



## Általános Szerződési Feltételek

Törzsrész

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

(rövid megnevezése más iratokban: Lakossági ÁSZF)

Hatálya: 2018. április 01., 2018. április 11. és 2018. április 30.

## Tartalomjegyzék

<b>1.</b>	<b>Általános adatok, elérhetőség</b> .....	<b>6</b>
1.1	Szolgáltató neve és címe .....	6
1.2	Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők .....	6
1.3	Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő).....	6
1.4	Szolgáltató internetes honlapjának címe .....	6
1.5	Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	6
1.6	Az általános szerződési feltételek tárgyi hatálya .....	7
1.7	Az ÁSZF-ben, az Egyedi előfizetői szerződésben és ahhoz kapcsolódó módosításban, nyilatkozatban hivatkozott jogszabályok rövidítése .....	8
1.8	Az ÁSZF-ben az Egyedi előfizetői szerződésben és ahhoz kapcsolódó módosításban, nyilatkozatban használt egyes fogalmak meghatározása .....	8
<b>2.</b>	<b>Az Előfizetői szerződés megkötése és feltételei</b> .....	<b>11</b>
2.1	Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei.....	11
2.1.1	Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok.....	11
2.1.2	A bejelentett adatok valóságának ellenőrzése .....	12
2.1.3	Fizetőképesség vizsgálata és vagyoni biztosíték .....	13
2.1.4	Műszaki előminősítés .....	14
2.1.5	Az Előfizetői szerződés megkötésének módja és az Előfizetői szerződés létrejöttének időpontja.....	14
2.1.6	A szerződéskötés és -módosítás megtagadása .....	16
2.1.7	Előszerződés megkötése .....	16
2.2	Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája .....	17
2.2.1	Személyes adatok .....	17
2.2.2	Előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó adatok (Telekom otthoni szolgáltatások esetén) .....	17
2.2.3	Előfizetői szolgáltatásra, számlázásra vonatkozó adatok .....	17
2.2.4	Nyilatkozatok.....	17
2.2.5	Egyebek.....	18
2.3	Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....	18
2.4	Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .....	18
2.4.1	Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésének és az Előfizetői szolgáltatás megkezdésének határideje .....	18
2.4.2	Az Előfizetői hozzáférési pont kialakítása (Telekom otthoni szolgáltatás esetén) .....	19
2.4.3	Az Előfizetői hozzáférési pont kialakításához, a vezetékek, berendezések elhelyezéséhez kapcsolódó előírások (Telekom otthoni szolgáltatás esetén) .....	19
2.4.4	Kiegészítő létesítés (Telekom otthoni szolgáltatás esetén).....	19
2.4.5	Közreműködő .....	20
2.5	Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei .....	20
<b>3.</b>	<b>Az előfizetői szolgáltatás tartalma</b> .....	<b>21</b>
3.1	A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás leírása .....	21
3.2	A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....	21
3.3	A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre és az információk felhasználására 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
<b>4.</b>	<b>Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága .....</b>	<b>22</b>
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 .....	22
4.1.1	Minőségi követelmények .....	22
4.1.2	Az Előfizetői szolgáltatás rendelkezésre állása .....	22
4.2	Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommerést, 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 hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet .....	22
4.4	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei .....	22
<b>5.</b>	<b>A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése .....</b>	<b>23</b>
5.1	Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei .....	23
5.1.1	Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés.....	23
5.1.2	A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés .....	24
5.1.3	Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szünetelés .....	24
5.1.4	Díjfizetés a szünetelés és szüneteltetés alatt, a díjfizetéshez kötött 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, továbbá a megvalósításának módjai .....	24
5.2.1	Egyedi értékhatár .....	26
5.3	Az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei .....	27
<b>6.</b>	<b>Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták .....</b>	<b>27</b>
6.1	Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás.....	27
6.1.1	A vállalt hibaelhárítási célérték .....	27
6.1.2	A Hibabejelentés módja, a Hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás .....	27
6.1.3	A Szolgáltató hibás teljesítése .....	29
6.1.4	Előfizető kötelezettségei a Hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatban.....	29
6.2	Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén .....	29
6.3	Az Előfizetői bejelentések, Panaszok kezelése, folyamata (Díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése) .....	30
6.3.1	Előfizetői bejelentések, Panaszok kezelése .....	30
6.3.2	Egyéb rendelkezések .....	30
6.3.3	Díjreklamáció (felszámított díj összegét érintő Panasz) .....	30
6.4	Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	31
6.4.1	Az ügyfélszolgálat működése .....	31
6.4.2	Hangrögzítés szabályai.....	32
6.4.3	Azonosítás.....	32
6.5	A tudakozó szolgáltatás igénybevétele .....	33
6.6	Tájékoztatás az Előfizetői szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése .....	33

6.6.1	A hatáskörrel rendelkező szervek felsorolása és elérhetősége .....	33
6.6.2	A Hatóság hatásköre.....	33
6.6.3	A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre .....	33
6.6.4	A Média- és Hírközlési Biztos hatásköre.....	33
6.6.5	A békéltető testületek hatásköre .....	33
6.6.6	A bíróságok hatásköre .....	34
<b>7.</b>	<b>Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér .....</b>	<b>34</b>
7.1	Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj .....	34
7.1.1	A kedvezményes felételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt.....	34
7.1.2	Az Előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, szüneteltetése, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is .....	35
7.1.3	A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja és minden egyéb díj	35
7.1.4	A Szolgáltató hibás számlázása .....	36
7.1.5	Az Előfizető késedelmes számla kiegyenlítése esetén a Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmények	37
7.1.6	Az Előfizető szerződésszegése esetén alkalmazott jogkövetkezmény.....	37
7.2	A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések .....	38
7.2.1	Kézpénzes fizetési mód .....	38
7.2.2	Pénzforgalmi szolgáltató útján vagy más elektronikus módon történő fizetés.....	38
7.3	A kártérítési eljárás szabályai .....	39
7.3.1	Felelősség, kártérítés, elévülés .....	39
7.3.2	Vis maior, előre nem látható, elháríthatatlan körülmények .....	39
7.3.3	A kártérítési eljárás.....	40
7.4	Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai.....	40
7.4.1	Általános szabályok.....	40
7.4.2	Kötbér fizetésének esetei .....	40
7.5	Akciók és akciós díjak elérhetősége.....	41
<b>8.</b>	<b>A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai .....</b>	<b>42</b>
<b>9.</b>	<b>Az Előfizetői szerződés időtartama .....</b>	<b>42</b>
9.1	Az Előfizetői szerződés időtartama .....	42
9.1.1	A határozott idejű Előfizetői szerződésre vonatkozó különös feltételek .....	42
<b>10.</b>	<b>Adatkezelés, adatbiztonság .....</b>	<b>43</b>
<b>11.</b>	<b>Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje .....</b>	<b>44</b>
<b>12.</b>	<b>Az Előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei .....</b>	<b>44</b>
12.1	A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok .....	44
12.1.1	A Szolgáltató által kezdeményezett, közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás .....	44

12.1.2	A Szolgáltató jogosultsága a szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok.....	45
12.1.3	Díjmódosítás .....	47
12.2	Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	48
12.2.1	Átírás .....	48
12.2.2	Áthelyezés.....	50
12.2.3	A díjsomag és igénybevett Előfizetői szolgáltatások körének módosítása .....	51
12.3	A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei .....	51
12.3.1	Szolgáltató rendes felmondása .....	51
12.3.2	Szolgáltató rendkívüli felmondása .....	52
12.4	Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei .....	53
12.4.1	Előfizető rendes felmondása.....	53
12.4.2	Előfizető azonnali hatályú felmondása .....	54
12.5	Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek.....	55
12.5.1	Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei .....	55
12.5.2	Előfizető elállása.....	55
12.5.3	Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála vagy jogutód nélküli megszűnése esetén .....	55
12.5.4	Az Előfizetői szerződés megszűnése a Szolgáltató jogutóddal való megszűnése esetén (az Előfizetői szerződés átruházása más szolgáltatóra) .....	56
12.6	Eljárás az Előfizetői szerződés megszűnése esetén.....	56
<b>13.</b>	<b>Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei .....</b>	<b>57</b>
13.1	Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség (általános) .....	57
13.2	Az Előfizetői szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	57
13.3	A végberendezéssel vagy az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	58
13.4	Adatváltozás bejelentése .....	58
13.5	Együttműködési kötelezettség (hálózatfejlesztéssel és migrációval kapcsolatban) .....	58
13.6	Az Előfizető által küldött információk és/vagy reklámok tartalmával és a kényszerű információ és/vagy reklám küldéssel kapcsolatos kötelezettség .....	59
<b>14.</b>	<b>A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás .....</b>	<b>59</b>
<b>15.</b>	<b>Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint - amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni - az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása .....</b>	<b>59</b>



## 1.6 Az általános szerződési feltételek tárgyi hatálya

A jelen ÁSZF a Szolgáltató Telekom mobil szolgáltatásaira és Telekom otthoni szolgáltatásaira terjed ki.

A jelen ÁSZF a fenti Előfizetői szolgáltatásokkal kapcsolatban a Felek jogait és kötelezettségeit szabályozza.

A jelen ÁSZF két részből áll:

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

Mellékletek:

1. sz. melléklet: **Jogvita esetén eljáró hatóságok, szervek megnevezése, elérhetősége**
2. sz. melléklet: **Egyes Előfizetői szolgáltatások tartalma**
  - a) mobil szolgáltatás,
  - b) helyhez kötött (vezetékes) telefonszolgáltatás,
  - c) helyhez kötött (vezetékes) internet szolgáltatás,
  - d) helyhez kötött műsorterjesztési szolgáltatás;2/D. függelék - Csatornakiosztás
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 (értékesíthető és lezárt díjcsomagok)**
  - 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**
8. sz. melléklet: **Közös kedvezmények, integrált ajánlatok**
9. sz. melléklet: **Akciók részletes leírása, időtartama, feltételei, díjai és a nyújtott kedvezmények**
10. sz. melléklet: **Egyéb szolgáltatások**

A mellékletek a jelen ÁSZF szerves részét képezik, így a törzsrész és a mellékletek együttesen alkalmazandóak. Az egyes mellékletek és a törzsrész közötti eltérés esetén a melléklet irányadó.

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

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

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

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

**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 felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet

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

**Ptk.:** a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a 2014. március 15-e előtt megkötött Előfizetői szerződésekre vonatkozóan is).

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

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

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

**Beérkezési határidő:** a pénzforgalom lebonyolításáról szóló 18/2009. (VIII.6.) MNB rendelet 11. § (1) bekezdés értelmében a fizetési megbízás azon a napon teljesül, amikor a pénzüsszeget a kedvezményezett fizetési számláján jóváírják.

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

**Egyedi előfizetői szerződés:** az Előfizetői szolgáltatás nyújtására és igénybevételére vonatkozó, az ÁSZF szerint megkötött Előfizetői szerződés, amely nem tartalmazza a Szolgáltató általános szerződési feltételeit, de írásbeli szerződéskötés esetén tartalmazza legalább az Eszr. 11. § (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 az Igénylő, aki Egyéni előfizetőként kíván Egyedi előfizetői szerződést kötni.



**Elektronikus hírközlő végberendezés (végberendezés):** olyan termék vagy egy termék olyan része, amelynek rendeltetése az elektronikus hírközlő hálózatra való kapcsolódás közvetlenül vagy közvetve, az előfizetői hozzáférési ponton keresztül az elektronikus hírközlő hálózattal való együttműködés céljából. (Eht. 188. § 21.)

**Elektronikus úton kötött szerződés:** az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület vagy elektronikus levél útján) kötött Előfizetői szerződés. (Eszr. 6. § (4)).

**Előfizető:** olyan Egyéni és Üzleti előfizető aki vagy amely a Szolgáltatóval nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

**Előfizetői bejelentés:** a Panasz 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/d sz. mellékletek tartalmazzák.

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

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

**Felek:** a Szolgáltató és az Előfizető.

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

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

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

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

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

**Igénylő:** az az Egyéni vagy Üzleti igénylő, aki Előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan Egyedi előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó Igényt terjeszt elő a Szolgáltatónál.

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

**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.

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

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

**Panasz:** az Előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az Előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül Hibabejelentésnek (Eszr. 2. § a)), beleértve a Díjreklamációt is.

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

**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. (Eszr. 2. § d)).

**Telekom mobil szolgáltatás:** a Szolgáltató mobil hálózaton „Telekom” márkanév alatt igénybe vehető, egyéb márkanév alá nem tartozó szolgáltatásai (korábbi elnevezéssel T-Mobile szolgáltatások).

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

**Üzleti előfizető:** A jelen ÁSZF tekintetében csak olyan vállalkozás tekinthető a Üzleti előfizetőként, amely a 2004. évi XXXIV. törvény 3. § (1) bekezdése szerint kis- és középvállalkozásnak minősül, és az Eht. 127. § (3) bekezdése alapján kéri saját magára az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását.

**Üzleti igénylő:** jelen ÁSZF vonatkozásában az a 2004. évi XXXIV. törvény 3. § (1) bekezdése szerint kis- és középvállalkozásnak minősülő Igénylő, amely az Eht. 127. § (3) bekezdése alapján kéri vonatkozásában az Egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását, és ezek alapján kíván Egyéni előfizetői szerződést kötni.

**Telekom fiók:** A Telekom fiók megjelölés alatt értendő egyrészt egy online ügyintézői felület, másrészt egy olyan azonosító, melynek használatával az egyéb azonosítók (pl. MT ügyfél-azonosító, előfizetői jelszó) rendszeres használata nélkül, a Telekom fiók létrehozása során megadott e-mail címmel vagy Facebook fiókkal is lehetőség van ügyintézésre. Az új azonosító létrehozásához, valamint szerződések Telekom fiókhoz történő hozzárendeléséhez az előfizető biztonsága érdekében első alkalommal szükséges a korábbi azonosítók ismerete.

## 2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

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

#### 2.1.1 Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok

Az Előfizetői szerződés létrejöhet

- a) az Igény bejelentésével egyidejűleg vagy
- b) az Igény bejelentését követően.

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

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

A vizsgálat eredményétől függően a Felek az Előfizetői szerződést a 2.1.5.2. pont szerinti módokon köthetik meg.

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 (1 év) az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az Előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább az Eszr. 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. 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.

##### 2.1.1.1 Az Előfizetői szerződés létrejötte az Igény bejelentésével egyidejűleg

Ha az Előfizetői szerződés az Igény bejelentésével egyidejűleg jön létre, a Szolgáltató a bejelentéssel egyidejűleg elvégzi a 2.1.2-2.1.4. pont szerinti vizsgálatokat, és – ha az Előfizetői szerződés megkötésének nincsen akadálya – az Igény adatait közvetlenül az Egyedi előfizetői szerződésben rögzíti.

##### 2.1.1.2 Az Előfizetői szerződés létrejötte az Igény bejelentését követően

Ha az Előfizetői szerződés az Igény bejelentését követően jön létre, a Szolgáltató nyilvántartásba veszi az Igényt, a nyilvántartásban rögzíti az Igény adatait, majd ezt követően haladéktalanul, de legfeljebb az Igény bejelentését követő 15 napon belül elvégzi az Igény teljesíthetősége érdekében szükséges, a 2.1.2-2.1.4. pont szerinti vizsgálatokat, majd a vizsgálatok eredményéről e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti az Igénylőt.

Az Igény bejelentésének időpontja a hiánytalan Igény Szolgáltatóhoz való beérkezésének (jelenlévő Igénylő esetén a hiánytalan Igényről való tudomásszerzés) időpontja.

Az Igénylő köteles az Igényben a 2.2. pont szerinti tartalmat megadni. Ha az Igény a szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az Igény beérkezését követő 15 napon belül írásban vagy szóban felhívja az Igénylőt az Igény megfelelő kiegészítésére.

Legkésőbb a vizsgálatok lefolytatására rendelkezésre álló határidő lejártával a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt, hogy

- a) az Igényt teljesíti;
- b) az Előfizetői szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az Igény bejelentésétől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, de az Igényt teljesíti, az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az a) pont szerint azzal, hogy megjelöli az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 90 napot;

- c) az igényt teljesíti, ha az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, tájékoztatja az előfizetőt a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontjáról, amely nem haladhatja meg az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatban foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot;
- d) az igényt elutasítja.

A Szolgáltató a fenti a) - c) pontok esetében az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz Előfizetői szerződés megkötésére az Előfizető részére úgy, hogy 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.

A c) pontban foglaltak esetében a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül kezdeményezi a helyi hurok átengedését.

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

## 2.1.2 A bejelentett adatok valóságának ellenőrzése

A Szolgáltató jogosult az Igénylő, képviselője vagy meghatalmazottja személyazonosságát ellenőrizni, valamint jogosult a képviseleti jogot (így a meghatalmazást is) ellenőrizni. A Szolgáltatónak megadott adatok és a meghatalmazás valóságáért és jogszerűségéért az Igénylő tartozik felelősséggel. A Szolgáltató által meghatározott esetekben kizárólag személyesen eljárásra van lehetőség. Az Előfizetői szerződés feletti rendelkezés azon eseteiről, amikor meghatalmazással nem, kizárólag személyesen lehet eljárni ügyfélszolgálatunkon, illetve honlapunkon tájékozódhat.

Egyéni igénylő esetén a Szolgáltató az Igényben vagy az Előfizetői szerződésben feltüntetett adatokat az Egyéni igénylő által bemutatott személyazonosító igazolvány, lakcímkártya, második fényképes személyazonosításra alkalmas igazolvány, adókártya, közüzemi számla, munkáltatói igazolás alapján ellenőrzi, jogosult továbbá azok valóságát a Szerződés létrejötte előtt az Országos Személyi adat és lakcímnnyilvántartó Hivatal adatbázisában ellenőrizni.

Üzleti igénylő esetén a Szolgáltató az adatokat és az Üzleti igénylő nevében eljáró személy képviseleti jogát a következő módon ellenőrzi:

- a) cégnyilvántartásban szereplő jogi személy Üzleti igénylő esetén:
  - aa) 30 napnál nem régebbi hiteles cégkivonat, vagy a képviselő által kinyomtatott és aláírt cégkivonat, vagy a létesítő okirat eredeti példányának hiteles másolata, vagy a cégbírósági bejegyző végzés eredeti példányának hiteles másolata és
  - ab) az Üzleti igénylő képviselőjének közjegyző által hitelesített aláírási címpéldánya vagy az azzal egyenértékű, ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-minta alapján;
- b) egyéni vállalkozó Üzleti igénylő esetén az egyéni vállalkozói igazolvány/ okmányirodai nyilvántartási szám alapján;
- c) ügyvédi iroda Üzleti igénylő esetén a képviseleti jogát igazoló alapító okirat vagy a szerződéskötésre feljogosító taggyűlési határozat alapján.
- d) NAV igazolás;
- e) bankszámla kivonat

Az Üzleti igénylő fenti iratok szerint igazolt képviselőjét a Szolgáltató a képviselő személyazonosító igazolványának és lakcímkártyájának bemutatásával ellenőrzi.

Ha az Egyéni igénylő nem személyesen jár el vagy az Üzleti igénylőnek nem a fenti iratok szerint igazolt képviselője jár el, a Szolgáltató a meghatalmazott személyazonosító igazolványának és lakcímkártyájának ellenőrzésén túl azt is ellenőrzi, hogy az eljáró személy megfelelő meghatalmazással rendelkezik-e az Egyéni igénylőtől, Üzleti igénylő esetén pedig a fenti iratok szerint igazolt képviselőtől.

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

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

### 2.1.3 Fizetőképesség vizsgálata és vagyoni biztosíték

#### 2.1.3.1 Fizetőképesség vizsgálata

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

A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult saját szabad belátása szerint az Előfizetői szerződés megkötését megtagadni, vagy az Előfizetői szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték adásához kötni (lásd 2.1.3.2.). Ilyen esetben a Szolgáltató az Igénylőt vagy Előfizetőt elegendő, ha arról tájékoztatja, hogy ez volt a fizetőképesség vizsgálatának eredménye, ezen túlmenően további indoklásra nem köteles.

Ha az Igénylő a Szerződéskötést megelőző 5 éven belül a Szolgáltatóval szemben bármikor bruttó 20.000,- Ft-ot meghaladó, lejárt – akár készülékvásárlásból vagy bérletből eredő - tartozással rendelkezett, a Szolgáltató a fizetőképesség vizsgálata során e tartozás tényét figyelembe veheti.

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

#### 2.1.3.2 Vagyoni biztosíték

A fizetőképességi vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződés megkötését, módosítását vagy a kedvezményes eszköz vásárlását, bérletét megfelelő vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötni, amelyből a Szolgáltató közvetlenül kielégítheti az Előfizető bármilyen tartozását (így díjtartozását, károkozását, eszközvásárlásból vagy bérletből eredő tartozását is).

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

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

Ha a Szolgáltató a megkötött Előfizetői szerződés alapján azért nem tudja az Előfizetői hozzáférési pontot létesíteni vagy az Előfizetői szolgáltatás nyújtását azért nem tudja megkezdeni, mert az Előfizetői szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték megfizetéséhez köthette, és az Előfizető a vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató által (így különösen számlán vagy más bizonylaton) meghatározott határidőben nem teljesítette, ez esetben az Előfizetői szerződés annak megkötésétől számított 90. napon megszűnik. Az Előfizetői szerződés megszűnése ez esetben az Előfizető érdekkörébe tartozó okból történő megszűnésnek minősül, és a Felek kötelesek egymással az Előfizetői szerződés megszűnésének időpontjában elszámolni.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató abefizetett vagyoni biztosítékot az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határozott időtartam leteltét követően átvezeti az Előfizető folyószámlájára, amellyel az Előfizető rendelkezési joga megnyílik az összeg felett. Amennyiben az Előfizetőnek nincs a Szolgáltató felé tartozása az átkönyvelt

összeget a Szolgáltató a továbbiakban az Előfizető által történt befizetesként kezeli, az Előfizető kérésére azt visszautalja az Előfizető számára, ennek hiányában az átkönyvelést követően kiállított számlákon szereplő szolgáltatási díjak és eszköz-vételárreszletek kiegyenlítésére folyamatosan beszámítja.

Amennyiben a Szolgáltató nem él a biztosíték meghatározott időtartamra való tartalékolás jogával, és azt, a befizetést követően kiállított számlákba azonnal, az első kiállított számlába megkezdji beszámítani, az Előfizetőnek nincs rendelkezési joga az összeg felett, nem kérheti annak visszautalását.

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

#### 2.1.4 Műszaki előminősítés

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

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

#### 2.1.5 Az Előfizetői szerződés megkötésének módja és az Előfizetői szerződés létrejöttének időpontja

##### 2.1.5.1 Az Előfizetői szerződés megkötésének módjával kapcsolatos általános szabályok

Az Előfizetői szerződés létrejön:

- a) jelenlévők között
  - a. ügyfélszolgálati irodában írásban,
  - b. értékesítési pontokon írásban, valamint
  - c. üzlethelyiségen kívül (azaz nem ügyfélszolgálati irodában vagy értékesítési pontokon) írásban
- b) távollévők között
  - a. levélben küldött ajánlat és elfogadás esetén írásban, valamint
  - b. elektronikus úton írásban
  - c. telefonos ügyfélszolgálat útján szóban
  - d. ráutaló magatartással

az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával.(Eszr. 5. § (4))

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.

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. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.(Eszr. 8.§ (1)).

Határozott idejű Előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni az előfizetőt a határozott idejű Előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan öt terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként

vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetőt érintő, a határozott idejű Előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító rendelkezés semmis. (Eszr. 27. § (1))

#### **2.1.5.2 Az Előfizetői szerződés írásbeli megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok**

- a) Jelenlévők között az Előfizetői szerződés akkor jön létre, amikor a Felek az Egyedi előfizetői szerződést aláírják, amely aláírás történhet hagyományos módon, azaz papíron tollal, vagy biztonságos biometrikus aláíráson alapuló elektronikus aláírással, amely a a Szolgáltató által biztosított elektronikus eszközön történik (így különösen PC aláíró pad vagy tablet segítségével).
- b) Ha az írásbeli szerződés aláírása PC aláíró pad-en vagy tableten történik, a Szolgáltató a létrejött Előfizetői szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat (elérési útvonalat) az Előfizető által megadott e-mail címre küldi meg.
- c) Ha a Felek az Előfizetői szerződést üzemhelyesen 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 akkor jön létre, amikor a Szolgáltató által aláírt Egyedi előfizetői szerződést az Előfizető aláírja és az a Szolgáltatóhoz megérkezik.
- e) A távollévők között írásban megkötött Előfizetői szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt. (Eszr. 6. § (3))
- f) Távollévők között írásban megkötött határozott idejű Előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató az előző pont szerinti értesítésben a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az Előfizetőt (Eszr. 27. § (2)).
- g) Elektronikus úton kötött Előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató az Előfizetői szerződés (illetve Szolgáltatói ajánlat) Előfizető általi elfogadását 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.

#### **2.1.5.3 Az Előfizetői szerződés szóbeli megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok**

Szóban távollévők között (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozat esetén az Előfizetői szerződés létrejön, ha az Igény 2.2. pontban írt adatai a Szolgáltató rendelkezésére állnak, és az igényelt szolgáltatás létesíthető, valamint az Előfizető a szerződéses feltételek megismerését követően az Előfizetői szerződést szóban elfogadta.

Szóban, távollévők között jön létre az Előfizetői szerződés akkor is, ha a Szolgáltató írásban, elektronikus úton vagy telefonon közölt ajánlatát az Előfizető szóban ( telefonon ) elfogadta.

Az Előfizetői szerződés megkötése esetén a Szolgáltató annak létrejöttét követően a megkötött Előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább az Eszr. 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az Előfizetőnek, ha azt az Előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően még nem adta át. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, más Tartós adathordozón vagy elektronikus levélben köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni (Eszr. 6. § (1))

#### **2.1.5.4 Az Előfizetői szerződés ráutaló magatartással való megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok**

Ráutaló magatartással jön létre az Előfizetői szerződés, ha a Szolgáltató jelenlévők között szóban vagy írásban, távollévők között szóban, írásban, vagy elektronikusan közölt ajánlatát az Előfizető ráutaló magatartással fogadja el, különösen, ha 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 magatartással csak akkor jön létre az Előfizetői szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett



jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül Előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak. (Eszr. 5. § (5))

Az Előfizetői szerződés megkötése esetén a Szolgáltató annak létrejöttét követően a megkötött Előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább az Eszr. 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az Előfizetőnek, ha azt az Előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően még nem adta át. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, más Tartós adathordozón vagy elektronikus levélben köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni (Eszr. 6. § (1))

Az Előfizető ráutaló magatartásának minősül:

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

### 2.1.6 A szerződéskötés és -módosítás megtagadása

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

- a) ha az Igénylő a fizetőképesség vizsgálat eredménye alapján nem minősül fizetőképességűnek;
- b) ha a korábbi Előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okból felmondta az Igény beérkezését megelőző 1 naptári évben;
- c) ha az Igény olyan létesítési címre vonatkozik, amelyik esetén a Szolgáltató egy éven belül legalább két alkalommal már felmondta az előfizetői szerződést díjtartozás vagy más szerződésszegés miatt;
- d) ha az Igénylő a Szolgáltatót megkísérelte megtéveszteni (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum hamis, hamisított vagy érvénytelen);
- e) ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésének vagy módosításának 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;
- f) ha az Előfizető az Egyedi értékhatár alkalmazását nem fogadja el;
- g) ha az Előfizető vagy az ingatlan tulajdonosa nem teszi lehetővé a Szolgáltató számára az Előfizetői szolgáltatás létesítéséhez szükséges hálózat kialakítását vagy eszközök elhelyezését;
- h) ha az Igénylő az Előfizetői szolgáltatás létesítését olyan címre kéri, ahol a Szolgáltatónak nincs kiépített hálózata (kivéve az Eht. 117. § a) pontja szerinti, egyetemes szolgáltatásra vonatkozó azon igényt, amelyet a Szolgáltató az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 2015. (X. 26.) NMHH rendelet 13-18. §-a szerint köteles kielégíteni).

### 2.1.7 Előszerződés megkötése

A jelen pont csak Telekom otthoni szolgáltatásra irányadó.

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



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

## 2.2 Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

### 2.2.1 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 vagy Üzleti előfizető) vonatkozó nyilatkozat;
- kapcsolattartásra alkalmas olyan elektronikus elérhetőség, amely az Igény bejelentésével, az Előfizetői szerződéssel, szerződéskötéssel kapcsolatban az Igénylő tájékoztatására, értesítésére szolgál.

### 2.2.2 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 kifejezett nyilatkozat arra vonatkozóan, hogy a létesítéshez szükséges valamennyi tulajdonosi és – szükség szerint – egyéb hozzájárulással rendelkezik;
- az Igénylő nyilatkozata arról, hogy a hozzáférési címként megjelölt ingatlanon van-e kiépített hálózat (lakáshálózat, házhálózat).

### 2.2.3 Előfizetői szolgáltatásra, számlázásra vonatkozó adatok

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

### 2.2.4 Nyilatkozatok

- az Igénylő nyilatkozata adatainak kezeléséről;
- az Igénylő nyilatkozata Egyéni előfizetői minőségéről;
- az Üzleti igénylő nyilatkozata arról, hogy Egyéni előfizetőként való kezelését kérte;
- az Igénylő nyilatkozata az Előfizetői szolgáltatások egységes kezeléséről;
- 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;
- az Igénylő nyilatkozata a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások értékesítéséről és az üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséről;
- az Igénylő nyilatkozata Egyedi értékhatár elfogadásáról;
- az Igénylő nyilatkozata Egyedi szerződés hatályos tartalmának igényelhetőségével kapcsolatos tájékoztatás megtörténtéről;
- az Igénylő nyilatkozata elállási, felmondási jogra, határozott, határozatlan tartamra vonatkozó feltételekkel kapcsolatos tájékoztatás megtörténtéről;
- az Igénylő nyilatkozata a határozott időtartamú Egyedi előfizetői szerződésben az Előfizetőt terhelő költségekre vonatkozó tájékoztatás megtörténtéről,
- határozott idejű szerződés esetén az Igénylő nyilatkozata előfizetői szerződésből eredően az Előfizetőt terhelő valamennyi költségről, díjlejről való tájékoztatás megtörténtéről.

## 2.2.5 Egyebek

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

## 2.3 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, 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 Előfizetői szolgáltatásokkal elérhető földrajzi területeket a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ide nem értve a Szolgáltató egyetemes szolgáltatási területét.

Az egyes Előfizetői szolgáltatások szolgáltatási területét, az igénybevétel esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb 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 csak az alábbi feltételeknek megfelelő személlyel köt Előfizetői szerződést:

- a) Egyéni igénylő és egyéni vállalkozó és őstermelő Üzleti igénylő esetén magyarországi lakóhely vagy megfelelően igazolt tartózkodási jog, egyes Előfizetői szolgáltatások esetében betöltött 18. életév.
- b) a fenti a pontban nem említett Üzleti igénylő esetén 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 az Előfizetői szolgáltatás létesítéséhez alkalmas telepítési hellyel.

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

## 2.4 Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

### 2.4.1 Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésének és az Előfizetői szolgáltatás megkezdésének határideje

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

Ha az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előző bekezdés szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a Felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap. (Eszr. 7. § (1) és (2))

Új Előfizetői hozzáférési pont létesítési idejére vonatkozó minőségi mutatót, annak értékét és számítási módját az ÁSZF 4/a–4/d. sz. melléklete határozza meg.

#### **2.4.2 Az Előfizetői hozzáférési pont kialakítása (Telekom otthoni szolgáltatás esetén)**

A Szolgáltató az Előfizetői hozzáférési pontot az ingatlanon belül építi ki. A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezéseket (kábeleket, tartószerkezeteket stb.) az igénybevett technológiától és a műszaki lehetőségektől, körülményektől függően az ingatlanon (épületben, épület tetején stb.), a csatlakozó vagy a szomszédos ingatlan külső területén is elhelyezheti.

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.

#### **2.4.3 Az Előfizetői hozzáférési pont kialakításához, a vezetékek, berendezések elhelyezéséhez kapcsolódó előírások (Telekom otthoni szolgáltatás esetén)**

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

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

Ha az Előfizetői szolgáltatás létesítésének vagy nyújtásának elkerülhetetlen feltétele, hogy a hálózathoz (ideértve lakáshálózatot és házhálózatot is) csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai az ingatlanba történő bejutáshoz, egyes Hálózati elemek kialakításához, átvezetéséhez vagy telepítéshez szükséges munkálatok elvégzéséhez, eszközök ingatlanon történő elhelyezéséhez hozzájáruljanak, a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek, akkor e hozzájárulások beszerzése az Előfizető kötelezettsége. Az Előfizetőnek a létesítéssel, a hozzáférési pont kialakításával kapcsolatban, mint jogosultnak, elő kell segítenie a kötelezett Szolgáltató teljesítését, és az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni, ennek részeként köteles a biztonságos munkavégzés helyszíni feltételeiről is gondoskodni. Jogosulti késsedelemnek minősül, ha az Előfizető a telepítéshez vagy a Szolgáltató teljesítéséhez szükséges, e bekezdés szerinti kötelezettségének nem vagy késsedelmesen tesz eleget. Az ilyen jogosulti késsedelem a Szolgáltató egyidejű késsedelmét kizárja. A jogosulti késsedelemre tekintettel a Szolgáltató ilyen esetben nem tartozik felelősséggel az Előfizetői szolgáltatás létesítéséért és nyújtásért, illetve az ezzel összefüggő kötelezettségek teljesítéséért, a létrejött Előfizetői szerződést rendes felmondással felmondhatja, és mentesül a késsedelmes és 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 az Előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez szükséges végberendezéseket az Előfizető biztosítja, és azokat az Előfizető a Szolgáltatótól függetlenül is beszerezheti. Ebben az esetben az Előfizetői szolgáltatás vállalt szolgáltatási szinten történő nyújtását a Szolgáltató akkor tudja biztosítani, ha az Előfizető a hálózathoz az előírt szabványnak vagy más műszaki előírásnak megfelelő végberendezéseket biztosítja. Egyes szolgáltatáscsomagok esetén az Előfizető maga is elvégezheti az Előfizetői szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges beállításokat vagy a végberendezések üzembe helyezését. Ez esetben a Szolgáltató mentesül a jelen pont szerinti kötelezettségei alól. Külön díj ellenében az Előfizető ilyen szolgáltatáscsomag esetén is igényelheti a Szolgáltató segítségét a beállításokhoz vagy végberendezések üzembe helyezéséhez, akár az Előfizetői szolgáltatás megrendelésével egyidőben, akár azt követően.

#### **2.4.4 Kiegészítő létesítés (Telekom otthoni szolgáltatás esetén)**

A Szolgáltató az Igényt csak erre irányuló kifejezett kérés esetén, kiegészítő létesítés keretében teljesíti, 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 Igénylő vagy az Előfizető a szokásos létesítésen kívül olyan további Igényt támaszt, amely nem tartozik a Szolgáltató létesítéssel kapcsolatos kötelezettségei közé (attól eltérő, egyedi vagy többlet igények).

A kiegészítő létesítésért a Szolgáltató telepítési díjat számít fel. Ezen díjakat a 7.1 pont és az 5/b–5/d. sz. mellékletek határozzák meg. Ha az igényelt kiegészítő létesítés nem sorolható az ÁSZF-ben szabályozott körbe, akkor a szerelési tevékenységre vonatkozóan egyedi díjmegállapítás történik. A kiegészítő létesítést a Szolgáltatónak a díjazásra is kiterjedő előzetes tájékoztatása alapján rendeli meg az Igénylő vagy az Előfizető, annak elvégzését a szerelési lapon vagy külön dokumentumban aláírásával igazolja, amellyel egyidejűleg vállalja az elvégzett munka ellenértékének megfizetését.

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

Amennyiben az igényelt Előfizetői hozzáférési pont

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

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

#### 2.4.5 Közreműködő

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

### 2.5 Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei

Telekom mobil szolgáltatásra (mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon), valamint Telekom műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatásra kötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül az Előfizetői szerződést – az alábbiakban meghatározott jogkövetkezményekkel – 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) az Előfizetői szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői szerződésben foglaltaknak, vagy az Előfizetői szolgáltatás nem vehető igénybe. Az Előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatni az Előfizetőt a felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről.

Az előző bekezdésben foglalt felmondás esetén a Szolgáltató csak a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havi előfizetési díjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó Előfizetői szolgáltatás esetében az Előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját, vagy az Előfizetői szolgáltatással igénybe vett egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. A Szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel.

A Szolgáltató nem követelhet az Előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlő eszközt értékesít, amelyet az Előfizető nem rendelt meg. A Szolgáltató erre vonatkozó ajánlata csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. (Eszr. 8. § (2)-(4))

### 3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

#### 3.1 A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás leírása

A Szolgáltató által nyújtott egyes Előfizetői szolgáltatások tartalmának leírását a 2/a–2/d. sz., valamint az 5/a – 5/d. sz. mellékletei 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 igénybevehetőségének földrajzi területéről a 2/a–2/d. sz. és 3/b.-3/d. mellékletek rendelkeznek.

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

A 2/a. sz. melléklet szerinti Telekom mobil 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 2.4. pont rögzíti.

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

## 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 szolgáltatásminőségi célértékeket, a minőségi mutatók meghatározását és mérési módszerét Előfizetői szolgáltatásonként a 4/a–4/d. sz. melléletek és a Szolgáltató internetes honlapja tartalmazza.

#### 4.1.2 Az Előfizetői szolgáltatás rendelkezésre állása

Az Előfizetői szolgáltatás rendelkezésre állásának feltételeit a 4/a–4/d. sz. melléletek tartalmazzák.

### 4.2 Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalomérést, 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. melléletek rögzítik.

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

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

A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól. A Szolgáltató ilyen esetben az 5.1.3. pont szerint is szüneteltheti az Előfizetői szolgáltatást.

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

### 4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

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

- a) az teljesíti az alapvető követelményeket, azaz:

- aa) nem veszélyezteti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények),
- ab) megfelel az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek, és
- ac) eleget tesz az egészségvédelmi és környezetvédelmi jogszabályokban előírt követelményeknek (Eht. 80. § (1));
- b) el van látva a megfelelőségi jelöléssel, és
- c) rendelkezik a Szolgáltató által meghatározott típusú interfésszel (5/2004. (IV.13.) IHM rendelet 6. § (2)).

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

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

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

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

## 5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE

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

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

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

- a) Szünetel az Előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére, az Előfizető által a kérésében meghatározott időtartamig vagy ilyen időtartam hiányában a bejelentéstől a visszakapcsolásra irányuló kérelemben meghatározott időpontig (Eht. 135. § (1)). Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés időtartama nem haladhatja meg a 6 hónapot (Eht. 135. § (2)). A szolgáltató az előfizető által kért szüneteltetési időszak végén – amely nem lehet hosszabb, mint a szolgáltató általános szerződési feltételeiben a szünetelés leghosszabb időtartamaként meghatározott időtartam – a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. (Eszr. 18.§(1))
- b) Ha az Előfizető határozott időtartamú Előfizetői szerződés esetén kéri az Előfizetői szolgáltatás legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését, az Előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik (Eszr. 27. § (3)).
- c) Amennyiben az Előfizető az ügyfélszolgálat igénybevétele során a 6.3.2. 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 az Előfizetői szolgáltatást szüneteltetni.



- d) A Szolgáltató jogosult Üzleti előfizető esetén felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén, e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni az Előfizetői szolgáltatást addig, amíg az Üzleti előfizető nem ad a Szolgáltató által meghatározott mértékű, legfeljebb az Előfizetői szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot. (Eszr. 18. § (3))

### 5.1.2 A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés

A Szolgáltató szüneteltetheti az Előfizetői szolgáltatást az Előfizető 15 napos előzetes értesítése mellett, ha ez a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt szükséges, és nincsen olyan más gazdaságos műszaki megoldás, amely alkalmazása esetén nem kell az Előfizetői szolgáltatást szüneteltetni. Az ilyen okból történő szüneteltetés időtartama naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg (Eht. 136. § (1) a)).

### 5.1.3 Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szünetelés

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

### 5.1.4 Díjfizetés a szünetelés és szüneteltetés alatt, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik vagy a szüneteltetés oka a Szolgáltató érdekkörében merül fel (lásd 5.1.2. pont), de a szüneteltetés oka nem Rendszeres karbantartás, akkor a szünetelés, illetve szüneteltetés időtartamára az Előfizető díjfizetési kötelezettség nem terheli. (Eht. 136. § (2)) Ha a szünetelés, illetve szüneteltetés időtartama egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató az egy hónapra eső előfizetési díjat visszatéríti. Nem kell visszatéríteni az előfizetési díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, ha a Szolgáltató minden tőle elvárható megtett a szünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére (Eht. 136. § (2) és (3)).

Az Előfizető kérésére történő Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének időtartamára az Előfizető az Előfizetői szerződésben feltüntetett csökkentett, indokolt és méltányos, a díjszabásban- 5/a. - 5/d. sz, mellékletek - 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, továbbá a megvalósításának módjai

A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás 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 következő esetekben jogosult, az Előfizető értesítése mellett:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott (Eht. 137. § (1) a));  
b) az Előfizetői szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja (Eht. 137. § (1) b));  
c) az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt – legalább 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 Előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget, az 5.2.1. pontban meghatározott Egyedi értékhatárt 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 az Előfizetői szerződés megkötése vagy Előfizetői szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette (Eszr. 19. § (3));

Az a)-c) pontok szerinti esetekben a szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. A d) pont szerinti esetben a korlátozásra az előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor.

A 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 Előfizetői szolgáltatásra terjedhet ki (Eht. 137. § (2a)). Díjtartozásnak számít az Előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés.

A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott Előfizetői szolgáltatással arányos díjat számíthat fel (Eht. 137. § (2b)). Ennek mértékét az 5/a-5/d. sz. mellékletek tartalmazzák.

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

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitel érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke a 7.4.2.4. pontban meghatározott összeg.

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. (Eszr. 19. § (1))

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

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

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

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

Szolgáltató a díjtartozás fennállásának ideje alatt az Előfizetőt az Előfizetői szolgáltatás igénybe vételét biztosító végberendezésekre küldött szöveges üzenet formájában is tájékoztathatja (akár többször is) a díjtartozás fennállásáról.

A szolgáltató köteles újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az előfizetői szerződésben feltüntetett - indokolt és méltányos - díjat számolhat fel.

Amennyiben az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és erről a szolgáltató legkésőbb a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató - az előfizető ellentétes nyilatkozatának hiányában - a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

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

### 5.2.1 Egyedi értékhatár

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

Az Egyedi értékhatár mértéke:

0-4 hónapig	15.000,- Ft/hó
5-12 hónapig	30.000,- Ft/hó
12. hónaptól	50.000,- Ft/hó
Amennyiben az előfizetői szerződés számlatartozás miatt felfüggesztésre került az elmúlt 3 hónapban	a visszakapcsolástól számított 4 hónapig 15.000,- Ft/hó

A nem hírközlési szolgáltatások (pl. Mobil Vásárlás, Videotéka) igénybevételéből eredő díjtételek az egyedi értékhatár összegébe nem kerülnek beszámításra.

Amennyiben az Előfizető az Egyedi értékhatár 80 %-át eléri, a Szolgáltató számlázási időszakon kívüli díjfizetést követel tőle, így hőközi számla kiállítására kerül sor. Az Egyedi értékhatár eléréséről és emiatt a számlázási időszakon kívüli díjfizetés szükségességéről a Szolgáltató az Eht. 144. § (4) c) pontja szerint egyéb elektronikus hírközlés útján értesíti az Előfizetőt. A Szolgáltatót az értesítés esetleges sikertelenségéért nem terheli felelősség, ha az értesítés sikertelenségének oka az Előfizető érdekkörében felmerülő ok.

Amennyiben az Előfizető a hőközi számlát nem egyenlíti ki az abban foglalt beérkezési határidő lejártáig, de még nem érte el az egyedi értékhatár 120%-át, nem kerül sor a szolgáltatás korlátozására.

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

A csalárd forgalmak miatti további károkozás, a hálózat biztonsága és az Előfizetők védelme érdekében a Szolgáltatónak a kiugró forgalmak ellenőrzése folyamán lehetősége van az előfizetői Szolgáltatás korlátozására.

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

Az Egyedi értékhatárra vonatkozó rendelkezés megfelelően irányadó az igénybevétel felső korlátjaként az előfizető által igénybevett díjcsomagra vonatkozóan az ÁSZF mellékletét képező Díjszabásban meghatározott hívás, üzenet- vagy adatmennyiségre is.

Az Egyedi értékhatár otthoni Előfizetői szolgáltatások esetén Előfizetői szolgáltatásonként, ezen belül nyilvántartási egyenlegenként (folyószámlánként) külön-külön számítandó.

### 5.3 Az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

Ha az Előfizető a díjfizetési kötelezettségének a számlában megjelölt határidőben felszólítás ellenére sem tesz eleget, és emiatt a Szolgáltató az előfizetését a jogszabályi rendelkezések szerint korlátozta, a Szolgáltató a szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, az Előfizetői szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggeszheti, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogával. A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői szerződést felmondhatja (Eszr. 19. § (4)).

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a Szerződés megkötése vagy Előfizetői szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést a 12.3.2.1 pont szerint felmondani, mely esetben a felmondási idő tartamára a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szolgáltatást felfüggeszteni (Eszr. 19. § (5)).

## 6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK

### 6.1 Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására 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)).

Nem számít a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibának, ha az Előfizetői szolgáltatás azért nem vehető igénybe, mert az Előfizetői szolgáltatás korlátozás alatt áll.

A hibaelhárítási célértékeket a 4/a.–4/d. sz. melléletek tartalmazzák.

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

Az Előfizető az ÁSZF 1.2 pontjában meghatározott elérhetőségeken tehet Hibabejelentést.

A Szolgáltató a Hibabejelentéseket, a Hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás során tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel (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.

Az Eht. 140. § (1) bekezdése szerinti kötelezettség teljesítése során a szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított 1 évig köteles megőrizni. (Eszr. 22. § (7))

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)).

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 72 órás határidő meghosszabbodik

- a) a hozzájárulás beszerzésének idejével, ha a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak a Hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie, és a hozzájárulás szükségességéről az Előfizetőt a hibabejelentéstől számított 48 órán belül értesítenie kell (Eszr. 22 § (5));
- b) a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartammal, ha a Hibabejelentés vizsgálata vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató általi értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő (Eszr. 22 § (9));
- c) a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a Felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal, ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges (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 Szolgáltató a hibaelhárítási tevékenységet munkanapokon 8–19 óra között, szombaton és vasárnap 8–16 óra között vállalja.

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

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

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

A teljesítés lehetetlenné válásával kapcsolatos egyéb jogkövetkezményként a Szolgáltató a fentia) pontban szabályozott esetben a hibás teljesítés tartamára (az Előfizetői szerződés megszűnéséig) a 7.4.2.3. pont szerinti kötbért fizet. A fenti b) pont szerinti esetekben a Szolgáltató kötbér fizetésére nem köteles.

### 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.

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

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében vagy vis maior (lásd 7.3.2 pont) miatt keletkezett, vagy a hibát nem jelentették be, illetve ha az Előfizető az alapvetően biztosított Előfizetői szolgáltatás minőségétől eltérő Előfizetői szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el,
- b) a hibát az Előfizető által használt, a jogszabályi előírásoknak vagy szabványoknak nem megfelelő végberendezés, az Előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú vezetékcsakasz, előfizetői tulajdonú hálózat, vagy végberendezés okozta,
- c) a hibát a szolgáltatói tulajdonú végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- d) a hiba az ÁSZF-ben vállalt határidőben elhárításra került,
- e) a hiba azért nem volt elhárítható, mert a hiba elhárításához az Előfizetői hozzáférési ponthoz hozzá kellene férni, de az Előfizető ezt nem biztosította (lásd a 2.4.3. pont harmadik bekezdését, így különösen, ha az ingatlan nem felel meg a biztonságos munkavégzés követelményeinek);
- f) a hiba az Előfizető által más szolgáltatótól igénybe vett szolgáltatás nem szerződészerű teljesítéséből ered. Ha az Előfizető a Szolgáltató hálózatán keresztül más szolgáltató információ-, vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe, a Szolgáltató csak az összeköttetés biztosításáért felel.

### 6.1.4 Előfizető kötelezettségei a Hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatban

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

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

Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit az Előfizetői 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, az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni a Hibabehatároló eljárással kapcsolatos költségeit.

## 6.2 Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén az Előfizetőt megillető jogokat a 7.3. és 7.4. pontok rögzítik.

## 6.3 Az Előfizetői bejelentések, Panaszok kezelése, folyamata (Díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

### 6.3.1 Előfizetői bejelentések, Panaszok kezelése

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

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

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

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

A Panasz telefonos ügyfélszolgálaton történő bejelentése és intézése az Előfizető azonosításával lehetséges. Az Előfizető azonosítása a 6.4.3 pont alapján történik.

A kártérítési igények rendezésére vonatkozó rendelkezéseket a 7.3, a kötbérré vonatkozó rendelkezéseket a 7.4. pont tartalmazza.

### 6.3.2 Egyéb rendelkezések

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

Az Előfizető köteles az Előfizetői szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, továbbá az Előfizetői bejelentések megtétele során tartózkodni a zaklató, a közlést vagy az emberi méltóságot, vagy a Szolgáltató, a Szolgáltató munkavállalóinak vagy a Szolgáltató szerződéses partnereinek, azok munkavállalóinak jogait, jogos érdekeit sértő magatartástól, valamint a joggal való visszaéléstől. Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy az Előfizetői szolgáltatás igénybevétele során tekintettel kell lennie más előfizetők nyugalomára, a Szolgáltató egyéb előfizetőit nem zaklathatja, akadályozhatja vagy korlátozhatja az Előfizetői szolgáltatás vagy Szolgáltató ügyfélszolgálatának indokolatlan igénybevitelével. Ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató az 5.1.1. c) pont szerint járhat el, jogosult az előfizetői szolgáltatást szüneteltetni.

### 6.3.3 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 (lásd a 4/a–4/d. sz. mellékletek szerinti célértékeket). A Szolgáltató a Díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői szerződést díjtartozás miatt felmondani (Eht. 138. § (3)).

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj mértékének megállapítása pedig helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártágának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a Szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártágát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja (Eht. 138. § (7)).

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

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

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

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

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

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

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

## **6.4 Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

### **6.4.1 Az ügyfélszolgálat működése**

Az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos Előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők tájékoztatására a Szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet: telefonos ügyfélszolgálatot, internetes ügyintézési felületet, személyes ügyfélszolgálatot. (Eht. 138. § (1)).

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



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

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

#### 6.4.2 Hangrögzítés szabályai

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

- a) ügyfélszolgálati helyiségben a hangfelvétel visszahallgatásával (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 (Eszr. 25. § (3)).

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

A Szolgáltató a hangfelvételeket

- a) a hibabejelentő hívások esetén a Hibabejelentéstől számított egy évig (Eht. 141. § (1))
- b) Panaszokat a bejelentéstől számított két évig (Eszr. 25. § (1)) őrzi meg.

#### 6.4.3 Azonosítás

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

- a) a Szolgáltató rendelkezésére álló, az Előfizetővel és az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos személyes illetve szolgáltatási adatok alapján történő azonosítással;
- b) az MT azonosítóval és az ahhoz tartozó jelszóval; illetve
- c) a telefonos ügyfélszolgálat önkiszolgáló felületén keresztül a hangjával („hangazonosító”)
- d) Telekom fiók esetén (a Telekom fiókba csak előfizetői- vagy ügyféljelszó ismeretében lehet előfizetéseket bevonni)

1. felhasználó saját maga által végzett azonosításakor a Telekom fiókhoz tartozó e-mail címével és jelszavával vagy Facebook azonosítással;
2. felhasználó ügyintéző által végzett azonosításakor a Telekom fiók e-mail címre küldött PIN-kóddal.

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

Sikeres azonosítás esetén a Szolgáltató az azonosított személyt Előfizetőnek tekinti.

Ha az Előfizető ill. a Telekom fiók tulajdonos által választott jelszó az Előfizetőnek ill. a Telekom fiók tulajdonosnak felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut vagy az Előfizető Telekom fiók tulajdonos által választott jelszót az Előfizető ill. a Telekom fiók tulajdonos egy könnyen kitalálható számsorozatban határozza meg, az ebből eredő károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.



## 6.5 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A tudakozó szolgáltatás igénybevételeinek feltételeit a 5/a. -5/d. sz. mellékletek rögzítik.

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

### 6.6.1 A hatáskörrel rendelkező szervek felsorolása és elérhetősége

Az Előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése érdekében az Előfizető a panaszával a Hatósághoz, a fogyasztóvédelmi szervekhez (az 1. sz. melléklet 4. pontja szerinti járási (kerületi) hivatalok), a Média- és Hírközlési Biztoshoz, a békéltető testületekhez és a bíróságokhoz fordulhat.

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

### 6.6.2 A Hatóság hatásköre

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

### 6.6.3 A fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre

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

Az Egyéni Előfizető 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)).

### 6.6.4 A Média- és Hírközlési Biztos hatásköre

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

### 6.6.5 A békéltető testületek hatásköre

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

alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a Felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése.

### 6.6.6 A bíróságok hatásköre

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

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

Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételéért az Előfizető a jelen pontban, az 5/a–5/d. sz. mellékletekben és az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott szabályok alapján felszámított díjakat köteles megfizetni. Az Előfizetői szolgáltatás díjának megfizetéséért az Előfizetői szerződést kötő Előfizető a felelős, függetlenül az Előfizetői szolgáltatás tényleges igénybevevőjének személyétől.

A díjak az áfa-t tartalmazzák. Ha a Szolgáltató áfa nélküli díjat tüntet fel, ezt külön megjelöli. A Szolgáltató által alkalmazott díjtételeket és díjcsomagokat az 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 megjelölt számlázási egység alapján végzi (Eszer. 12. § (1)).

### 7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

A jelen cím szerint a díjakra vonatkozó rendelkezéseket, a díjak meghatározását, azok mértékét, a forgalom mérési egységét az 5/a–5/d. sz. mellékletek tartalmazzák. Az egyes díjfajták különösen: belépési díj, telepítési díj, rendszeres díjak (pl. havi díj), forgalmi díjak (pl. percdíj), egyszeri díjak (pl. ügyfélszolgálati eseménydíjak, behajtáshoz kapcsolódó díjak, stb.)

#### 7.1.1 A kedvezményes felételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt

A Szolgáltató által nyújtott egyes kedvezmények igénybevételének feltétele lehet határozott időtartamú előfizetői szerződés megkötése, reklámcélú megkeresésekhez való hozzájárulás, meghatározott értékesítési csatornán (pl. online felületen) történő vásárlás/megrendelés

Határozott tartamú Előfizetői szerződés esetén az Előfizető a Szolgáltató által biztosított kedvezményes feltételekre (pl. telepítési vagy belépési díj kedvezmény, díjcsomagra vonatkozó kedvezmény, készülékár kedvezmény) tekintettel vállalja, hogy az Előfizetői szerződés határozott időtartamán belül az Előfizetői szerződést nem szünteti meg, annak megszüntetésére a Szolgáltató részéről az Előfizetőnek felróható okból nem kerül sor, az Előfizető oldalán felmerülő oknak számít a Szolgáltató részéről az Előfizető díjtartozása

miatt történő felmondás. Amennyiben a határozott időtartam alatt fenti okokból kerül sor a Szerződés megszűnésére, az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott mértékű kötbér megfizetésére köteles.

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

A jelen pont szerinti díjakat az 5/a - 5/d. sz. mellékletek tartalmazzák.

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

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

A Szolgáltató az általa nyújtott Előfizetői szolgáltatásért havonta számlát állít ki, amely tartalmazza az előfizetési és/vagy egyszeri díjakat és/vagy egyéb díjakat, valamint a Közvetített szolgáltatások ellenértékét. A Szolgáltató a számlát az Előfizető választása szerint postai vagy elektronikus úton küldi meg.

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

A Szolgáltató a tárgyhavi számlákat minden hónap azonos napján küldi meg az Előfizetők részére, az ettől való eltérés az egyes hónapok hosszának különbözőségéből adódhat. Amennyiben a szolgáltató észleli, hogy valamely adminisztrációs vagy műszaki hiba folytán az elkészült számla hibás, úgy az abban érintett számlát visszatartja, és helyette jogosult a hiba kijavítását követően a számlát a jelen ÁSZF-ben meghatározott számlázási időszakon kívül megküldeni az előfizetőnek.

Az előfizetési és havi díjak megfizetése a tárgyhónapban, s a további szolgáltatások díjai pedig az igénybevételnek megfelelően utólag esedékesek. A Szolgáltató ettől jogosult eltérni az előfizetői szerződésben foglaltak alapján, illetve ha a számla összege nem haladja meg a 2000 Ft-ot. A Szolgáltató jogosult az általa nyújtott szolgáltatás igénybevételével együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat továbbértékesíteni és továbbszámolni, valamint az ellenértéket az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

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

A számlákat a Magyar Telekom Nyrt. havonta folyamatosan küldi meg előfizetői részére (kivételem, ha a fent jelzett okokból annak visszatartása indokolt). A számlaküldés időpontjának Előfizető kérésére történő megváltoztatására nincs lehetőség.

#### **7.1.3.2 Díjfizetési gyakoriság, számlázási időszak**

A Szolgáltató a rendszeres díjak tekintetében havi számlázási időszakot alkalmaz és az Előfizető havi gyakorisággal a megkapott számlákat befizeti. Telekom otthoni szolgáltatások esetén egyszeri díjakról a Szolgáltató külön számlát küld az Előfizető részére.

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

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

#### **7.1.3.3 Elektronikus számlaküldés**

Az Előfizetőnek lehetősége van a papíralapú számlaküldés helyett elektronikus számlaküldési módot választani. A Szolgáltató ebben az esetben az Előfizető részére díjkedvezményt adhat. (Eszr. 26. § (1))

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

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

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

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

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

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

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

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

A beérkezési határidő az a számlán feltüntetett naptári napokban meghatározott határidő, amely határidőig a számla ellenértéknek a Szolgáltató számlájára meg kell érkeznie. Jelen ÁSZF-ben, Egyedi előfizetői szerződésben, illetve az igénybe vett szolgáltatásra vonatkozó számlán a fizetési, befizetési, díjfizetési stb. határidő az adott szolgáltatás ellenértékének 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) a számla összegének beérkezési határideje a számla kiküldésétől számított 8 nap.

Ha az Előfizető a számlát a hónap 25. napjáig nem kapja kézhez, ezt a tényt 5 napon belül köteles jelezni a Szolgáltatónak az ügyfélszolgálatnál. A Szolgáltató az Előfizetőnek kiállított számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, ha az Előfizető a fizetési határidő elteltéig nem nyújt be Díjreklamációt. A Szolgáltató a fenti határidőn túl nem köteles az Előfizető számára díjmentesen megküldeni a számlát.

#### **7.1.4 A Szolgáltató hibás számlázása**

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

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

### 7.1.5 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) - megfizettetni. Ha az Előfizető a fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult díjköteles fizetési felszólításokat küldeni az Előfizető részére követelésének érvényesíthetősége érdekében. A fizetési felszólítás megszakítja az elévülést. A kedvezmény igénybevételekor kötött megállapodás aláírásával létrejött tartozás-elismerés az esetleges behajtási eljárás során felhasználható.

#### 7.1.5.1 Késedelmi kamat

A késedelmi kamatot a beérkezési határidő lejártát követő napok számával arányosan kell meghatározni a tartozás összegének és az éves 10% késedelmi kamatláb szorzatának alapján.

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

Elutasított Díjreklamáció esetén az Előfizetőt késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

#### 7.1.5.2 Fizetési felszólítás eljárási díja

A díj mértékét az 5/a-5/d. sz. mellékletek tartalmazzák.

#### 7.1.5.3 Követeléskezelési díj

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

A követeléskezelési díj mértékét az 5/A-5/D. Mellékletek tartalmazzák.

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

### 7.1.6 Az Előfizető szerződésszegése esetén alkalmazott jogkövetkezmény

Amennyiben az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy az Előfizetői szolgáltatást és/vagy a hozzá kapcsolódó terméket meghatározott ideig igénybe veszi, és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a határozott időtartam lejártáig az Előfizetői szerződés a 12.4. (Előfizető felmondása) vagy 12.3. pont szerinti okból (Szolgáltató felmondása) vagy olyan más okból szűnik meg, amely az Előfizető érdekkörében merül föl, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult az Előfizetőnek felszámítani (Eht. 134. § (15) és Eszr. 28. § (2)).

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

A Szolgáltató nem számíthat fel jogkövetkezményt, ha az Előfizető az Előfizetői szerződést az alábbi okok miatt mondja fel (Eszr. 28. § (3) a)-c)); Eht. 132.§ (2c), (5)):

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani;

- b) az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a Szolgáltató az Előfizetői szerződést a 12.1.2.1. pontba ütközően módosítja
- d) a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltató az előfizetői szerződést az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütköző módon módosítja
- e) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye,
- f) amennyiben a Szolgáltató a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt egyoldalúan módosítja a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételét,
- g) amennyiben a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz – így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma.

Az Előfizető által fizetendő jogkövetkezmény mértékét a Felek a következők szerint számolják:

A **díjcsomag havi előfizetési díjából** a határozott idejű Előfizetői szerződésre tekintettel biztosított kedvezmény esetén annak mértéke az Előfizető által az Előfizetői szerződés megkötésétől, későbbi létesítés esetén az Előfizetői szolgáltatás létesítésétől, vagy a számlázás elindításától az Előfizetői szerződés megszűnéséig igénybe vett havi díjkezdmény összege.

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 összegű jogkövetkezmény Szolgáltató általi érvényesítésétől.

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

## 7.2 A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések

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

### 7.2.1 Készpénzes fizetési mód

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

Postán kizárólag lezárt, teljes havi számla befizetésére van mód, részszámla kiegyenlítése (pl. vitatott díjtétel miatt) a Szolgáltató személyes ügyfélszolgálatán lehetséges.

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

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

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

Az a) és c) pont szerinti esetben az Előfizető az áttaláskor kitölthető „közlemény” rovatban köteles feltüntetni az MT azonosítót és a számla sorszámát. Ennek elmaradásából eredő következményekért az Előfizető felel.  
A felmerülő banki (pénzforgalmi) költség az Előfizetőt terheli.

## 7.3 A kártérítési eljárás szabályai

### 7.3.1 Felelősség, kártérítés, elévülés

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

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

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

A Szolgáltató felelőssége az Előfizetői hozzáférési pontig terjed.

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

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

Az Előfizető felelőssége a berendezés használójának magatartására is kiterjed.

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

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

### 7.3.2 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 kárvetkezményeit 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.



### 7.3.3 A kártérítési eljárás

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

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

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

## 7.4 Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

### 7.4.1 Általános szabályok

A Szolgáltatónak az Előfizetői szerződés hibás teljesítése esetén kötbért kell fizetnie, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít (Ptk. 6:186. §. A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnéséig jár (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 Szolgáltató az őt terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. (Eszr. 3. § (9))

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy tesz eleget, hogy

- a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja;
- az Előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben fizeti meg, saját választása szerint a következő módok valamelyikén: jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton; amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással; vagy postai úton. (Eszr. 3. § (9) )

### 7.4.2 Kötbér fizetésének esetei

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

#### 7.4.2.1 Előfizetői szolgáltatás nyújtásának késedelmes megkezdése esetén fizetendő kötbér

Az Előfizetői szerződés alapján Szolgáltató a 2.4.1 pontban foglalt határidőben köteles az Előfizetői 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 telepítési vagy belépési díj egy tizenötöd része;
- telepítési és belépési díj hiányában az Előfizetői szerződés szerinti díjsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett Előfizetői szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa (Eszr. 7. § (3)).



#### 7.4.2.2 Meghiúsulási kötbér

Amennyiben az Előfizetői szerződésben foglalt létesítési határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltatónak a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az Előfizetői szerződés megszűnéséig a 7.4.2.1 pontban meghatározott kötbér felét kell megfizetnie (Eszr. 7. § (4)).

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

A Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie

- a) az 6.1.2 pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig; (Eszr. 23. § (1) a.),
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő (6.1.1 pont) eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig. (Eszr. 23. § (1) b.,)

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

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

A kötbér mértéke

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

#### 7.4.2.4 Korlátozásból visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Amennyiben a Szolgáltató nem teljesíti a korlátozás megszüntetésének 5.2. pont szerinti határidejét, minden megkezdett késedelmes nap után kötbért 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 egyharmad részének négyszerese (Eszr. 19. § (2)).

#### 7.4.2.5 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 (Eszr. 14. § (4)).

#### 7.4.2.6 Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

Az áthelyezés teljesítésére az 12.2.2.2 pontban előírt határidők be nem tartása esetén a Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada (Eszr. 15. § (5)).

### 7.5 Akciók és akciós díjak elérhetősége

Az aktuális akciók, az akciók részletes igénybevételi feltételei, és az akciós díjak, a 9. sz. mellékletben érhetőek el.

## 8. A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI

A vonatkozó rendelkezéseket az Eszr. 10. § (3) bekezdés értelmében külön mellékletben helyeztük el - Lásd a 6. sz. mellékletet.

## 9. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

### 9.1 Az Előfizetői szerződés időtartama

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

#### 9.1.1 A határozott idejű Előfizetői szerződésre vonatkozó különös feltételek

##### 9.1.1.1 A határozott idejű Előfizetői szerződés meghatározása

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 szerződés kiegészítés, módosítás, nyilatkozat, egyéb szerződéses dokumentum, számla stb. „hűségidő”-t, „elkötelezettségi idő”-t említ, azt a Felek határozott idejű Előfizetői szerződésre való utalásnak tekintik, és arra a határozott idejű Előfizetői szerződésre vonatkozó szabályozás vonatkozik.

##### 9.1.1.2 A határozott idejű Előfizetői szerződés időtartama

A határozott időtartamú Előfizetői szerződés – a készülékvásárláshoz kapcsolódó szerződés kivételével – legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit. Határozott idejű Előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető, az Előfizetői szerződés tartamát a Felek az Egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg (Eht. 127. § (4b)).

Az állam által elismert követelményeken alapuló, az internet-hozzáférés elterjedését ösztönző, kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás (Digitális Jólét Alapcsomagok) igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés a kedvezményes szerződéses feltételek igénybevételére jogosult előfizetővel abban az esetben is megkötődik 24 hónapra, ha ahhoz nem kapcsolódik az előző bekezdés szerinti készülékvásárlás. (Eht. 127. § (4f))

Az Előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megkötődik, ha az Előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű Előfizetői szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részletek nélkül számított előfizetési díja nem magasabb az e pont szerinti 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjánál. (Eht. 127. § (4c)).

Készülék alatt e rendelkezések alkalmazásában az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni. (Eht. 127. § (4e)).

A határozott időtartamú Előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan – vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönhetnek. A határozott idejű előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A felek a határozott idejű Előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnését követő új Előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új Előfizetői szerződés csak határozatlan idejű lehet. A felek

a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az Előfizetői szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. (Eht. 134. § (14)).

**9.1.1.3** A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek az előfizetőre nézve nem hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél. (Eht. 127.§ (6)). **A határozott idő számítása**

A határozott idő az Előfizetői szolgáltatás létesítésekor, helyszíni létesítést nem igénylő esetben az Előfizetői szolgáltatás aktiválásakor kezdődik.

Ha az adott Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződéses feltételek a határozott időtartamot megelőzően kipróbálási időszakot biztosítanak, akkor a határozott idő a kipróbálási időszak lejártát követő napon indul. Már létesített Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződésmódosítás esetén, amennyiben annak teljesítése nem igényel műszaki létesítést, a határozott idő a megrendelés rögzítésétől kezdődik.

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

#### **9.1.1.4 A határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnése**

A határozott időtartamú Előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan – vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. Nem lép határozatlan időtartamú előfizetői szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe, ha a határozott időtartamú előfizetői szerződés a Szolgáltató által nyújtott Digitális Jólét Alapcsomagok valamelyikének igénybevételére vonatkozik. (Eht. 134. § (14a)) A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton értesíti az Előfizetőt a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról, valamint a Szolgáltatónál elérhető, az Előfizető határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró, határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokról. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. (Eht. 134.§ (14)).

A határozott idejű Előfizetői szerződés Szolgáltató szerződésszegésével kapcsolatos Előfizető általi felmondásának eseteit a 12.4.2. pontja rögzíti.

Az egyoldalú Szolgáltatói szerződésmódosítással kapcsolatos, az Előfizető által gyakorolható felmondási jogra vonatkozó feltételeket a 12.1.2.3. pont tartalmazza.

Ha az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy Előfizetői szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, az Előfizetői szerződés megszűnésének jogkövetkezményeit a 7.1.1., 7.1.6.. pont rögzíti (Eht. 134. § (15)).

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.

## **10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG**

Az adatkezelésre és adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseket a 7. sz. melléklet tartalmazza.

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

(Különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)

Előfizető a jogszabályban meghatározott nyilatkozatait a szerződés megkötésekor és a szerződés hatálya alatt bármikor megadhatja, visszavonhatja vagy módosíthatja Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen, megfelelő ügyfélazonosítást követően telefonon vagy online ügyintézési felületen. Az egyes nyilatkozatok tartalmát, a megtett nyilatkozatokat az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

Az Előfizető jelen ÁSZF hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht. és az Eszr. szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

## 12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

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

#### 12.1.1 A Szolgáltató által kezdeményezett, közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás

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

Közös megegyezésen alapuló módosításnak minősül, ha a Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF és/vagy az Egyedi előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosítására irányuló ajánlattal megkeresi és az Előfizető az ajánlatot elfogadta. A ráutaló magatartással kötött Előfizetői szerződések kivételével a közös megegyezéssel történő szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Az elfogadó nyilatkozat megtételére nyitva álló határidő az értesítés kézhezvételétől számított 15. nap.

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

- a) kifejezett elfogadó nyilatkozatával, így
  - aa) jelenlévők között, a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban vagy az értekesítési pontokon tett kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozatával (szóban és írásban kötött Előfizetői szerződések esetén);
  - ab) postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával (szóban és írásban kötött Előfizetői szerződés esetén);
  - ac) elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával (szóban és írásban megkötött előfizetői szerződés esetén);
  - ad) szóban kötött Előfizetői szerződés esetén távollévők között szóban (telefonon) kifejezett elfogadó nyilatkozattal;
  - ae) elektronikus hírközlés útján tett nyilatkozatával (szóban kötött Előfizetői szerződés esetén).
- b) határozatlan idejű, de ráutaló magatartással kötött Előfizetői szerződés esetén, ha az Előfizető az Előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy a szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat elfogadásának minősül

- da) ha az Előfizetői szolgáltatást az ajánlatot követően is tovább használja (elfogadás tevőleges ráutaló magatartással); vagy
  - db) ha az ajánlat elfogadásával kapcsolatos nyilatkozatot adott határidőn belül nem teszi meg az Előfizető (hallgatólagos elfogadás).
- c) előre fizetett díjú határozott idejű Előfizetői szerződés esetén akkor, ha az Előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy a szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat elfogadásának minősülnek a da) és db) pontban meghatározott esetek (Eszr. 29. § (1) és Eszr. 12. § (7)).

A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt, hogy a határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható. (Eszr. 27. § (5)) Az Előfizető fentiek szerinti elfogadó nyilatkozatával az Előfizetői szerződés a Szolgáltató ajánlatában foglalt tartalommal és a nyilatkozat megtételének időpontjában módosul.

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

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 tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül (Eszr. 12. § (7)).

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

### **12.1.2.1 Az egyoldalú szerződésmódosítás esetei**

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést az Egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően 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 (Eht. 132. § (2) a));
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés miatt (Eht. 132. § (2) b));
- c) a körülményekben bekövetkezett, az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás miatt (Eht. 132. § (2) c));
- d) a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja;
- e) ha az Előfizetői szerződés, illetve az Előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg (Eht. 132. § (2) e));
- f) ha a Szolgáltató helyébe az Eht. 133. §-ának megfelelően a Szolgáltató átalakulása, vagy az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más szolgáltató lép (Eht. 133. §).

Lényeges módosításnak minősül különösen az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen az Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó Alapvető díjszabásra, az Előfizetői szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve 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. §-ában foglalt esetben a Szolgáltató jogosult a 12.1.2.1 a) pont szerinti egyoldalú módosítására.

A határozott időre kötött Előfizetői szerződés egyébekben az Eht. 132. §-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan. (Eszr. 27. § (4))

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

- a) a jogszabályváltozás vagy hatósági döntés miatt szükséges módosítások esetén (Eht. 132. § (2) b));
- b) olyan esetben, ha az Előfizetői szerződés vagy az Előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg (Eht. 132. § (2) e));
- c) ha a módosítás az Előfizetői szerződés vagy az Előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek egyértelművé, egyszerűbbé, átláthatóbbá és közérthetőbbé tételét vagy elírások javítását szolgálja, ideértve az egyes szövegek pontosítását, érthetőséget szolgáló kiegészítéseket, javításokat és szerkesztéseket;
- d) egyes díjcsomagok nevét vagy a díjcsomagok nem lényeges tartalmi elemeit érintő kiegészítések és módosítások;
- e) olyan módosítások, amelyek nem érintenek megkötött Egyedi előfizetői szerződést, és nem érintik az Alapvető díj szabást sem;
- f) olyan Előfizetői szolgáltatásoknak, kiegészítő szolgáltatásoknak, tranzakciók díjazási feltételeinek, díjtételeinek és szerződési feltételeinek a módosítása esetén, amelyeket az Előfizető egyedileg vesz igénybe, és azt a Szolgáltató egyedileg számlázza;
- g) a megkötött Egyedi előfizetői szerződések feltételeit közvetlenül nem érintő egyéb rendelkezések módosítása esetén;
- h) határozatlan tartamra meghirdetett vagy Egyedi előfizetői szerződésben biztosított kedvezmények esetében a kedvezmény visszavonására vonatkozó módosítások esetén;
- i) díjcsomagok, szolgáltatások, opciók, kiegészítő szolgáltatások jövőre nézve történő megszüntetése esetén;
- j) az Előfizetői szolgáltatások tartalmának olyan más, elérhető szolgáltatással kiegészítése esetén, amely külön Előfizetői akaratnyilvánítás vagy megrendelés hiányában az Előfizető részére nem jelent többletterhet vagy fizetési kötelezettséget.
- k) ha a Szolgáltató helyébe más szolgáltató lép a Szolgáltató átalakulása vagy az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében lép (Eht. 133. §);
- l) a gazdasági, üzemeltetési, működési költségek megváltozásával, vagy műszaki-technológiai fejlesztésekkel összefüggő olyan változások esetén, amelyek miatt az Előfizetőknek nyújtott szolgáltatást a Szolgáltató a korábbiakhoz képest csak megváltozott feltételekkel képes nyújtani, ideértve:
  - la) az eszközök, technológiák fejlődéséből eredő változtatási igényeket, elősegítve az új technológiák fejlesztését és terjedését, és a technológia semleges szolgáltatást;
  - lb) a Szolgáltató számlázási rendszerét érintő változásával szükségképpen együtt járó változtatásokat;
  - lc) a Szolgáltató érdekkörén kívül eső változásokkal összefüggő, elkerülhetetlen módosítási igényeket;
  - ld) az Előfizetők kiszolgálásában történő folyamati módosításokat, így különösen az Előfizető azonosításának módjában és a számlázási ciklusban történő módosításokat;
- m) 12.1.3. pont szerinti díjmódosítás esetén;
- n) egyéb, az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott feltétel bekövetkezése esetén.

A fenti d), e), g), l) és n) pont szerinti módosítások nem eredményezhetik az Előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását, ha a módosítást okozó körülmény előrelátható volt vagy nem volt lényeges.

A Szolgáltató a határozott idejű Előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan módosítani az Előfizetői szerződés időtartama, alapvető díj szabása (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), megszüntetésének jogkövetkezményei vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében sem módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b), illetve e) pontjában foglaltak indokolják. (Eszr. 27. § (4)) Az egyedi előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis. (Eszr. 12. § (6))

#### 12.1.2.2 Az egyoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltatót terhelő értesítési kötelezettség

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés egyoldalú módosítása esetén a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíti, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt. Nem köteles a Szolgáltató az előző mondat szerinti értesítési határidőket alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott Előfizetői

szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződést nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetési díj csökken (Eht. 132. § (4) és (6)).

Az ÁSZF akciókat tartalmazó 9. sz. mellékletének módosítása esetén a Szolgáltató az Előfizetők értesítését mellőzve köteles a mellékletet közzétenni, rendelkezésre bocsátani, valamint a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a Hatóságnak megküldeni.

Ha a Szolgáltató az Előfizetőt az egyoldalú szerződésmódosításról 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 díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat (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 a következőket tartalmazza:

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

### 12.1.2.3 Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizetőt megillető felmondási jog

Amennyiben a szolgáltató a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt egyoldalúan módosítja a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételét - ide nem értve az csatornasorrend megváltoztatását, valamint azt, ha a módosítást megelőzően kínált csatornák a módosítást követően is elérhetőek az előfizető számára -, akkor az előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. (Eht. 132. § (2c)).

Amennyiben a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz – így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma – az előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. (Eht. 132. § (5)).

### 12.1.3 Díjmódosítás

A Szolgáltató jogosult a díjakat a határozatlan időre kötött Előfizetői szerződések tekintetében egyoldalúan módosítani az alábbi feltételek fennállása bármelyikének fennállása esetén is (azaz a 12.1.2.1. pontban már foglalt eseteken túl):

- a) harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatból eredő, az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható költségnövekedés esetén, ha a díj közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába (Eszr. 13. § (1));
- b) a fogyasztói árszínvonal legalább 0,1 %-os változása esetén a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására, amely módosítás következtében a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét. (Eszr. 13. § (2)-(3)).

Szolgáltató az Előfizetőket a módosítás hatálybalépése előtt a 12.1.2.1. pontban foglalt módon értesíti.



A módosítás további szabályait a 12.1.2. pont tartalmazza.

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

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 ajánlatát elfogadja, az ajánlat beérkezésétől számított legfeljebb 15 napon belül teljesíti, kivéve az áthelyezést. Az áthelyezésre vonatkozó szabályokat a 12.2.2 pont tartalmazza. Ettől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.

Az Előfizető a megfelelő ügyfélazonosítást követően (6.4.3 pont szerint) jogosult az Előfizetői szerződésének módosítására telefon útján is.

### **12.2.1 Átírás**

#### **12.2.1.1 Az átírás általános szabályai**

Az Előfizető igénye alapján a Szolgáltató az Előfizetői szerződést módosítja, ha az Előfizető személyében szerződés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás) (Eht. 132. § (9)).

Azon Előfizetői szolgáltatások esetén, amelyeket a Szolgáltató már nem értékesít, átírásra nincs lehetőség. Nem minősül e pont szerinti átírásnak, ha az Előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell rögzíteni.

Szolgáltató az átírást az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíti (Eszr. 14. § (2)).

Az átírás esetén az átvevő Előfizető belépési vagy telepítési díjat nem fizet. Az átvevő Előfizető által fizetendő átírási díj mértékét az 5/a–5/d. sz. mellékletek tartalmazzák (Eszr. 14. § (1)).

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

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

Az Egyéni előfizetők közötti átírás kezdeményezésére Telekom otthoni szolgáltatások esetén telefonon is lehetőség van, az 1.2 pontban meghatározott telefonszámon. A hívás során a Feleknek közösen nyilatkozatot kell tenniük. A beszélgetést a Szolgáltató rögzíti. A beszélgetést követően Szolgáltató kiküldi az átvevő Előfizetőnek az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumokat (Előfizetői szerződés és mellékletei), amelynek szolgáltatói példányát az átvevő Előfizető hiánytalanul kitöltve köteles visszaküldeni. Az átírás a telefonos nyilatkozat megtételét követően hatályos, kivéve, ha lentiek szerint szabályozott feltételek nem teljesülnek.

Amennyiben az átírásra az Egyéni előfizető halála miatt kerül sor, a 12.2.1.2. pont rendelkezései irányadóak. Amennyiben az átadó Előfizető Üzleti előfizető, a 12.2.1.3. pont rendelkezései irányadóak.

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

- a) Az átadó Előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, vagy vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó összes kiegyenlítetlen tartozását a Szolgáltató felé a Szolgáltató által számára előírt fizetési határidőben teljesíti.
- b) Az átadó Előfizető halála esetén, vagy ha a jogi személy átadó Előfizető ellen csőd- vagy felszámolási eljárás van folyamatban, illetve a jogi személy jogutód nélkül szűnt meg, a Szolgáltató az átírást akkor teljesíti, ha az átvevő Előfizető az átadó Előfizetőnek az átírással érintett Előfizetői szolgáltatásra vonatkozóan az átírás időpontjáig felmerült összes kiegyenlítetlen tartozását a Szolgáltató felé a számlán/számlákon feltüntetett fizetési határidőben teljesíti.
- c) Az átírás olyan Előfizetői szolgáltatásra/díjcsomagra vonatkozhat, amelyet a Szolgáltató az átírás időpontjában is értékesít. Ha az adott Előfizetői szolgáltatást/díjcsomagot a Szolgáltató már nem értékesíti, annak átírására nincs lehetőség.

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

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

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

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

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

#### 12.2.1.2 Átírás az előfizető halála és öröklés esetén

Az Előfizetői szerződést átvevő Előfizető az átadó Előfizető halálát a Szolgáltató felé úgy köteles igazolni, hogy bemutatja a Szolgáltatónak a halotti anyakönyvi kivonatot és/vagy a hagyatékatadó végzést.

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

Ha a túlélő házastárs az özvegyi hasznélvezeti joggal terhelt lakás használója marad, a Szolgáltató az özvegyi hasznélvezeti jog keletkezéséről öröklési esethez 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 – teljesíti.

A Szolgáltatónak az Előfizető haláláról történt tudomásszerzésével (azaz a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának Szolgáltató által történt kézhezvételekor) az Előfizetői szerződés megszűnik, ha valamely örökös az Előfizető haláláról szóló értesítéssel együtt nem kéri az Előfizetői szerződés átírását.

A Szolgáltató hagyatékatadó végzés alapján az örökös írásbeli kérelmére az Előfizetői szerződést – az örökös eltérő nyilatkozata hiányában – átírja az örökösre. Több örökös esetén az örökösök írásbeli megállapodása irányadó.

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 szüneteltetésének idejére a Szolgáltató szüneteltetési díjat nem számol fel.

Öröklés miatt történő átírás esetén a Szolgáltató nem számít fel átírási díjat.

### 12.2.1.3 Átírás Üzleti előfizető esetén

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

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

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

Az Egyéni előfizető Üzleti előfizetőre és Üzleti előfizető Egyéni előfizetőre is kérheti az átírást. Ha az Egyéni előfizető Üzleti előfizetőre kéri az Előfizetői szolgáltatás átírását, nem kell megfizetnie a két előfizetői kategória közötti egyszeri (telepítési) díjkülönbözetet.

## 12.2.2 Áthelyezés

### 12.2.2.1 Az áthelyezés általános szabályai

Az Előfizető kérheti, hogy a Szolgáltató a Telekom otthoni szolgáltatást a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén az Előfizető által kért más helyen nyújtsa (áthelyezési igény) (Eszr. 15. § (1)).

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

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni az Előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta, az áthelyezési igényt elutasíthatja, ha az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

### 12.2.2.2 Az áthelyezési igény teljesítésének határideje

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

- a) az áthelyezési igényt elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az igényben megjelölt későbbi (de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli) időpontban teljesíti;
- b) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igényt elfogadja, és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az igény beérkezésétől számított 90 napot;
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja (Eszr. 15. § (2));
- d) az áthelyezési igényt elutasítja, tekintettel arra, hogy az Előfizető az áthelyezési igényét a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén kívüli hozzáférési helyre kéri;
- e) az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja;
- f) az áthelyezési igényt elutasítja, tekintettel arra, hogy a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta.

A c) pont esetén az Előfizető dönthet úgy, hogy az Előfizetői szerződést a 12.4.2. pontban meghatározottak szerint felmondja.

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

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

### 12.2.2.3 Az áthelyezés díja

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

### 12.2.2.4 Az áthelyezésre vonatkozó további rendelkezések

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

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

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

## 12.2.3 A díjcsomag és igénybevett Előfizetői szolgáltatások körének módosítása

Az Előfizető bármikor kezdeményezheti díjcsomagja és az általa igénybevett Előfizetői szolgáltatás módosítását, ha a hatályos Előfizetői szerződése (beleértve az irányadó díjcsomaga) ezt nem zárja ki (pl. díjcsomaghűség), valamint a módosítás az igénybevenni kívánt díjcsomag és ajánlat feltételei szerint is lehetséges.

## 12.3 A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

### 12.3.1 Szolgáltató rendes felmondása

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

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a felmondás indokát,
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával (Eht. 134. § (5)).

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását

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

Ha a Szolgáltató az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja a b) pontban meghatározott módon értesíteni, mert az Előfizetői szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges

adatokkal, ez esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról a 6.7.1 pontban meghatározott egyéb módon is értesítheti (Eht. 134. § (3)).

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

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

## 12.3.2 Szolgáltató rendkívüli felmondása

### 12.3.2.1 Az Előfizetői szerződés 15 napos felmondási idővel történő felmondásának esetei

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

- Az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg. Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető az Előfizetői szolgáltatáshoz használt eszközöket a Szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz a 4.4. pontban foglalt követelményeknek meg nem felelő végberendezést csatlakoztat, vagy ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az Előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen illetve Előfizetői hozzáférési ponton működteti.
- Az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához vagy elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze.
- Az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti.
- Az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja (Eht. 134. § (6)).
- A rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötése vagy Előfizetői szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette (Eszr. 19. § (5)).

### 12.3.2.2 Az Előfizetői szerződés 30 napos felmondási idővel történő felmondása, és 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 az Előfizetői szerződést

- 10 000 Ft-nál nem magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget,
- havi előfizetési díj hiányában vagy 10 000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg a 10 000 Ft-ot, vagy
- ha az Előfizető a díjtartozás összecszerúságát vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti. (Eht. 134. § (7)).

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

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

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

Ha az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy Előfizetői szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, ugyanakkor az Előfizető a Szolgáltató Eht. 134. § (6)-(7), illetve (13) bekezdés szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltatott, a 7.1.6. pontban foglaltak irányadóak.

Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető szerződésszegésére tekintettel történő megszűnésével egyidejűleg a szerződésből származó minden fizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik.

Az Előfizetői Szerződés megszűnésekor a Szolgáltató az utolsó tárgyidőszakra vonatkozó számlát valamint a Szolgáltatás alapján járó még ki nem egyenlített és esedékes tartozásról számlát küld az Előfizető részére.

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

### 12.3.2.3 Vagyoni biztosíték

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás rendkívüli felmondása helyett a 2.1.3.2 pontban meghatározott vagyoni biztosítékot kérni az Előfizetőtől.

## 12.4 Az Előfizető általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei

### 12.4.1 Előfizető rendes felmondása

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani (Eht. 134. § (1)).

Határozott idejű Előfizetői szerződés esetén az Előfizető a határozott időtartam alatt rendes felmondással – az igénybe vett kedvezményeknek a Szolgáltató részére, történő visszafizetése mellett – szüntetheti meg az Előfizetői szerződést a 7.1.6. pontnak megfelelően. Az Előfizetői szerződés felmondási ideje ebben az esetben legfeljebb 8 nap lehet. (Eht. 134. § (15)).

A felmondást az ügyfélszolgálat részére a Szolgáltató formanyomtatványán vagy legalább a 12.4.1.1 pont szerinti adattartalommal kell benyújtani.

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

Az Előfizető egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja az Előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában megjelöli azt a határnapot, amely naptól a nyújtott Előfizetői szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás Szolgáltató általi kézhezvételének napja és e naptól számított harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon az Előfizetői szolgáltatás nyújtását megszünteti (Eszr. 17. § (2)).

#### 12.4.1.1 Felmondás tartalmi elemei írásbeli felmondás esetén

- a) 2.2.1 a) pont szerinti személyes adatok;

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

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

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

#### **12.4.1.3 Felmondó nyilatkozat Szolgáltató általi ellenőrzése**

A Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondó nyilatkozatot a 12.4.1.2. a) pontban foglalt, MT azonosítón alapuló azonosítást vagy a 2.1.4. pontban előírt dokumentumok ellenőrzését követően fogadja be.

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

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

Az Előfizető azonnali hatállyal felmondhatja az Előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató az Előfizető Hibabejelentéseit követően a hibát szerződésszegő módon 30 napig nem tudja elhárítani.

Amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az Előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímére, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában teljesíteni nem tudja, az Előfizető a Szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést. (Eht. 132. § (11))

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 - 12.5.2. szerint - az előfizetői szerződéstől. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. (Eszr. 7. § (6))

A 2/a. sz. melléklet 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 az Előfizetői szerződést a 2.5. pontban foglaltak szerint a szerződéskötést követő 14 napon belül azonnali hatállyal is felmondhatja.

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

Az Előfizető rendkívüli felmondása esetén az Előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg. (Eszr. 28. § (4)).



## 12.5 Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek

### 12.5.1 Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei

Az Előfizetői szerződés megszűnik:

- a) a Felek közös megegyezésével Eht. 134. § (10a d));
- b) Előfizető elállása esetén (Eszr. 7. § (6) és 8. § (2));
- c) az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével (Eht. 134. § (10a a)), a 12.2.1.2. pontban meghatározott esetben;
- d) a Szolgáltató jogutóddal vagy jogutód nélküli megszűnésével (Eht. 134. § (10a b));
- e) az átadó szolgáltatóval fennálló Előfizetői szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul (Eht. 134. § (10a c));
- f) azon Szolgáltatóval, amely Szolgáltató az Eht. 133. §-ában foglalt módon átalakul, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy Előfizetői szerződés következtében más Szolgáltató lép (Eht. 133. §);
- g) ha az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a Felek nem állapodnak meg az Előfizetői szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az Előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik (Eszr. 17. § (5));
- h) ha a határozott idejű Előfizetői szerződést az Előfizető az Eszr. 28. § (3) bekezdésében foglaltak alapján felmondja, a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon (Eszr. 28. § (4)).

### 12.5.2 Előfizető elállása

Az Előfizető az alábbi esetekben jogosult az Előfizetői szerződéstől elállni:

- a) Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben az Előfizetői 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 Előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríti az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadja.
- b) A távollévők között szóban és üzlethelyiségen kívül megkötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat az Előfizetői szerződéstől. Az Előfizető úgy állhat el az Előfizetői szerződéstől, hogy a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatványát kitölti, és azt a Szolgáltató részére megküldi. Az Előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői szerződésnek megfelelően az Előfizetői szolgáltatás nyújtását megkezdte (45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § és Eszr. 7. § (6)). Ebben az esetben az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. (Eszr. 7. § (6)) Az erre vonatkozó rendelkezéseket a 12.4. pont tartalmazza.
- c) Amennyiben az Előfizetői szerződést a Felek üzleten kívül, a Szolgáltató helyszíni képviselője útján kötötték meg, az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat az Előfizetői szerződéstől (45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 20. § és Eszr. 7. § (6)). Ha az Előfizetői szolgáltatás nyújtása már megkezdődött, az Előfizető e határidőn belül indokolás nélkül felmondhatja az Előfizetői szerződést (45/2014. (II.26.) Korm. rendelet 20. §). Az Előfizető úgy állhat el az Előfizetői szerződéstől, hogy a Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatványát kitölti, és azt a Szolgáltató részére megküldi (45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. §).
- d) 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 az Előfizetői szolgáltatás nyújtása már megkezdődött, e határidőn belül indokolás nélkül felmondhatja az Előfizetői szerződést.

### 12.5.3 Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála vagy jogutód nélküli megszűnése esetén

Megszűnik az Előfizetői szerződés az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével akkor, amikor a halál illetve a megszűnés ténye a Szolgáltató tudomására jut, kivéve, ha a 12.2.1 pontban foglaltak szerinti átírássra kerül sor.

A Szolgáltató a természetes személy Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat eredetijének vagy hiteles 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 értesül.

#### **12.5.4 Az Előfizetői szerződés megszűnése a Szolgáltató jogutóddal való megszűnése esetén (az Előfizetői szerződés átruházása más szolgáltatóra)**

Amennyiben a Szolgáltató helyébe – a Szolgáltató Ptk. szerinti átalakulása, vagy az Előfizetői 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 korábbi 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 korábbi Szolgáltató az egyoldalú szerződésmódosítást csak abban az esetben alkalmazhatja, ha

- a) a módosítás nem eredményezi az Előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását mint az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket;
- b) az új szolgáltató általános szerződési feltételei a korábbi Szolgáltató ÁSZF-éhez való közelítés érdekében úgy módosulnak, hogy a korábbi Szolgáltató ÁSZF-ének lényeges elemei nem változnak;
- c) a korábbi Szolgáltató az alanyváltozásról az Eht. 132. § (4) bekezdésében foglaltak szerint értesíti az érintett Előfizetőköt;
- d) az új szolgáltató a módosított általános szerződési feltételeit megküldi a Hatóságnak;
- e) mind a régi mind az új szolgáltató eleget tesz bejelentési kötelezettségének (Eht. 133. § (2)).

#### **12.6 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 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 visszaszolgáltatja. A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszűnése esetén valamennyi ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz visszaszolgáltatását, valamint az Előfizető részére igazolást adni a visszaszolgáltatásról. (Eszr. 17. § (4))

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

- a) az Előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása esetén 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 fentiek szerint meghatározott időpontig nem adja vissza az átvételi helyen a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket, az ilyen eszközökkel kapcsolatos kárveszély áthárul az Előfizetőre.

Az Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Ptk. szabályai az irányadók (Eszr. 17. (3)).

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az Eszr. 17. § (5) bekezdésében és az Eht. 134. § (6) –(7) bekezdésében meghatározott esetek kivételével - sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre (Eszr. 17. § (1)).

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

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

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

Az Előfizető az Előfizetői szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 13.1 pontja szerint együttműködik a Szolgáltatóval.

## **13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI**

### **13.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség (általános)**

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

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

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

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

### **13.2 Az Előfizetői szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 13.4 Adatváltozás bejelentése

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.

### 13.5 Együttműködési kötelezettség (hálózatfejlesztéssel és migrációval kapcsolatban)

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

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

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

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

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

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

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

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

## **14. A KISKORÚAK VÉDELMEÉT LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS**

Az Eht. 149/A. § szerinti, kiskorúak védelmét szolgáló, ingyenes szűrőprogram a Szolgáltató honlapján ([www.telekom.hu](http://www.telekom.hu)) keresztül tölthető le.

A gyermekvédelmi internetes szűrőszoftverek az előfizető igénye szerint korlátozzák a neten keresztül elérhető információk szerzését: akadályozhatják a káros, illegális stb. tartalmak letöltését, a nem kívánt oldalak megtekintését, segíthetik a naplózást, a közösségi oldalak megfigyelését, a személyes adatok védelmét, vagy akár segíthetnek megakadályozni gyermek pornográf jellegű támadások és zaklatás terjedését. A szűrőprogramról további információk elérhetők a Szolgáltató honlapján ([www.telekom.hu](http://www.telekom.hu)).

## **15. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA,**

## VALAMINT - AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TÜNTETNI - AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA

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

A kínált csatornák szerepeltetésére vállalt időpontot a 2/d. sz. melléklet rögzíti.