibabejelentéseit követően, a hibát szerződésszegő módon 30 napig nem tudja elhárítani.

A jelen ÁSZF 2/a. sz. melléklete szerinti mobil internet-hozzáférés és mobil rádiótelefon szolgáltatás, jelen ÁSZF 2/d. sz. melléklete szerinti műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatásra kötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül az Előfizetői szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, ha az Előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az Előfizetői szerződésben megjelölt igénybevételi helyen (cím, annak hiányában helyrajzi szám) a Szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői szerződésben foglaltaknak, vagy a Szolgáltatás nem vehető igénybe (új Eszr. 8.§ (2)).

A fentiek szerint gyakorolt felmondás esetén a Szolgáltató csak a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az Előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját, vagy a Szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb Szolgáltatások ellenértékét követelheti. A Szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel (új Eszr. 8.§ (3)).

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

## **12.3 Szolgáltatói felmondás**

### **12.3.1. Szolgáltató rendes felmondása**

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

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását

- a) írásban, tértivevényes levélben küldi meg;
- b) ha az Előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben küldi meg, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható.

Ha a Szolgáltató 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 6.7.1 pontjában meghatározott egyéb módon is értesítheti (Eht. 134. § (3)).

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 6.7.2 pontja szabályozza.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- c) 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 (Eht. 134. § (5)).

Az Előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a Szolgáltató szerződésből eredő követeléseinek megtérítése alól.

## 12.3.2. Szolgáltató rendkívüli felmondása

### 12.3.2.1. Az Előfizetői szerződés 15 npra történő felmondásának esetei

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

- a) Az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg.  
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 megfelelelőség tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelel interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat, vagy ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az Előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen illetve Előfizetői hozzáférési-ponton működteti.  
Ha a Szolgáltató eszközeinek használatával olyan közzététel valósul meg, amely a fenti szabályokba nem ütközik ugyan, de jelentős társadalmi ellenállást vált ki, vagy jelentős mértékben sérti a Szolgáltató üzleti érdekeit, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közzétételt azonosítsa, s vele tárgyalásokat kezdjen a közzététel megszüntetésére.
- 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.
- 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 (Eht. 134. § (6));
- e) 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 amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni (új Eszr. 19. § (5)).

### **12.3.2.2. Az Előfizetői szerződés 30 nappal történő felmondása, azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná**

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki (Eht. 134. § (7)).

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a Szerződést, ha

- a) a díjtartozás összege nem haladja meg az alábbi összeget:
  - aa) ha van havi előfizetési díj, és az tízezer forintnál alacsonyabb összegű, akkor az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget;
  - ab) egyebekben a tízezer forintotvagy ha
- b) az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét 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 (Eht. 134. § (7)).

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

Az Előfizető a Szolgáltató azon költségét, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg megtéríti. A díj mértékét az ÁSZF 5/a. - 5/d. sz. mellékletei tartalmazzák.

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

A Szolgáltató jogosult a Szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a Szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak (Eht. 134. § (10)).

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul értesíti (Eht. 134. § (4)).

### **12.3.2.3. Vagyoni biztosíték**

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás rendkívüli felmondása helyett a 2.1.6 pontban meghatározott vagyoni biztosítékot kérni az Előfizetőtől.

## **12.4 Előfizető elállása**

Az Előfizető az alábbi esetekben jogosult az Előfizetői szerződéstől elállni:

- a) Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az Előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az Előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a Felek egymással elszámolnak, a Szolgáltató az adott Szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríti az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadja.
- b) A távollévők között szóban megkötött Szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat az Előfizetői 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 (45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §).

- 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 (45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §).

## 12.5 Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála, a Felek jogutód nélküli megszűnése esetén

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 pontban foglaltak szerinti átírára kerül sor.

A Szolgáltató a természetes személy Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának kézhezvételekor értesül, míg a nem természetes személy Üzleti Előfizető esetében a jogutód nélküli megszűnésről a vonatkozó hiteles cégbírósági végzés vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése esetén.

## 12.6 A szerződés megszűnése a Szolgáltató jogutóddal, jogutód nélküli megszűnésével továbbá a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével

Amennyiben a Szolgáltató helyébe - a Szolgáltató Ptk. szerinti átalakulása, vagy a Szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy Szerződés következtében - más szolgáltató lép, a korábbi Szolgáltató vonatkozásában megszűnik az Előfizetői szerződés, és az érintett Előfizetők felé a régi Szolgáltató az Eht.133. § (1) bekezdése alapján az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vagy az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondására vonatkozó szabályai szerint köteles eljárni.

A régi Szolgáltató az egyoldalú szerződésmódosítást csak abban az esetben alkalmazhatja, ha

- a régi Szolgáltató jelen ÁSZF-e lehetővé teszi az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítását és tartalmazza az egyoldalú módosítás Eht. 132. § (2) bekezdésében meghatározott megfelelő indokát, a Szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változást;
- a módosítás nem eredményezi az Előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását mint a Szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket;
- az új szolgáltató általános szerződési feltételei a régi Szolgáltató ÁSZF-éhez való közelítés érdekében úgy módosulnak, hogy annak lényeges elemei nem változnak;
- a régi Szolgáltató az alanyváltozásról az Eht. 132. § (4) bekezdésében foglaltak szerint értesíti az érintett Előfizetőköt;
- az új szolgáltató a módosított általános szerződési feltételeit megküldi a Hatóságnak;
- mind a régi mind az új szolgáltató eleget tesz bejelentési kötelezettségének (Eht. 133. § (2)).

## 12.7 Eljárás az Előfizetői szerződés megszűnése esetén

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni, Telekom otthoni szolgáltatás esetén az Előfizetői hozzáférési ponthoz a leszerelés érdekében a bejutást, hozzáférést is köteles biztosítani.

Ha a Szolgáltató tulajdonában álló technikai eszközöket a Szolgáltató nem szereli le, az Előfizető azt az Előfizetői szerződés megszűnésekor rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán személyesen, vagy postai úton, a teljes körű csomagfelvételt ellátó posta helyeken történő csomagfeladással, a Szolgáltató által díjmentes feladást biztosító csomagolóanyaggyal visszaszolgáltatja.

Az átvételi helyek listáját, illetve nyitvatartási idejét Szolgáltató a honlapján tünteti fel.

Az Előfizetői szerződés megszűnésének nem feltétele a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatása, azonban ha az Előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének, az alábbiak szerint meghatározott időpontig nem tesz eleget a Szolgáltató jogosult a jelen ÁSZF 5/a. - 5/d. sz. mellékleteiben meghatározott átalánykártérítést felszámítani:

- a) az Előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása esetén a felmondás közlésétől számított 8 napon belül, de legkésőbb az Előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáig; vagy
- b) az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása esetén a felmondásban megjelölt időpontig; vagy
- c) az Előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a Felek által meghatározott időpontig.

Ha az Előfizető a meghatározott időpontig a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket nem adja át az átvételi helyen, az ezzel kapcsolatos mindennemű kárveszély áthárul az Előfizetőre.

Az előfizető felmondása, az Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók (új Eszr. 17. (4)).

Az Előfizető rendes felmondása esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre (új Eszr. 17. § (1)).

Az Előfizetői szerződésnek a Szolgáltató általi rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató felszámíthatja a kiszállási, begyűjtési díjat, amelynek mértékét a jelen ÁSZF 5/a-5/d. sz. mellékletei tartalmazzák.

## 13. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályait az 6. sz. melléklet rögzíti.

## 14. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

### 14.1 Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

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

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

### 14.2 Hálózatfejlesztéssel és migrációval kapcsolatos együttműködési kötelezettség

Ha 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 Szolgáltatás nyújtása során a használt hálózatot, illetve hozzáférést kicseréli, vagy módosítja, akkor az adott hálózaton kiszolgált Előfizetők műszaki migrálására jogosult és erről az érintett Előfizetőket előzetesen értesíti. Ha a nyújtott Szolgáltatás alapjául

szolgáltató hálózat kiváltására és új hálózatra áttérésére jelen pont alapján kerül sor, a Szolgáltató az érintett szakaszon kiszolgált Előfizetőket a tervezett műszaki munkákat megelőzően legalább 30 nappal értesíti és tájékoztatja őket az együttműködési kötelezettségükről.

Ha a Szolgáltatás további biztosításához a létesítéshez szükséges berendezések telepítése, vezetékek (kábelek) és szerelvények átvezetése elengedhetetlen, az Előfizető az Előfizetői szerződésből fakadó együttműködési kötelezettsége alapján a munka elvégzésének időpontjáról és ütemezéséről egyeztet a Szolgáltatóval. Az együttműködési kötelezettség körében az Előfizető az egyeztetett időpontban lehetővé teszi az ingatlanába történő bejutást. Ha az Előfizető a telepítéshez szükséges ezen kötelezettségének nem tesz eleget, ez a mulasztása 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, illetve hibás teljesítés jogkövetkezményei alól.

Ha az Előfizető az értesítését, illetve a jelen pont szerinti együttműködésre 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) bekezdés a) pontjára hivatkozással 15 napos határidővel jogosult az Előfizetői szerződés felmondására.

### **14.3 A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges és a használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében együttműködik és az Előfizetői szerződés hatálya alatt felelősséget vállal a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt 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.

Előfizetőnek kötelezettség a Szolgáltatás és a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű használata. Amennyiben Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatásnak az Előfizető egyidejű értesítésével történő korlátozására az Eht. 137. § (1) bekezdés értelmében.

### **14.4 A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

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

Az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a Szolgáltató részére lehetővé teszi, hogy a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések felszerelését és üzembe helyezését elvégezhesse.

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

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

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

Az Előfizető az Előfizetői 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 helytáll a jelen ÁSZF 5/a. - 5/d. sz. mellékletei szerint meghatározott általán kártérítésként meghatározott összeg erejéig.

Ha a Szolgáltató Hibabehatároló eljárása során megállapítja, hogy az Előfizetőnek az ÁSZF-ek vonatkozó részeiben meghatározott valamely magatartása az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, amely határidő eredménytelen eltelte esetén az Előfizetői szerződést az ÁSZF-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.

#### **14.5 Az Előfizető által küldött információk és/vagy reklámok tartalmával és a kérértlen információ és/vagy reklám küldéssel kapcsolatos kötelezettség**

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

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

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

#### **14.6 Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás**

Az Előfizető az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatja. Az Előfizető az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatja. A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől.

### **15. MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK ÉS KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK, ÉS KÍNÁLT CSATORNÁK SZEREPELTETÉSÉNEK VÁLLALT IDŐPONTJA**

A műsorterjesztési szolgáltatáshoz kapcsolódó médiaszolgáltatásokat és kiegészítő médiaszolgáltatásokat jelen ÁSZF 2/d sz. melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató, a kínált csatornák szerepeltetésére vállalt időpontot vonatkozó csatornakiosztás mellett, a 2/d. sz. melléklet szerint határozza meg.