



# *ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ*

Magyar Telekom Nyrt.

Általános Szerződési Feltételei

Elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére  
vonatkozóan

Üzleti Előfizetők részére

(rövidített neve: ÜÁSZF)

Törzsrész

Hatálya: 2020. június 01.



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

## Tartalomjegyzék

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 1.     | Általános adatok, elérhetőség.....  | 7  |
| 1.1.   | Szolgáltató neve és címe:.....  | 7  |
| 1.2.   | Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei .....  | 7  |
| 1.3.   | Szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) .....   | 7  |
| 1.4.   | Szolgáltató internetes honlapjának címe .....   | 7  |
| 1.5.   | Az általános szerződési feltételek elérhetősége .....   | 7  |
| 1.6.   | A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség).....   | 7  |
| 1.7.   | Az általános szerződési feltételek tárgyi és személyi hatálya .....   | 10 |
| 1.8.   | Az ÜÁSZF-ben alkalmazott fogalmak.....  | 11 |
| 2.     | Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei .....   | 13 |
| 2.1.   | Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei .....  | 13 |
| 2.1.1. | Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok.....  | 14 |
| 2.1.2. | A bejelentett adatok valóságának ellenőrzése.....   | 15 |
| 2.1.3. | Fizetőképesség vizsgálata és vagyoni biztosíték .....   | 15 |
| 2.1.4. | Műszaki előminősítés .....  | 16 |
| 2.1.5. | Az előfizetői szerződés megkötésének módja és a Szerződés létrejöttének időpontja .....   | 16 |
| 2.2.   | Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....   | 19 |
| 2.3.   | Az előfizetői Szolgáltatások igénybevétele módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevétele esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.....   | 20 |
| 2.4.   | Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .....  | 21 |
| 2.5.   | Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén meghatározott felmondás feltételei .....   | 22 |
| 3.     | Az előfizetői szolgáltatás tartalma .....   | 22 |
| 3.1.   | A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása.....   | 22 |
| 3.2.   | A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....  | 22 |
| 3.3.   | A segélyhívó szolgáltatásokhoz, és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás .....   | 22 |
| 3.4.   | Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....   | 23 |
| 3.5.   | A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....  | 23 |
| 4.     | Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....  | 23 |
| 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..... | 23 |
| 4.2.   | Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommerést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.....           | 24 |
| 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 .....   | 24 |
| 4.4.   | Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....  | 24 |
| 5.     | A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése.....   | 25 |



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 5.1.   | Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei.....   | 25 |
| 5.1.1. | Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés .....  | 25 |
| 5.1.2. | A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból történő szüneteltetés .....   | 25 |
| 5.1.3. | Díjfizetés a szüneteltetés alatt, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei.....   | 26 |
| 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.....  | 26 |
| 5.3.   | Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltétele.....  | 27 |
| 6.     | Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....   | 28 |
| 6.1.   | Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....  | 28 |
| 6.1.1. | A Hibabejelentés módja, a Hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....   | 28 |
| 6.1.2. | A Szolgáltató hibás teljesítése.....   | 29 |
| 6.1.3. | Előfizető kötelezettségei a Hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatban .....   | 30 |
| 6.2.   | Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....  | 30 |
| 6.3.   | A Panaszok kezelése, folyamata (Díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....  | 30 |
| 6.3.1. | Előfizetői panaszok kezelése.....  | 30 |
| 6.3.2. | Egyéb rendelkezések.....   | 31 |
| 6.3.3. | Díjreklamáció.....   | 31 |
| 6.4.   | Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....  | 32 |
| 6.4.1. | Az ügyfélszolgálat működése .....  | 32 |
| 6.4.2. | Hangrögzítés szabályai.....  | 33 |
| 6.4.3. | Azonosítás.....  | 33 |
| 6.5.   | A tudakozó szolgáltatás igénybevétele: .....   | 34 |
| 6.6.   | Tájékoztatás a Szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése..... | 34 |
| 7.     | Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér.....   | 35 |
| 7.1.   | Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, díjakkal kapcsolatos rendelkezések .....   | 35 |
| 7.1.1. | Kedvezményes feltételekre vonatkozó rendelkezések .....  | 35 |
| 7.2.   | A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....  | 37 |
| 7.2.1. | Fizetési módok .....   | 37 |
| 7.3.   | Kártérítési eljárás szabályai.....   | 38 |
| 7.3.1. | Felelősség, kártérítés, elévülés.....  | 38 |
| 7.3.2. | Elháríthatatlan külső ok (vis maior).....  | 38 |
| 7.3.3. | A kártérítési eljárás szabályai.....   | 39 |
| 7.4.   | Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés.....  | 39 |
| 7.4.1. | Általános szabályok.....   | 39 |
| 7.4.2. | Kötbér fizetésének esetei.....   | 39 |
| 7.5.   | A Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmény .....  | 40 |
| 8.     | A számhordozással, a szünetmentes szolgáltató- váltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai .....  | 41 |
| 8.1.   | A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....  | 41 |
| 8.2.   | Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik .....  | 41 |



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

|          |   |    |
|----------|---|----|
| 8.2.1.   | A Magyar Telekom Nyrt.-nél történő új ADSL előfizetésre vonatkozó igény, és más szolgáltatónál történő szerződés megszüntetése esetén:.....   | 41 |
| 8.2.2.   | A Magyar Telekom Nyrt.-vel kötött előfizetői szerződés megszüntetése és a Magyar Telekom Nyrt.-től eltérő szolgáltatóval történő új szerződéskötés esetén:.....   | 42 |
| 8.3.     | A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban: .....   | 42 |
| 9.       | Az előfizetői szerződés időtartama .....  | 42 |
| 9.1.     | Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott időtartamú. A szerződés határozott idő tartamát a felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg..... | 42 |
| 9.1.1.   | A határozott időtartamú Előfizetői szerződésre vonatkozó különös feltételek .....   | 42 |
| 10.      | ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....   | 44 |
| 10.1.    | A személyes adatok kezelésének jogi háttere .....   | 44 |
| 10.2.    | A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük .....  | 45 |
| 10.2.1.  | A személyes adatok kezelésével kapcsolatos fogalmak .....   | 45 |
| 10.2.2.  | Az adatkezelés alapelvei .....  | 46 |
| 10.2.3.  | Az üzleti titok védelme.....  | 46 |
| 10.3.    | A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés célja, jogalapja és az adatkezelés időtartama.....   | 47 |
| 10.4.    | személyes adatok továbbítása .....  | 57 |
| 10.5.    | Adatbiztonság.....  | 63 |
| 10.5.1.  | Az adatbiztonságra vonatkozó általános szabályok .....  | 63 |
| 10.5.2.  | Internet szolgáltatás esetén irányadó speciális adatbiztonsági szabályok.....   | 63 |
| 10.5.3.  | Televízió szolgáltatás esetén irányadó speciális adatbiztonsági szabályok.....  | 64 |
| 10.5.4.  | Mobil szolgáltatás esetén irányadó speciális adatbiztonsági szabályok .....   | 64 |
| 10.5.5.  | A hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságával kapcsolatos rendelkezések, valamint az ezekkel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség .....  | 65 |
| 10.6.    | közlések bizalmassága.....  | 66 |
| 10.7.    | Közös adatállomány.....   | 66 |
| 10.8.    | Közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, piackutatás; előfizetői személyes adatai kezelésére vonatkozó nyilatkozatai megadásának, módosításának és visszavonásának módjai, esetei és határideje, Telekom fiók.....   | 67 |
| 10.9.    | Az előfizetői névjegyzékkel (telefonkönyv), címtárral, illetve a tudakozóval kapcsolatos adatkezelés speciális szabályai .....  | 68 |
| 10.10.   | A forgalmi és számlázási adatok kezelése .....  | 70 |
| 10.11.   | Az azonosítókijelzés és a hívásátírányítás speciális szabályai.....   | 70 |
| 10.12.   | Automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben, profilalkotás, fizetőképességi vizsgálat, előfizetőképzés .....   | 71 |
| 10.13.   | A szolgáltató kötelezettségei a személyes adatok megsértése (adatvédelmi incidens) esetén .....   | 72 |
| 10.13.1. | A személyes adatok megsértésének bejelentése az NMHH részére.....   | 72 |
| 10.13.2. | Az érintett Előfizető vagy más természetes személy értesítése a személyes adatok megsértéséről.....   | 73 |
| 10.13.3. | Nyilvántartás vezetése a személyes adatok megsértéséről.....  | 75 |
| 10.13.4. | Személyes adatok megsértésének nem minősülő adatvédelmi incidensek kezelése .....   | 75 |
| 10.14.   | Az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogai és érvényesítésük .....   | 76 |
| 10.15.   | A Szolgáltató adatvédelmi tisztviselője .....   | 78 |
| 10.      | Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje .....   | 79 |
| 11.1.    | Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat.....   | 79 |



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

|         |   |    |
|---------|---|----|
| 11.2.   | A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat .....  | 79 |
| 11.3.   | Nyilatkozat az egyedi értékhatárról és értéknövelt szolgáltatásokról.....   | 79 |
| 11.4.   | Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési célra, piackutatás .....  | 79 |
| 11.5.   | Előfizetői szerződés hatályos tartalmának igényelhetőségével kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó nyilatkozat.....  | 80 |
| 11.6.   | Elállási, felmondási jogra, határozott, határozatlan tartamra vonatkozó feltételekkel kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó nyilatkozat.....   | 80 |
| 12.     | Az Előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei .....   | 81 |
| 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..... | 81 |
| 12.1.1  | A Szolgáltató által kezdeményezett közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás .....  | 81 |
| 12.1.2  | A Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok.....   | 82 |
| 12.1.3  | Az egyoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltatót terhelő értesítési kötelezettség.....   | 83 |
| 12.1.4  | Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizetőt megillető felmondási jog .....  | 84 |
| 12.1.5  | Díjmódosítás.....   | 84 |
| 12.1.6  | Előfizetői hívószám változása .....   | 84 |
| 12.2.   | Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....   | 85 |
| 12.2.1. | Átírás .....  | 85 |
| 12.2.2. | Áthelyezés.....   | 86 |
| 12.2.3. | A díjcsomag és igénybevett Szolgáltatások körének módosítása.....   | 87 |
| 12.3.   | A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei .....  | 87 |
| 12.3.1. | Szolgáltató rendes felmondása .....   | 87 |
| 12.3.2. | Szolgáltató rendkívüli felmondása.....  | 88 |
| 12.4.   | Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....  | 89 |
| 12.4.1. | Előfizető rendes felmondása .....   | 89 |
| 12.5.   | Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek .....  | 91 |
| 12.5.1. | Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei .....  | 91 |
| 12.5.2. | Előfizető elállása .....  | 91 |
| 12.5.3. | Előfizetői szerződés megszűnése a Felek jogutód nélküli megszűnése esetén .....   | 91 |
| 12.5.4. | Az Előfizetői szerződés megszűnése a Szolgáltató jogutóddal való megszűnése esetén (az Előfizetői szerződés átruházása más szolgáltatóra).....  | 91 |
| 12.5.5. | Eljárás az Előfizetői szerződés megszűnése esetén .....   | 92 |
| 13.     | Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei.....  | 93 |
| 13.1.   | Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....  | 93 |
| 13.2.   | A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....   | 93 |
| 13.3.   | A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek .....   | 93 |
| 13.4.   | Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás.....   | 93 |
| 13.5.   | Egyéb kötelezettségek, felelősség.....  | 94 |
| 13.6.   | A Szolgáltató által postai úton küldött értesítésekre alkalmazandó szabályok .....  | 94 |
| 14.     | A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás ..  | 94 |
| 15.     | Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása.....   | 94 |
| 16.     | Anti-korrupciós klauzula.....   | 95 |



# *ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ*

|     |                         |    |
|-----|-------------------------|----|
| 17. | GTS szolgáltatások..... | 95 |
|-----|-------------------------|----|



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

## 1. Általános adatok, elérhetőség

### 1.1. Szolgáltató neve és címe:

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

Székhelye: 1097 Budapest, KönyvesKálmán krt. 36.

Cégjegyzékszám: 01-10-041928

### 1.2. Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei

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

| Ügyfélszolgálat megnevezése | Telefonszám | Postacím                   | E-mail, internet   | Telefonos, internetes ügyfélfogadási idő |
|-----------------------------|-------------|----------------------------|--|--|
| Központi<br>Ügyfélszolgálat | 1400        | 1276 Budapest<br>Pf. 1400. | <a href="mailto:uzleti@telekom.hu">uzleti@telekom.hu</a> | H-V: 0-24                                |

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

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

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

### 1.4. Szolgáltató internetes honlapjának címe

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

### 1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

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

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

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

A felügyeleti szervek elérhetőségét az alábbi:

## NEMZETI MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG



## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

|  | Cím                             | Levelezési cím            | Telefonszám   | Faxszám       | Nyitvatartási idő                                  | Telefonszám elérhetősége:          |
|--|---------------------------------|---------------------------|---------------|---------------|--|------------------------------------|
| Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság                 | 1133 Budapest Visegrádi u.106.  | 1376 Budapest Pf.997.     | 06 1 468 0673 | 06 1 468 0680 | H:8.00-12.00<br>Sz:13.00-16.00<br>P: 8.00-12.00    | H-Cs.:8.00-16.30<br>P.: 8.00-14.00 |
| Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda | 1133 Budapest Visegrádi u. 106. | 1376 Budapest 62. Pf.997. | 06 1 468 0500 | 06 1 468 0500 | H: 8.00-12.00<br>Sze: 13.00-16.00<br>P: 8.00-12.00 | H-Cs.:8.00-16.30<br>P.: 8.00-14.00 |
| Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Pécsi Iroda     | 7624 Pécs Alkotmány u. 53.      | 7602 Pécs PFÜPf.459.      | 06 72 508 800 | 06 72 508 808 | H: 8.00-12.00<br>Sze: 13.00-16.00<br>P: 8.00-12.00 | H-Cs.:8.00-16.30<br>P.: 8.00-14.00 |
| Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Debreceni Iroda | 4025 Debrecen Hatvan u. 43.     | 4001 Debrecen Pf.230.     | 06 52 522 122 | 06 52 417 857 | H: 8.00-12.00<br>Sze: 13.00-16.00<br>P: 8.00-12.00 | H-Cs.:8.00-16.30<br>P.: 8.00-14.00 |
| Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Miskolci Iroda  | 3529 Miskolc Csabai kapu 17.    | 3501 Miskolc Pf.391.      | 06 46 555 500 | 06 46 411 475 | H: 8.00-12.00<br>Sze: 13.00-16.00<br>P: 8.00-12.00 | H-Cs.:8.00-16.30<br>P.: 8.00-14.00 |
| Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Szegedi Iroda   | 6721 Szeged Csongrádi sgt. 15.  | 6701 Szeged Pf.689.       | 06 62 568 300 | 06 62 568 368 | H: 8.00-12.00<br>Sze: 13.00-16.00<br>P: 8.00-12.00 | H-Cs.:8.00-16.30<br>P.: 8.00-14.00 |
| Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Soproni Iroda   | 9400 Sopron Kossuth L. u. 26.   | 9401 Sopron Pf.123.       | 06 99 518 500 | 06 99 518 518 | H: 8.00-12.00<br>Sze: 13.00-16.00<br>P: 8.00-12.00 | H-Cs.:8.00-16.30<br>P.: 8.00-14.00 |

### MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI BIZTOS

|                             | Cím                           | Levelezési cím         | Telefonszám     | Faxszám         | Honlap  |
|-----------------------------|-------------------------------|------------------------|-----------------|-----------------|---|
| Média- és Hírközlési Biztos | 1088 Budapest, Reviczky u. 5. | 1433 Budapest Pf. 198. | (06 1) 429 8644 | (06 1) 429 8761 | <a href="http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu">http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu</a> |





# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

## BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK

|   |  |
|---|--|
| <b>Baranya Megyei Békéltető Testület</b><br><br>Székhely: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.<br>Telefonszám: 06-72-507-154<br>Levelezési cím: 7635 Pécs, Majorossy I. u. 36.<br>E-mail: abeck@pbkik.hu; mbonyar@pbkik.hu  | <b>Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület</b><br><br>Székhely: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.<br>Telefonszám: 06-76-501-500; 06-76-501-525, 06-76-501-523<br>Levelezési cím: 6001 Kecskemét Pf. 228.<br>E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu; mariann.matyus@bkmkik.hu |
| <b>Békés Megyei Békéltető Testület</b><br><br>Székhely: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.<br>Telefonszám: 06-66-324-976<br>Levelezési cím: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.<br>E-mail: eva.toth@bmkik.hu   | <b>Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület</b><br><br>Székhely: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.<br>Telefonszám: 06-46-501-091; 06-46-501-870<br>Levelezési cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.<br>E-mail: kalna.zsuzsa@bokik.hu                                  |
| <b>Budapesti Békéltető Testület</b><br><br>Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.<br>Telefonszám: 06-1-488-2131<br>Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.<br>E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu   | <b>Csongrád Megyei Békéltető Testület</b><br><br>Székhely: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.<br>Telefonszám: 06-62-554-250/118<br>Levelezési cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.<br>E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu  |
| <b>Fejér Megyei Békéltető Testület</b><br><br>Székhely: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétátér 4-6.<br>Telefonszám: 06-22-510-310<br>Levelezési cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétátér 4-6.<br>E-mail: fmkik@fmkik.hu  | <b>Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület</b><br><br>Székhely: 9021 Győr, Szent István út 10/a.<br>Telefonszám: 06-96-520-217<br>Levelezési cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.<br>E-mail: bekeltetotestulet@gymkik.hu  |
| <b>Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület</b><br><br>Székhely: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.<br>Telefonszám: 06-52-500-710<br>Levelezési cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.<br>E-mail: korosi.vanda@hbkik.hu   | <b>Heves Megyei Békéltető Testület</b><br><br>Székhely: 3300 Eger, Faiskola út 15.<br>Telefonszám: 06-36-429-612<br>Levelezési cím: 3301 Eger, Postafiók 440.<br>E-mail: hkik@hkik.hu  |
| <b>Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület</b><br><br>Székhely: 5000 Szolnok, Verseggy park 8. III. emelet 305-306.<br>Telefonszám: 06-56-510-621, 06-20-373-2570<br>Levelezési cím: 5000 Szolnok, Verseggy park 8. III. emelet 305-306.<br>E-mail: bekeltetotestulet@jnszmik.hu | <b>Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület</b><br><br>Székhely: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.<br>Telefonszám: 06-34-513-027<br>Levelezési cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.<br>E-mail: szilvi@kemkik.hu   |
| <b>Nógrád Megyei Békéltető Testület</b><br><br>Székhely: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A.<br>Telefonszám: 06-32-520-860<br>Levelezési cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A.<br>E-mail: nkik@nkik.hu   | <b>Pest Megyei Békéltető Testület</b><br><br>Székhely: 1055 Budapest, Kossuth Lajos tér 6-8. III. emelet 331.<br>Telefonszám: 06-1-269-0703<br>Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81<br>E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu  |
| <b>Somogy Megyei Békéltető Testület</b><br><br>Székhely: 7400 Kaposvár, Anna u.6.<br>Telefonszám: 06-82-501-026<br>Levelezési cím: 7400 Kaposvár, Anna u.6.<br>E-mail: skik@skik.hu   | <b>Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület</b><br><br>Székhely: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.<br>Telefonszám: 06-42-311-544<br>Levelezési cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.<br>E-mail: bekelteto@szabkam.hu  |
| <b>Toina Megyei Békéltető Testület</b>  | <b>Vas Megyei Békéltető Testület</b>   |



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

|   |   |
|---|---|
| Székhely: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. III. emelet<br>Telefonszám: 06-74-411-661<br>Levelezési cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. III. emelet<br>E-mail: kamara@tmkik.hu   | Székhely: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.<br>Telefonszám: 06-94-312-356<br>Levelezési cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.<br>E-mail: vmkik@vmkik.hu  |
| <b>Veszprém Megyei Békéltető Testület</b><br><br>Székhely: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. földszint 116.<br>Telefonszám: 06-88-429-008<br>Levelezési cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. földszint 116.<br>E-mail: bekelteto@veszpremikamara.hu | <b>Zala Megyei Békéltető Testület</b><br><br>Székhely: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.<br>Telefonszám: 06-92-550-513<br>Levelezési cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.<br>E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu |

## 1.7. Az általános szerződési feltételek tárgyi és személyi hatálya

### Tárgyi hatály:

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

1. vezetékes telefonszolgáltatás,
2. mobil rádiótelefon szolgáltatás, mobilinternet szolgáltatás, mobil adat szolgáltatás
3. vezetékes internet szolgáltatás
4. vezetékes adathálózatok szolgáltatások
5. bérelt vonali szolgáltatások
6. IP szolgáltatások
7. Üzleti TV szolgáltatás
8. Eredetileg a GTS Hungary Kft. által nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó feltételek
9. Nomadikus hívószámokhoz való hozzáférést biztosító szolgáltatás

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

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

### A jelen ÜÁSZF mellékletei az alábbiak:

1. sz. melléklet: vezetékes telefonszolgáltatás,
2. sz. melléklet: mobil rádiótelefon szolgáltatás, mobilinternet szolgáltatás, mobil adatszolgáltatás
3. sz. melléklet: vezetékes internet szolgáltatás,
4. sz. melléklet: vezetékes adathálózatok szolgáltatások,
5. sz. melléklet: bérelt vonali szolgáltatások,
6. sz. melléklet: IP szolgáltatások
7. sz. melléklet: Üzleti TV szolgáltatás
8. sz. melléklet: Eredetileg a GTS Hungary Kft. által nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó feltételek (Olyan elektronikus hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó különös, és díjazási feltételek, amelyek esetében a Magyar Telekom Nyrt. a GTS Hungary Kft. helyébe szolgáltató személyében bekövetkező változás folytán lépett.)



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

|                   |   |
|-------------------|---|
| 9. sz. melléklet  | Nomadikus hívószámokhoz való hozzáférést biztosító szolgáltatás |
| 10. sz. melléklet | Nem Eht. hatálya alá tartozó kiegészítő szolgáltatások          |
| 11. sz. melléklet | Közös kedvezmények, integrált ajánlatok                         |

## **Személyi hatály:**

Az ÜÁSZF alapján a Magyar Telekom Nyrt. mint elektronikus hírközlési szolgáltató az ÜÁSZF 1.7.1. pontjában megnevezett és a jelen ÜÁSZF mellékleteiben részletesen meghatározott szolgáltatásokat nyújt üzleti előfizetői részére. Az ÜÁSZF hatálya kiterjed a Magyar Telekom Nyrt-re mint Szolgáltatóra, valamint a szolgáltatóval a szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan jogviszonyba kerülő üzleti előfizetőre (a továbbiakban, mint: előfizető.)

Üzleti előfizető: az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezeteket és más jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége, vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

Amennyiben a kis és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását kéri, úgy ebben az esetben a jelen ÜÁSZF hatálya nem vonatkozik rájuk. Ebben az esetben a kis és középvállalkozásokra az egyéni előfizetőkre irányadó az igényelt szolgáltatásnak megfelelő általános szerződési feltétellel vonatkozik.

A jelen ÜÁSZF hatálya abban az esetben terjed ki a kis-és középvállalkozásokra, ha a kis-és középvállalkozások vonatkozásukban az előfizetői szerződés megkötésekor nem kéri az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását. (A kis-és középvállalkozás fogalmát az 1.8.3. pont tartalmazza.)

## **1.8. Az ÜÁSZF-ben alkalmazott fogalmak**

### **1.8.1. Igénylő**

Az, aki Üzleti előfizetőként kíván előfizetői szerződést kötni.

### **1.8.2. Üzleti Előfizető (továbbiakban: Előfizető)**

Az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezeteket és más, jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége, vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

1.8.2.1. Ha az Előfizető foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, akkor a Szolgáltató és a jelen pont (1.8.2.1.) szerinti Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal jogosultak eltérni az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) előfizetői szerződésekkel kapcsolatos valamint a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet (Eszr.) rendelkezéseitől.

1.8.2.2. Ha az Előfizető nem minősül a 1.8.2.1. pont szerinti előfizetőnek, akkor a Szolgáltató és a jelen pont (1.8.2.2.) szerinti Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal jogosultak eltérni az Eszr. 4.§ (2) bekezdésében meghatározott jogszabályhelyektől. Eltérés esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza azt, hogy a szolgáltató és az előfizető az adott jogszabályi rendelkezéstől, vagy az általános szerződési feltételtől miben és hogyan tértek el és tartalmazza az előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

### **1.8.3. Kis és középvállalkozás (KKV)**

A kis és középvállalkozások támogatásáról szóló törvényben ekként meghatározott vállalkozások, amelyek a jelen ÜÁSZF hatálybalépésekor az alábbiak:

KKV-nak minősül a vállalkozás, amelynek

- a) összes foglalkoztatotti létszáma 250 főnél kevesebb, és
- b) éves nettó árbevétele legfeljebb 50 millió eurónak megfelelő forintösszeg, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 43 millió eurónak megfelelő forintösszeg.



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

A KKV kategórián belül kisvállalkozásnak minősül a vállalkozás, amelynek

- a) összes foglalkoztatotti létszáma 50 főnél kevesebb, és
- b) éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg.

## 1.8.4. Nagyvállalat

Nem minősül kis és középvállalkozásnak. A Szolgáltató és a jelen pont szerinti Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben egyező akaratallal jogosultak eltérni az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.), előfizetői szerződésekkel kapcsolatos, valamint a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet (Eszr.) rendelkezéseitől.

## 1.8.5. Előfizetői szerződés

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, az előfizető, és az előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll. A szolgáltató az előfizetői szerződést úgy köteles kialakítani, hogy az megfeleljen a közérthetőség, ellentmondás mentesség és áttekinthetőség követelményének.

## 1.8.6. Beérkezési határidő:

Jelen ÜÁSZF-ben (törzsrész és mellékletei) a fizetési, befizetési, díjfizetési stb. határidő az adott termékre, szolgáltatásra vonatkozó számlán feltüntetett beérkezési határidőt jelenti. Az Üzleti ÁSZF jelen módosítását megelőzően megkötött egyedi előfizetői szerződésekben is a fizetési határidő alatt beérkezési határidőt kell érteni.

## 1.8.7. Előfizetői panasz

Az Előfizetői szerződés alapján igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

## 1.8.8. Alapvető díjszabás

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

## 1.8.9. Hibabejáratoló eljárás

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

## 1.8.10. Hibabejelentés

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

## 1.8.11. Rendszeres karbantartás

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



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

## 1.8.12. Műszaki előminősítő rendszer

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

## 1.8.13. 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.

## 1.8.14. Díjreklamáció

Az Előfizető vitatja a szolgáltató által felszámított díj összegét

## 1.8.15. Telekom Fiók

A Telekom fiók megjelölés alatt értendő egyrészt egy online ügyintézői felület, másrészt egy olyan azonosítást és hitelesítést biztosító megoldás, melynek használatával a Telekom fiók létrehozása során megadott e-mail címmel vagy Facebook fiókkal és a kapcsolódó hitelesítési módok alkalmazásával a Szolgáltató biztosítja az Előfizető azonosítását. Az új Telekom fiók létrehozásához, valamint szerződések Telekom fiókhoz történő hozzárendeléséhez az előfizető biztonsága érdekében az Előfizető más azonosító útján történő azonosítása és hitelesítése szükséges.

## 1.8.16. Számlázási ciklus

Az előfizetési, havidíjak és forgalmi díjak számlán történő szerepeltetésének rendje. A Szolgáltató által alkalmazott gyakorlat szerint a számlázás jelenleg kétféle ciklusban történik az itt, illetve az Előfizetői szerződésben meghatározottak szerint. Tárgyhavi: a tárgyhónapban kerülnek kiszámlázásra az adott hónapra vonatkozó előfizetési- és havidíjak, és a tárgyhónapot megelőző hónapra vonatkozó, utólag számlázott forgalmi, és eseti igénybevétel alapján felmerülő és számlázott díjak. Utólagos: utólag kerülnek kiszámlázásra számlázás hónapját megelőző hónapra vonatkozó előfizetési- és havidíjak, és a számlázás hónapját megelőző hónapra vonatkozó forgalmi, és eseti igénybevétel alapján felmerülő és számlázandó díjak. A Számlázási ciklus Előfizető által kezdeményezett megváltoztatására nincs lehetőség.

## 1.8.17. Számlázási időszak

Az Előfizetői szolgáltatás aktiválásakor a számlázási rendszer automatikusan besorolja az előfizetést egy számlázási időszakba. Ez határozza meg, hogy a hónap melyik napján kerül zárásra és kiállításra az adott havi számla. A számlázási időszak Előfizető által kezdeményezett megváltoztatására nincs lehetőség.

## 2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

### 2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

A jelen ÜSZF-ben meghatározott szolgáltatást/szolgáltatásokat igénybe venni kívánó igénylő valamint a szolgáltató közötti előfizetői jogviszony az egyedi előfizetői szerződés megkötésével jön létre, mely szerződés meghatározza mindkét fél jogait és kötelezettségeit. Az egyedi előfizetői szerződés alapján a szolgáltató a hálózathoz kapcsolódó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az előfizető a hálózaton nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatást a szerződési időtartama alatt, a szerződés feltételei szerint igénybe veheti, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztathat.

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



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

## 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, telefonon vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban és értékesítési pontokon személyesen jelentheti be.

A Szolgáltató megvizsgálja az Igénylő adatainak valódiságát, az Igénylő fizetőképességét, továbbá ha szükséges, Műszaki előminősítést végez. A vizsgálat eredményétől függően a Felek a Szerződést a 2.1.5. pont szerinti módokon köthetik meg.

### 2.1.1.1. A Szerződés létrejötte az Igény bejelentésével egyidejűleg

Ha a 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 a Szerződés megkötésének nincsen akadálya – az Igény adatait közvetlenül az Egyedi előfizetői szerződésben rögzíti.

### 2.1.1.2. A Szerződés létrejötte az Igény bejelentését követően

Ha a 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 bejelentésének időpontjától számított 15 napon belül elvégzi az Igény teljesíthetősége érdekében szükséges, a 2.1.2. - 2.1.4. pont szerinti vizsgálatokat.

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 és az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az előfizetői szerződés megkötésére úgy, hogy az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, általa aláírt Egyedi előfizetői illetve elektronikus szerződéskötés esetén az általa írásba foglalt előfizetői Szerződést, vagy az előfizetői szerződéshez történő hozzáféréshez szükséges adatokat (elérési útvonalat) az Igénylő által megadott e-mail címre megküldi,
- b) az előfizetői szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igény bejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, de az igényt teljesíti az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az a pont szerint azzal, hogy megjelöli, ezzel egyidejűleg megjelöli Előfizetői szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igény beérkezésétől számított 90 napot, vagy
- c) az Igényt elutasítja

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.

Ha a fenti b) pont szerinti esetben az Igénylő nem tesz a Szolgáltató (15 napos létesítési határidőtől eltérő létesítési határidőre vonatkozó) nyilatkozatára elfogadó nyilatkozatot, úgy a Szolgáltató az Igényt törli a nyilvántartásból.

Az a-b) pontban foglalt esetben a szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az Igénylőnek az előfizetői szerződés megkötésére. (Eszr. 5. § (2))





# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

## 2.1.2. A bejelentett adatok valódiságának ellenőrzése

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

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

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

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

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

## 2.1.3. Fizetőképesség vizsgálata és vagyoni biztosíték

### 2.1.3.1. Fizetőképesség vizsgálata

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

A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a Szerződés megkötését megtagadni, vagy a Szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték adásához kötni (lásd 2.1.3.2.). 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 fizetőképességi vizsgálathoz szükséges adatokat nem bocsátja rendelkezésre, a Szolgáltató a Szerződés megkötését megtagadhatja.

### 2.1.3.2. Vagyoni biztosíték

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

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

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

Ha a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés alapján azért nem tudja az Előfizetői hozzáférési pontot létesíteni vagy az előfizetői Szolgáltatás nyújtását azért nem tudja megkezdeni, mert a Szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték megfizetéséhez kötötte, és az Előfizető a vagyoni biztosíték összegét a Szolgáltató által (így különösen számlán vagy más bizonylaton) meghatározott határidőben nem teljesítette, ez esetben a Szerződés annak megkötésétől számított 90. napon



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

megszűnik. A Szerződés megszűnése ez esetben az Előfizető érdekkörébe tartozó okból történő megszűnésnek minősül, és a Felek kötelesek egymással a Szerződés megszűnésének időpontjában elszámolni.

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

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

## 2.1.4. Műszaki előminősítés

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

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

## 2.1.5. Az előfizetői szerződés megkötésének módja és a Szerződés létrejöttének időpontja

### 2.1.5.1. Az előfizetői Szerződés megkötésének módjával kapcsolatos általános szabályok

#### Az előfizetői szerződés létrejön

##### Jelenlévők között:

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

##### Távollévők között:

- levélben megküldött ajánlat és elfogadás esetén írásban
- elektronikus úton írásban
- telefonos ügyfélszolgálat útján szóban
- ráutaló magatartással
- az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával

(Eszr. 5. § (4))

Határozott idejű Előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt az 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))





# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

## 2.1.5.2. Az előfizetői szerződés írásbeli megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok

- jelenlévők között az előfizetői Szerződés akkor jön létre, amikor a Felek az Egyedi szerződést aláírják, amely aláírás történhet hagyományos módon, azaz papíron tollal, vagy biztonságos biometrikus aláíráson alapuló elektronikus aláírással, amely a Szolgáltató által biztosított elektronikus eszközön történik (így különösen PC aláíró pad vagy tablet segítségével).
- Ha az írásbeli egyedi előfizetői aláírása PC aláíró pad-en vagy tableten történik, a Szolgáltató a létrejött Előfizetői szerződés hozzáféréséhez szükséges adatokat (elérési útvonalat) az Előfizető által megadott e-mail címre küldi meg.
- A Szolgáltatóhoz beérkezett írásbeli Igény esetén az előfizetői szerződés akkor jön létre, amikor a Szolgáltató által aláírt Egyedi előfizetői szerződést az Előfizető aláírja és a Szolgáltatóhoz megérkezik.
- 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))
- Távollévők között írásban megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a szolgáltató a d. pont szerinti értesítésben a határozott időtartam lejártának napjáról is értesíti az előfizetőt. (Eszr. 27. § (2))
- Elektronikus úton kötött Előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató az egyedi előfizetői Szerződés Előfizető általi elfogadását legfeljebb 48 órán belül visszaigazolja, és rögzíti. Az előfizetői Szerződést vagy a hozzáféréséhez szükséges adatokat (elérési útvonalat) pedig a rögzítéstől számított 5 napon belül az Előfizető által megadott e-mail címre megküldi. Az Előfizetői Szerződés az Előfizető számára való hozzáférhetővé (elérhetővé) tétel időpontjában jön létre. Az elektronikus úton kötött Előfizetői szerződés írásban megkötött szerződésnek minősül.

## 2.1.5.3. Az előfizetői szerződés szóbeli megkötésével kapcsolatos egyes részletes szabályok

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

Az Előfizetői szerződés megkötése esetén a Szolgáltató annak létrejöttét követően a megkötött 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 az előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az előfizetői szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül az előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak. (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))

Ráutaló magatartásnak minősül:

- a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök Szolgáltatótól történő átvétele;
- a Szolgáltatás létesítésének lehetővé tétele és/vagy a létesítést igazoló szerelési lap aláírása;
- a Szolgáltatás igénybevétele és/vagy ellenértékének megfizetése;
- egyenleg feltöltése előre fizetett Szolgáltatások esetén;
- előfizetői minőségben történő eljárás a Szolgáltató bármely ügyfélkapcsolati csatornáján;
- rendelkezés a Szolgáltatással kapcsolatban;



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

- g) megrendelés, eseti szolgáltatások igénybevétele a Szolgáltató önkiszolgáló menürendszerében;
- h) a Szolgáltatás esetenkénti aktiválása.

## 2.1.5.5. Előszerződés megkötése

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

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

## 2.1.5.6. Szerződéskötés,- módosítás, szerződéskötés megtagadása

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

- a) ha az Igénylőnek elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozása van;
- b) ha a korábbi Előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okból felmondta az Igény beérkezését megelőző 1 naptári évben;
- c) ha az Igény olyan létesítési címre vonatkozik, amelyik esetén a Szolgáltató egy éven belül legalább két alkalommal már felmondta az előfizetői szerződést díjtartozás vagy más szerződésszegés miatt;
- d) ha az Igénylő a Szolgáltatót megkísérelte megtéveszteni (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum hamis, hamisított vagy érvénytelen);
- e) ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésének vagy módosításának 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) egyedi értékhatár alkalmazása esetén, ha az Előfizető az Egyedi értékhatár alkalmazását nem fogadja el;
- g) ha az Előfizető vagy az ingatlan tulajdonosa nem teszi lehetővé a Szolgáltató számára a Szolgáltatás létesítéséhez szükséges hálózat kialakítását vagy eszközök elhelyezését;
- h) ha az Igénylő a 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);
- i) a Szolgáltató által kivezetni tervezett, vagy már kivezetés alatt álló műszaki hozzáférés típuson működő szolgáltatások esetében: ha az új szolgáltatásra, díjsomagra/díjsomagváltásra, új határozott tartamú szerződéskötésre vonatkozó igényt a Szolgáltató a megszűnés, kivezetés alatt álló hozzáférés típus helyett új hozzáférés típuson kívánja teljesíteni, és ezzel együtt felajánlja az Előfizetőnek a meglévő szolgáltatások vonatkozásában is az Előfizetői szerződésének az új hozzáférés típusának megfelelő módosítását, de az Előfizető a szerződés módosítására vonatkozó Szolgáltatói ajánlatot nem fogadja el.

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

Szolgáltató jogosult szolgáltatási kockázatelemzést végezni, valamint az igénybejelentőtől az ingatlan használatára vonatkozó jogcím igazolását kérni. Szolgáltató az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság hitelt érdemlő igazolásáig, illetve ha a



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

Szolgáltató a kockázati elemzés eredménye alapján a szerződéskötést kockázatosnak minősíti, a szerződés megkötését vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték fizetéséhez kötheti. A kockázati elemzéshez, illetve az ingatlan használatára vonatkozó jogosultság igazolásához szükséges dokumentumok: személyi igazolvány; lakcímkártya vagy egyéb bérleti, albérleti, adás-vételi szerződés ide vonatkozó része, az igénylő nevére szóló közüzemi szolgáltatások (gáz, távfűtés, elektromos áram, víz, csatorna) számlalevelei és a befizetéseket igazoló dokumentumok, jövedelemigazolás.

Amennyiben az igénylő az szolgáltatás létesítését nem a Szolgáltató kiépített hálózatára kéri, vagy ha Szolgáltató a kedvezményes ajánlatok megrendelési feltételül szabja az igénylő fizetőképességének vizsgálatát, és az igénylő a megadott feltételeknek nem felel meg.

Ha az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló korábbi tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség elmulasztása miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető által korábban felhalmozott tartozás legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez, vagy határozott tartamú előfizetői szerződés vállalásához kösse.

Amennyiben a szolgáltatás teljesítésének elkerülhetetlen feltétele, hogy a rendszerhez csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai a vezetékek (kábelek) és szerelvények átvezetéséhez, illetve a létesítéshez szükséges berendezések telepítéséhez hozzájáruljanak, a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek, e hozzájárulások beszerzése az igénylő Előfizető kötelezettsége, tekintettel arra, hogy együttműködési kötelezettsége alapján, mint jogosultnak, elő kell segítenie a kötelezett szolgáltató teljesítését. Amennyiben az Előfizető a telepítéshez szükséges e kötelezettségének nem tesz eleget, elmulasztja azokat az intézkedéseket vagy nyilatkozatok rendelkezésre bocsátását, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a kötelezett szolgáltató megfelelően teljesíteni tudjon, ez jogosulti késedelemnek minősül, amely a szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja. A jogosulti késedelemre tekintettel a szolgáltató nem tartozik felelősséggel a jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nyújtásért, és kötelezettségek teljesítésért, mentesül késedelmesteljesítés jogkövetkezményei alól.

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

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

Személyes adatok:

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

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 (határozott, határozatlan).

Nyilatkozatok:

- az Igénylő nyilatkozata adatainak kezeléséről;
- Amennyiben az igénylő kis-és középvállalkozás, akkor az előfizetői kategóriára (egyéni, vagy üzleti) vonatkozó nyilatkozatot
- Kis és középvállalkozás igénylő nyilatkozata arról, hogy az igényelt szolgáltatást Egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

- d) 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;
- e) az Igénylő nyilatkozata a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások értékesítéséről és az üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséről;
- f) az Igénylő nyilatkozata egyedi értékhatár alkalmazása esetén az Egyedi értékhatár elfogadásáról;
- g) az Igénylő nyilatkozata Egyedi szerződés hatályos tartalmának igényelhetőségével kapcsolatos tájékoztatás megtörténtéről;
- h) az Igénylő nyilatkozata elállási, felmondási jogra, határozott, határozatlan tartamra vonatkozó feltételekkel kapcsolatos tájékoztatás megtörténtéről;
- i) az Igénylő nyilatkozata a határozott időtartamú egyedi előfizetői szerződés teljes időtartama alatt az előfizetőt terhelő költségekre vonatkozó tájékoztatás megtörténtéről.

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

Egyebek:

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

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

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson, helyhez kötötten helyezi el, figyelembe véve az Előfizető által igényelt létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot. Amennyiben az Előfizető által igényelt szolgáltatás sajátosságai okán az igény csak bizonyos hozzáférés típuson teljesíthető, akkor a Szolgáltató ennek, és a műszaki teljesíthetőségeinek figyelembevételével Az egyes szolgáltatások földrajzi korlátait és a szolgáltatási területet az egyes szolgáltatásra vonatkozó melléklet tartalmazza.

A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai:

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

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

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

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 Előfizetővel. Ebben az esetben a Szolgáltató telepítési díjelőleget kérhet. A díjelőleg mértéke a telepítési díj minimum 50%-a, amelynek megfizetését a Szolgáltató a létesítés feltételeként írhatja elő.

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

A Szolgáltató által kivezetni tervezett, vagy már kivezetés alatt álló műszaki hozzáférés típuson már működő szolgáltatások esetében, ha az igényelt új szolgáltatást vagy díjcsomagot a Szolgáltató a kivezetni tervezett, vagy már kivezetés alatt álló hozzáférés típus helyett új hozzáférés típuson kívánja létesíteni, abban az esetben felajánlja az Előfizetőnek a már meglévő szolgáltatások vonatkozásában is az Előfizetői szerződésének az új hozzáférés típusának megfelelő módosítását. Amennyiben



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

az Előfizető ezt elfogadja, a Szolgáltató az új igényelt szolgáltatás létesítése, illetve díjsomag beállítása mellett a korábban meglévő szolgáltatások vonatkozásában is elvégzi a hozzáférés típus cseréjével összefüggő munkákat.

Közreműködők:

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

## 2.4. 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 a Szolgáltatás megkezdésének határideje

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

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 szolgáltatásonként és mellékletenként az 1.7.1. pontban nevesített mellékletek tartalmazzák.

### 2.4.2. Az Előfizetői hozzáférési pont kialakítása

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

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

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

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

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

Ha a Szolgáltatás létesítésének vagy nyújtásának elkerülhetetlen feltétele, hogy a hálózathoz (ideértve lakáshálózatot és házhálózatot is) csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai az ingatlanba történő bejutáshoz, egyes Hálózati elemek kialakításához, átvezetéséhez vagy telepítéshez szükséges munkák elvégzéséhez, eszközök ingatlanon történő elhelyezéséhez hozzájáruljanak, a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek. E hozzájárulások és engedélyek beszerzése





# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

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. Jogosulti késelemnek minősül, ha az Előfizető a telepítéshez vagy a Szolgáltató teljesítéséhez szükséges, e bekezdés szerinti kötelezettségének nem vagy késedelmesen tesz eleget. Az ilyen jogosulti késelem a Szolgáltató egyidejű késelemét kizárja. A jogosulti késelemre tekintettel a Szolgáltató ilyen esetben nem tartozik felelősséggel a Szolgáltatás létesítéséért és nyújtásért, illetve az ezzel összefüggő kötelezettségek teljesítésért, a létrejött Szerződést rendes felmondással felmondhatja, és mentesül a késedelmes 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 a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges végberendezéseket az Előfizető biztosítja, és azokat az Előfizető a Szolgáltatótól függetlenül is beszerezheti. Ebben az esetben a Szolgáltatás vállalt szolgáltatási szinten történő nyújtását a Szolgáltató akkor tudja biztosítani, ha az Előfizető a hálózathoz az előírt szabványnak vagy más műszaki előírásnak megfelelő végberendezéseket biztosítja. Egyes szolgáltatáscsomagok esetén az Előfizető maga is elvégezheti a Szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges beállításokat vagy a végberendezések üzembe helyezését. Ez esetben a Szolgáltató mentesül a jelen pont szerinti kötelezettségei alól. Külön díj ellenében az Előfizető ilyen szolgáltatáscsomag esetén is igényelheti a Szolgáltató segítségét a beállításokhoz vagy végberendezések üzembe helyezéséhez, akár a Szolgáltatás megrendelésével egyidőben, akár azt követően.

## 2.5. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén meghatározott felmondás feltételei

Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén meghatározott felmondás feltételei;

A mobil internet-hozzáférés és mobil rádiótelefon szolgáltatásra kötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül az Előfizetői szerződés- 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) a Szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői szerződésben foglaltaknak, vagy a 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 meghatározott felmondás esetén a Szolgáltató csak a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az Előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját, vagy a Szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb Szolgáltatások ellenértékét követelheti. A Szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel.

## 3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

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

A z ÜÁ SZF tárgyat képező szolgáltatásra (1.7.1.1 pont) vonatkozó előfizetői szolgáltatások tartalmát az adott szolgáltatásra vonatkozó melléklet tartalmazza.

### 3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

Az ÜÁ SZF tárgyat képező szolgáltatásokat (1.7.1. pont) a szolgáltató Magyarország területén nyújtja a mellékletekben meghatározottak szerint.

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

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



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

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

Az ÜÁSZF tárgyát képező szolgáltatások nem egyetemes szolgáltatások.

## 3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Az ÜÁSZF tárgyát képező szolgáltatásokra vonatkozóan a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pontokat szolgáltatásonként a szolgáltatásokra vonatkozó mellékletek tartalmazzák.

## 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

A Szolgáltató az iparági szabványokban, ajánlásokban, a Koncessziós Szerződésben, továbbá mindenkor a hatályos jogszabályokban előírt követelményeknek megfelelő minőségű Szolgáltatást nyújt a tőle elvárható módon, a rendelkezésre álló és biztosítható műszaki-technikai feltételek mellett.

A Szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás-minőségi minimál- és célértékeit (a továbbiakban célértékek) a jelen ÜÁSZF mellékletei tartalmazzák a jelen ÜÁSZF tárgyát képező szolgáltatások vonatkozásában. Ezen minőségi célértékek a Szolgáltató teljes szolgáltatási területére vonatkoznak, így azok biztosítását, illetőleg teljesülését a teljes szolgáltatási területek intetében kell vizsgálni. A célértékek teljesítésének vizsgálati időszaka egy adott naptári év.

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

Szolgáltató vállalja, hogy az előfizetői hozzáférési pontot az előfizetői szerződés megkötését követően a Szolgáltató által vállaltak szerint teljesíti.

A Szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás-minőségi célértékek teljesülésének mérési módszerét a jelen ÜÁSZF mellékletei tartalmazzák. Abban az esetben, amikor az adott szolgáltatás minőségi mutatójára a Szolgáltató egyetlen érték szerepeltet, azt úgy kell tekinteni, hogy az adott szolgáltatás minőségi követelménye tekintetében a minimál érték és a célérték egybeesik.

A Szolgáltató átfogó minőségirányítási rendszert működtet és rendelkezik az ISO 9001 minőségirányítási rendszer tanúsítvánnyal. A rendszer szabályozott folyamatokon keresztül biztosítja a minőségi jellemzők rendszeres mérését,



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

dokumentálás és archiválását. A minőségirányítási rendszer folyamatos fenntartását és megfelelőségét az SGS UK Ltd System & Services Certification akkreditált független szervezet meghatározott rendszerességgel ellenőrzi és tanúsítja.

A Szolgáltató tanúsított minőségirányítási rendszerével biztosítja a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnak a Szolgáltatás piacfelügyeletének ellátásához szükséges adatokat.

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

Az ÜÁSZF tárgyat képező szolgáltatásokra vonatkozó mellékletek tartalmazzák a 4/1, a 4/7. a 7. szsz. mellékletben írtak kivételével.

## **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 egységessége és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató minden kereskedelmi érdeke 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 egységessége és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól. A Szolgáltató ilyen esetben az 5.1.3. pont szerint is szüneteltetheti az Előfizetői szolgáltatást.

## **4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

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

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

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

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

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

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

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





# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

## 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 is.

Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a szolgáltató és az előfizető megállapodhatnak abban, hogy a szüneteltetés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

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

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

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

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

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető szüneteltetési díj fizetésére köteles, amelynek mértéke a mellékletekben kerül meghatározásra. Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel.

Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, visszakapcsolási díjként a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel, amelynek mértékét az ÜÁSZF tárgyát képező szolgáltatásokra vonatkozóan a mellékletek tartalmazzák.

A Szolgáltató jogosult felszámolás, csodeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltatást, e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni addig, amíg az előfizető nem ad a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

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

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



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

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

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat a szolgáltatást biztosító műszaki rendszer átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más gazdaságos műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A szolgáltató az Előfizető - a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes - értesítése mellett végezheti.

## 5.1.2.2. Rendszeres karbantartás

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

A szolgáltatás szüneteltetésével járó rendszeres karbantartást a Szolgáltató az Előfizető - a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes - értesítése mellett végezheti.

Mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szüneteltetés:

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

## 5.1.3. Díjfizetés a szüneteltetés alatt, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

Ha a szüneteltetés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik vagy a szüneteltetés oka a Szolgáltató érdekkörében merül fel (lásd 5.1.1. pont), de a szüneteltetés oka nem Rendszeres karbantartás, akkor a szüneteltetés időtartamára az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. (Eht. 136. § (2)) Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató az egy hónapra eső előfizetési díjat visszatéríti. Nem kell visszatéríteni az előfizetési díjat, ha a szüneteltetés oka vis maior, feltéve, ha a Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtett a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére (Eht. 136. § (2) és (3)).

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

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

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az előfizető értesítése mellett a következő esetekben és az alábbiak szerint jogosult. Az ac. pontokban írt esetekben az Előfizető a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőző értesítésével - azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontban kerül sor -

- 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) a Szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja (Eht. 137. § (1) b));
- c) az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÜÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot (Eht. 137. § (1) c));

- d) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette (Eszr. 19. § (3));

A korlátozás az e) pontot kivéve, valamint – amennyiben az Előfizető több Előfizetői szolgáltatást egy Egyedi szerződés keretében vesz igénybe a c) pontban szabályozott díjtartozás esetét kivéve – a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett Szolgáltatásra terjedhet ki (Eht. 137. § (2a)). Díjtartozásnak számít az Előfizetővel szemben fennálló lejárt fizetési határidejű követelés.

A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott Szolgáltatással arányos díjat számíthat fel, ennek mértékét az ÜÁSZF tárgyát képező szolgáltatásokra vonatkozóan a mellékletek tartalmazzák.

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

A Szolgáltató jogosult a Szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a Szolgáltatások körét, illetve használatát (Eht. 134. § (10)). A vagyoni biztosítékkal kapcsolatos szabályok a 2.1.3.2. pont tartalmazza.

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

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

A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételének korlátozása esetén is biztosítja (ha az adott Szolgáltatásnál ez értelmezhető)

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

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

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

A szolgáltató 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.

A szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a (visszakapcsolási) díj mértékét a mellékletek tartalmazzák.

## 5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltétele

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 korlátozza, a Szolgáltató a szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, a Szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogával. A Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel.



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztés 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 Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést a 12.3.2.1 pont szerint megszüntetni, mely esetben a felmondási idő tartamára a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást felfüggeszteni (Eszr. 19. § (5)).

## 6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

### 6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

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

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

Az Előfizető az 1.2 pontban 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.

A Szolgáltató a Hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálja 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 órási időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet); vagy
- b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel (Eszr. 22 § (1)).

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

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

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



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

A hiba elhárítására a hiba bejelentésétől a hiba kijavításig terjedő 72 órás időtartam meghosszabbodik ha

- a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulás beszerzésének idejével. 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 értesíteni kell. (Eszr. 22 § (5));
- a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartammal, ha a hibabejelentés kivizsgálása 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));
- 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. Az értesítés módját és időpontját a szolgáltató köteles nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet (Eszr. 22 § (6)).

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

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

- ha a teljesítés lehetetlenné válásáért egyik fél sem felelős, a lehetetlenné válásra vonatkozó Szolgáltatói értesítés Előfizető általi kézhezvételének napján;
- ha a teljesítés lehetetlenné válása a Szolgáltató felelősségi körébe tartozó okból következik be, a Szolgáltató 60 napos felmondásával a felmondási idő lejáratának napján;
- 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 hibás teljesítéséért való felelősségét kizárja, 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 Szolgáltatónak a fenti b) pontban szabályozott esetben a hibás teljesítés tartamára (a Szerződés megszűnéséig) a 7.4.2.3. pont szerinti kötbért kell fizetnie. A fenti a) és c) pont szerinti esetekben azonban, tekintettel arra, hogy a teljesítés lehetetlenné válásáért a Szolgáltató nem felelős, a Szolgáltató kötbér fizetésére sem kötelezhető.

## 6.1.2. A Szolgáltató hibás teljesítése

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

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a hiba az Előfizető érdekkörében vagy vis maior ok (lásd 7.3.2 pont) miatt keletkezett, vagy a hibát nem jelentették be, illetve ha az Előfizető az alapvetően biztosított Szolgáltatás minőségétől eltérő Szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el,
- a hibát az Előfizető által használt, a jogszabályi előírásoknak vagy szabványoknak nem megfelelő végberendezés, az Előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú vezetékszakasz, előfizetői tulajdonú hálózat, vagy végberendezés okozta,
- a hibát a szolgáltatói tulajdonú végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- a hiba az ÁSZF-ben vállalt határidőben elhárításra került,



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

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

## 6.1.3. Előfizető kötelezettségei a Hibabejelentéssel és hibaelhárítással kapcsolatban

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

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

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

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

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

Az Előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helyt állni az ÜÁSZF tárgyát képező szolgáltatásra vonatkozó mellékletben meghatározottak szerint.

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

## 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 7.4.2.3 pontok rögzítik.

## 6.3. A Panaszok kezelése, folyamata (Díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)

### 6.3.1. Előfizetői 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, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadja. Ha a személyesen vagy telefonon tett Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a személyesen vagy telefonon tett Panaszról haladéktalanul jegyzőkönyvet





# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

vesz fel, és annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadja, egyebekben az írásban tett Panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

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

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

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

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

## 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 Szolgáltatással kapcsolatos probléma.

Az Előfizető vállalja, hogy az Előfizetői szerződés keretében igénybevett Szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, továbbá az Előfizetői bejelentések megtétele során tartózkodik a zaklató, a közizlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól. Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltatás igénybevétele során tekintettel kell lennie más Előfizető nyugalma, a Szolgáltató egyéb Előfizetőit nem zaklathatja, akadályozhatja vagy korlátozhatja a Szolgáltatás igénybevitelével. Ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató a 12.3.1. pont szerint jogosult az előfizetői szolgáltatást felmondásával megszüntetni.

## 6.3.3. Díjreklamáció

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

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

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

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

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



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

Előfizető köteles a számlareklamáció alkalmával az ingyenesen a rendelkezésére bocsátott hívásrészletezőn – amennyiben a hívásrészletező igénylését a szolgáltatás jellege indokolja - megjelölni, hogy mely hívásokat vitatja.

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

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

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

Ha a reklamáció megalapozott, akkor a Szolgáltató a tévesen beszedett összeget, a késedelmi kamat mértékével megegyező kamattal növelt értékben jóváírja az Előfizető számláján. A késedelmi kamat mértéke a 7.1.1.1. pontban került meghatározásra.

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

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

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

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

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

Amennyiben a számlareklamációval kapcsolatos vizsgálat során az állapítható meg, hogy az Előfizető által használt végberendezés nem rendelkezik a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnak a korábban hatályos rendelkezések szerint kiadott egyedi-, vagy típusengedéllyel, illetve az erre vonatkozórendelet szerinti megfelelőségi jelzéssel, és a további vizsgálati eredmények a túlszámlázás egyéb lehetőségét kizárták, a Szolgáltató a reklamációt az Előfizető kérésének elutasításával lezárja. A nem szabványos (vagy nem megfelelő) végberendezés működéséből/használatából eredő esetleges kárért a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

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

### **6.4.1. Az ügyfélszolgálat működése**

A Szolgáltatással kapcsolatos Előfizetői bejelentések kezelése, illetve az Előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatot, ügyfélszolgálati irodákat működtet, valamint az értékesítési pontokon is fogadja az előfizetői bejelentéseket. (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 (Eszr. 12. § (1) bekezdés e) pont).





# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

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

A személyében nem azonos, külön-külön MT azonosítón nyilvántartott Előfizetők, számlafizetők vagy felhasználók 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 azonosítóval látja el, amely azonosító számról a hangfelvétel rögzítését megelőzően tájékoztatja az Előfizetőt. 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 hangfelvételeként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani (Eszr. 25. § (3)). Ha az Előfizető ugyanabban a tárgyban tesz több alkalommal bejelentést, kizárólag az első bejelentéséről készült hangfelvétel másolatára vonatkozik a jelen bekezdése szerinti ingyenesség.

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 hívásról készített hangfelvételt a Hibabejelentéstől számított egy évig (Eht. 141. § (1));
- b) panaszokat a bejelentéstől számított két évig (Eszr. 25. § (1)) őrzi meg.

## 6.4.3. Azonosítás

A Szolgáltató az egyes szolgáltatások igénybevételét és módosítását az Előfizető azonosításához, valamint az azonosítás módjától függően hitelesítéshez köti.

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

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

- a) azonosítás személyes jelenlét és azonosító okmányok alapján;
- b) azonosítás okiraton elhelyezett aláírás alapján;
- c) a Szolgáltató rendelkezésére álló, az Előfizetővel és az Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos személyes vagy szolgáltatási adatok összevetése útján;
- d) Telekom fiók használatával (Telekom fiókhoz előfizetői- vagy ügyféljelszó a Szolgáltató által az Előfizető hívószámára vagy biztonsági kapcsolattartó e-mail-címére ill. hívószámára megküldött egyszer használatos jelszó ismeretében lehet előfizetéseket bevonni)
  1. felhasználó saját maga által végzett azonosításakor a Telekom fiókhoz tartozó hívószámával és jelszavával, vagy a hívószámára küldött egyszer használatos jelszóval, vagy e-mail címével és jelszavával vagy Facebook azonosítással;
  2. felhasználó ügyintéző által végzett azonosításakor a Telekom fiók e-mail címre küldött PIN-kóddal
- e) My T-Systems ügyfélportál azonosító útján;
- f) az Előfizető adott szolgáltatáshoz rendelt hívószámának használata alapján;
- g) a telefonos ügyfélszolgálat önkiszolgáló felületén keresztül a hangjával („hangazonosító”)



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

- h) a Telekom applikációba való belépés során annak verziójától függően Telekom fiókhoz tartozó hívószámával és jelszavával, vagy a hívószámára küldött egyszer használatos jelszóval, vagy e-mail címével és jelszavával vagy Facebook azonosítással, vagy előfizetői jelszavával.

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

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

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

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

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

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

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

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

## 6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele:

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

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

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

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

Az Előfizető panaszával a Média- és Hírközlési Biztoshoz is fordulhat. A Média- és Hírközlési Biztos Hivatalánál panasszal élhet az, akit az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybe vétele során érdeksérelem ért, vagy akinél az érdeksérelem



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

bekövetkezésének közvetlen veszélye áll fenn, illetve a fogyasztói, előfizetői, felhasználói érdekek képviselőjét ellátó egye sület. A panaszt írásban kell benyújtani postai úton, illetve amennyiben a panaszos rendelkezik ügyfélkapus azonosítóval a Média- és Hírközlési Biztos honlapján található úrlapon. (Mttv. 140. § (1))

Az Előfizetői szerződésből eredő vita esetében – amennyiben az Előfizető és a Szolgáltató egymással nem tudnak megegyezni – békéltető testülethez fordulhatnak. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a szolgáltató és az előfizető megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az eljárást a békéltető testület elnökéhez megfelelően benyújtott, írásbeli kérelemmel indítható el. A békéltető testület hatáskörébe tartozik az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a Felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

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

A hatóságok, békéltető testület megnevezését, elérhetőségét az 1.6. pont tartalmazza.

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

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

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

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

A mindenkori akciók és akciós díjazási feltételek elérhetők a [www.telekom.hu](http://www.telekom.hu) internetes oldalon és/vagy az ügyfélszolgálati (telefonos, személyes) pontokon. Az akciók, az akciós díjazási feltételek nem képezik a jelen általános szerződési feltételek mellékletét az Eszr. 4. § (3) bekezdésében írtak miatt. Az egyedi előfizetői szerződés ezt mint jogszabály előírásától történő eltérést kifejezetten rögzíti.

#### 7.1.1. Kedvezményes feltételekre vonatkozó rendelkezések

##### 7.1.1.1. Általános rendelkezések

Határozott tartamú szerződéskötés esetén az Előfizető a Szolgáltató által biztosított kedvezményes feltételekre tekintettel vállalja, hogy a szerződés határozott tartamán belül a szerződését nem szünteti meg.

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.



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

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 esedékesszámlát az általa választott egyéb módon (pl.: banki átutalás, csoportos beszedési megbízás) egyenlíti ki. Banki átutalási móddal történő számlafizetés esetén az Előfizető a részére kiállított számlán feltüntetett bankszámlaszámra teljesíti a számlán feltüntetett összeg befizetését.

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

Ha az Előfizető az elektronikus számlaküldésre vonatkozó nyilatkozatát visszavonja, ez a Szolgáltató részéről történő visszaigazólástól hatályos, a Szolgáltató a visszaigazólással 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.

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

## **Egyedi értékhatár, egyéb számlázási szabályok:**

Üzleti előfizetők esetén a Szolgáltató egyedi értékhatárt nem alkalmaz.

## **Számlamelléklet, hívásrészletező**

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

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

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

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

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

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

A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető.

Az előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag egy évre visszamenőleg igényelheti

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

### **A számlakiegyenlítés határideje:**

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



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

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

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

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

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

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

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

A számlán fizetési határidő helyett beérkezési határidő kerül feltüntetésre.

## A késedelmi kamat számításának módja

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

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

## A Szolgáltató hibás számlázása

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

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

Követeléskezelési díj:

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

Teljes tartozás a következő tételeket tartalmazhatja:

- az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló – akár szolgáltatásból, akár a Szolgáltató szolgáltatásaihoz kapcsolódó eszköz, végberendezés vagy készülék részletfizetésre történő vásárlásából eredő - általános forgalmi adóval együtt (a továbbiakban: bruttó) számított lejárt tartozása,
- jogkövetkezmény összege, amennyiben az Előfizető a szerződést a határozott időtartam lejáratá előtt szünteti meg, illetőleg díjtartozás vagy az Általános szerződési feltételekben meghatározott egyéb ok miatt a Szolgáltató az előfizetői jogviszony felmondására kényszerül (7.5. pont)
- késedelmi kamat összege
- fizetési felszólítási díj.

## 7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

### 7.2.1. Fizetési módok

Az Előfizető számláját készpénzben vagy hitelin tézeten keresztül rendezheti az alábbiak szerint:



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

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

## **Hitelintézetten keresztüli fizetés történhet:**

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

## **7.3. Kártérítési eljárás szabályai**

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

### **7.3.1. Felelősség, kártérítés, elévülés**

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

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

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

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

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

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

A Felek egymásnak küldött fizetési felszólítása az elévülést megszakítja.

### **7.3.2. Elháríthatatlan külső ok (vis maior)**

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

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





# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

## 7.3.3. A kártérítési eljárás szabályai

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

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

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

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

### 7.4.1. Általános szabályok

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

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a Szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – eleget tesz. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

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

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, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

### 7.4.2. Kötbérfizetésének esetei

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

#### 7.4.2.1. Szolgáltatás nyújtásának Késedelmes megkezdése esetén fizetendő kötbér

Az Előfizetői szerződés alapján Szolgáltató a 2.4 pontban foglalt határidőben köteles a Szolgáltatás nyújtását megkezdni.

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

- az ÜÁSZF-ben mellékletében meghatározott kedvezmények nélküli a telepítési vagy belépési díj egy tizenötöd része;
- telepítési és belépési díj hiányában, az Előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az ÜÁSZF-ben mellékletében meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett 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



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a Szerződés megszűnéséig a 7.4.2.1. pontban meghatározott kötbér felét kell megfizetnie (Eszr. 7. § (4)).

## 7.4.2.3. Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

A Szolgáltatónak kötbért kell fizetnie

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

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

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a Hibabejelentés hónapjára vonatkozó, Egyedi 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 Előfizető az Előfizetői szolgáltatást csak az Előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkentésével tudta 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

A korlátozás megszüntetésének az 5.2. pont szerinti határidőhöz képesti késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltatónak minden megkezdett késedelmes nap után kötbért kell fizetnie. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese (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. A Szolgáltató által alkalmazott jogkövetkezmény

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és az előfizetői szerződést felmondja a határozott időtartam lejártáig, vagy

a Szolgáltató a 2003. évi C. sz. tv.-ben és/vagy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott okból az Előfizető szerződésszegő magatartása miatt az előfizetői szerződés felmondására kényszerül, úgy a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

- A határozott időtartamú előfizetői szerződés idő előtti megszüntetéséhez fűzött jogkövetkezményt a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult a szolgáltató felszámítani.





# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

A Szolgáltató nem alkalmazhatja a jogkövetkezményt, ha az Előfizető az Előfizetői szerződést az alábbi okok miatt mondja fel (Eszr. 28. § (3))

- a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani;
- az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- a szolgáltató az előfizetői szerződést a jelen ÜÁSZF törzsrésznek 12.1.2. pontjába írtakba ütközően módosítja.
- a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az Előfizetői szerződést Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosítja
- a szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem előfizetői szerződés szerint teljesíti és emiatt az Eszr. 24.§-ban foglalt rendelkezés alkalmazásának van helye

## 8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltató-váltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai

### 8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

A számhordozás jogi kereteit meghatározó jogszabályok

- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv.
- A számhordozás részletes szabályairól szóló 2/2012. (I.24.) NMHH rendelet

Tekintettel arra, hogy nem valamennyi - jelen ÜÁSZF tárgyát képező - szolgáltatásra vonatkozik a számhordozás, ezért azon szolgáltatásokra vonatkozó mellékletek tartalmazzák ezeket a szabályokat, amelyekre a fenti jogszabályok alapján alkalmazni kell a számhordozást.

### 8.2. Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik

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

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

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

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

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



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

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

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

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

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

## 8.3. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban:

Tekintettel arra, hogy nem valamennyi -jelen ÜÁSZF tárgyát képező- szolgáltatásra vonatkozik a közvetítőválasztás, ezért azon szolgáltatásra vonatkozó melléklet tartalmazza ezeket a szabályokat, amelyekre a közvetítőválasztást alkalmazni kell.

## 9. Az előfizetői szerződés időtartama

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

#### 9.1.1. A határozott időtartamú Előfizetői szerződésre vonatkozó különös feltételek

##### 9.1.1.1. A határozott időtartamú Szerződés meghatározása

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

##### 9.1.1.2. A határozott időtartamú Szerződés időtartama

A határozott időtartamú Előfizetői szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg. (Eht. 127. § (4b)). Az Előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megkötődhet, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű előfizetői szerződésnek a készülékvásárlásához kapcsolódó törlesztőrészletek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a jelen bekezdés szerinti 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjánál. (Eht. 127. § (4c)) A Szerződés határozott időtartamát a Felek az Egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg.

Az előző bekezdés alkalmazásában készülék alatt az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

hang megjelenítésére alkalmas készülék kell érteni, így különösen a következő eszközöket (Eht. 127. § (4e)): laptop, notebook, okostelefon, tablet (tábla PC), TV készülékek.

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

A határozott időtartam lejártával a határozott időtartamú szerződés helyébe határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, amelynek szerződési feltételei nem lehetnek hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél. (Eht. 134. § (14), valamint 127. § (6)). A határozott időtartamú szerződés helyébe a határozott idő elteltével nem lép határozatlan időtartamú előfizetői szerződés, ha az előfizető egyoldalúan, vagy az előfizető és a szolgáltató közös akaratával a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. (Eht. 134. § (14))

Ha az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződést az alábbi okok miatt mondja fel:

- a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani;
- az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- a szolgáltató az előfizetői szerződést a jelen ÜÁSZF törzsrésznek 12.1.2. pontjába írtakba ütközően módosítja.
- a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az Előfizetői szerződést Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosítja
- a szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem előfizetői szerződés szerint teljesíti és emiatt az Eszr. 24.§-ban foglalt rendelkezés alkalmazásának van helye,

úgy az Előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg. (Eszr. 28. § (4))

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybeveszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy a Szolgáltató az Eht-ban és/vagy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott okból az Előfizető szerződésszegő magatartása miatt az előfizetői szerződés felmondására kényszerül, úgy a szolgáltató az előfizetővel szemben a 7.5. pontban írt jogkövetkezményt alkalmazza. Határozott időtartamú szerződés esetén a felek vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott határozott időtartamon belül az igényelt szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést/szerződéseket rendes felmondással nem szüntetik meg. Az átírás, áthelyezés, előfizetői kategóriaváltás a jogkövetkezmény alkalmazása szempontjából az előfizetői rendes felmondás körébe esik, erre tekintettel a határozott tartamú előfizetői szerződés lejárat előtti felmondásához fűzött jogkövetkezmények alkalmazhatóak, kivéve, ha a jelen ÜÁSZF, az egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezést nem tartalmaz.

A jogkövetkezmény mértékét a 7.5. pont tartalmazza. Kivételt képeznek az előfizető fizetési kötelezettsége alól a 7.5. pontban nevesített esetek.

#### **A határozott idő számítása:**

A határozott idő a szolgáltatás létesítésekor indul.

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

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

A határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó néhány eltérő szabályt a következő:

#### **Határozott időtartamú szerződésekre vonatkozó speciális szabályok**



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

- a) Előfizető kérésére a szolgáltatás határozott időtartamú szerződés esetén is szüneteltethető. Amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére kerül sor, vagy a szolgáltatás korlátozása az Előfizető szerződésszegő magatartásával összefüggő ok miatt következik be, a szüneteltetés, korlátozás időtartama nem számít bele a határozott időtartamba.
- b) Áthelyezés esetén, az áthelyezés miatti szüneteltetés időtartama sem számít bele a határozott időtartamba.
- c) Átírás: A határozott tartamú szolgáltatást a Szolgáltató csak abban az esetben írja át, amennyiben az átvállaló Előfizető vállalja, ha a szerződést a határozott idő lejártá előtti szüneteltetés, az átadó és az átvállaló Előfizető által a szerződés határozott tartama alatt igénybevevett összes kedvezményt megfizeti.
- d) A határozott idejű Előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép (Eht. 134. § (14)). A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a Szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá alakulásának időpontjáról. (Eht. 134. § (14)) Megszűnik a határozott idejű Előfizetői szerződés a határozott idő elteltével abban az esetben, ha az előfizető egyoldalúan, vagy az előfizető és a szolgáltató közös akaratával a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. (Eht. 134. § (14)).
- e) A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

A szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás, az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b, illetve e pontjában foglaltak indokolják.

## 10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

### 10.1. A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉNEK JOGI HÁTTERE

A Szolgáltató számára kiemelt fontosságú cél az általa kezelt személyes adatok védelme. A Szolgáltató a személyes adatokat bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok megfelelő védelme érdekében szükségesek.

A Szolgáltató által végzett adatkezelésre különösen az alábbi jogszabályokban meghatározott rendelkezések az irányadók:

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

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

**Eker.tv.:** az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény

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

**Grtv.:** a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény

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

**Számviteli tv.:** a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény.

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



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZE

szabályokról.

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

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

## 10.2. A SZEMÉLYES ADATOKKAL KAPCSOLATOS FOGALMAK ÉS ÉRTELMEZÉSÜK

### 10.2.1. A személyes adatok kezelésével kapcsolatos fogalmak

**Adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az Szolgáltató nevében személyes adatokat kezel.

**Adatkezelés:** a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.

**Adatkezelő vagy Szolgáltató:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja.

**Adattovábbítás:** az adat meghatározott harmadik fél számára történő hozzáférhetővé tétele.

**Adatvédelmi incidens:** a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.

**Álnevesítés:** A személyes adatok olyan módon történő kezelése, amelynek következtében további információk felhasználása nélkül többé már nem állapítható meg, hogy a személyes adat mely konkrét természetes személyre vonatkozik, feltéve, hogy az ilyen további információt külön tárolják, és technikai és szervezési intézkedések megtételével biztosított, hogy azonosított vagy azonosítható természetes személyekhez ezt a személyes adatot nem lehet kapcsolni.

**Biometrikus adat:** Egy természetes személy testi, fiziológiai vagy viselkedési jellemzőire vonatkozó minden olyan sajátos technikai eljárásokkal nyert személyes adat, amely lehetővé teszi vagy megerősíti a természetes személy egyedi azonosítását, ilyen például az arckép vagy a daktiloszkópiai adat.

**Címzett:** Az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címzettnek; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak.

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

**Harmadik fél:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak.



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

**Hozzájárulás:** az érintett akaratának önkéntes, konkrét, megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez.

**NAIH:** Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság.

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

**Profilalkotás:** személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen a munkahelyi teljesítményhez, gazdasági helyzetéhez, egészségi állapothoz, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, megbízhatósághoz, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják.

**Személyes adat:** azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.

**Személyes adatok különleges kategóriái (különleges adat):** A faji vagy etnikai származásra, politikai véleményre, vallási vagy világnézeti meggyőződésre vagy szakszervezeti tagságra utaló személyes adatok, valamint a természetes személyek egyedi azonosítását célzó genetikai és biometrikus adatok, az egészségügyi adatok és a természetes személyek szexuális életére vagy szexuális irányultságára vonatkozó személyes adatok.

## 10.2.2. Az adatkezelés alapelvei

A személyes adatok:

- kezelését jogszerűen és tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon kell végezni („*jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság*”);
- gyűjtése csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból történjen, és azokat ne kezeljék ezekkel a célokkal össze nem egyeztethető módon; nem minősül az eredeti céllal össze nem egyeztethetőnek a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból történő további adatkezelés („*célhoz kötöttség*”);
- az adatkezelés céljai szempontjából megfelelőek és relevánsak kell, hogy legyenek, és a szükségesre kell korlátozódniuk („*adattakarékosság*”);
- pontosnak és szükség esetén naprakésznek kell lenniük; minden észszerű intézkedést meg kell tenni annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat haladéktalanul töröljék vagy helyesbítsék („*pontosság*”);
- tárolásának olyan formában kell történnie, amely az érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé; a személyes adatok ennél hosszabb ideig történő tárolására csak akkor kerülhet sor, amennyiben a személyes adatok kezelésére a 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül majd sor, az e rendeletben az érintettek jogainak és szabadságainak védelme érdekében előírt megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására is figyelemmel („*korlátozott tárolhatóság*”);
- kezelését oly módon kell végezni, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet is ideértve („*integritás és bizalmas jelleg*”).

A Szolgáltató az általa folytatott adatkezelés során a fenti alapelvek figyelembevételével jár el és megteszi a szükséges intézkedéseket annak érdekében, hogy az adatkezelés elveinek való megfelelést igazolni tudja („*elszámoltathatóság*”).

## 10.2.3. Az üzleti titok védelme

A Szolgáltató és az Előfizető vállalják, hogy az egyedi előfizetői szerződéssel, illetve annak teljesítése során tudomásukra jutott minden információt, mint üzleti titkot szigorúan bizalmasan kezelnek.

Üzleti titok a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó, titkos - egészben, vagy elemeinek összességéként nem közismert vagy az érintett gazdasági tevékenységet végző személyek számára nem könnyen hozzáférhető -, ennél fogva vagyoni értékkel bíró olyan





# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

tény, tájékoztatás, egyéb adat és az azokból készült összeállítás, amelynek a titokban tartása érdekében a titok jogosultja az adott helyzetben általában elvárható magatartást tanúsítja.

Az így megszerzett információt külső harmadik személyek részére csak a másik Fél erre vonatkozó kifejezett és előzetes írásbeli engedélye alapján teheti bármilyen módon hozzáférhetővé. A Szolgáltató titoktartási kötelezettsége szempontjából nem minősül illetéktelen harmadik személynek a Deutsche Telekom AG (DTAG), illetve a Deutsche Telekom Csoportba tartozó tagvállalatok, továbbá a Magyar Telekom Csoporttagvállalatai, különös tekintettel a T-Systems Magyarország Zrt-re.

## 10.3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KÖRE, AZ ADATKEZELÉS CÉLJA, JOGALAPJA ÉS AZ ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA

A személyes adatok kezelése kizárólag akkor és annyiban jogszerű, amennyiben legalább az alábbiak egyike teljesül:

- az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez;
- az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges;
- az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges;
- az adatkezelés az érintett vagy egy másik természetes személy létfontosságú érdekeinek védelme miatt szükséges;
- az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges;
- az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek.

A személyes adatok különleges kategóriáinak kezelésére csak akkor kerülhet sor, ha a fenti feltételek közül az egyik teljesülése mellett a személyes adatok különleges kategóriáinak kezelésére vonatkozó, a GDPR 9. cikk (2) bekezdésében meghatározott feltételek egyike is teljesül.

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre szolgáltatásonként, illetve a szolgáltatások nyújtásához alkalmazott technológiától függően eltérő lehet, az eltéréseket – ahol lehetséges – külön jelezzük az alábbi összefoglaló táblázatban. Amennyiben egyes adatkörök kapcsán nincs külön megjelölve, hogy az adat mely szolgáltatáshoz vagy alkalmazott technológiához tartozik, úgy minden szolgáltatás vagy technológia esetében értelmezhető.

|    | Az adatkezelés célja  | A személyes adat kategória megnevezése  | Az adatkezelés jogalapja   | Az adatkezelés időtartama  |
|----|---|---|--|--|
| 1. | <b>Az elektronikus hírközlési szolgáltatás ra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása</b> | a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye,<br>b) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,<br>c) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,<br>d) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a)-c) pont szerinti adatai,<br>e) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (postai cím, telefonszám, email cím)<br><br>Előfizetői hozzáférési pontra vonatkozó adatok (Telekom otthoni szolgáltatások esetén):<br>- az igényelt előfizetői hozzáférési pont létesítéséhez szükséges pontos, teljes cím;<br>- 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 | Szerződés megkötése és teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, figyelemmel az Eht. 154. § (1) bekezdésre és ESzr. 11. § (1) bekezdésre | Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap |



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

|    | Az adatkezelés célja  | A személyes adat kategória megnevezése  | Az adatkezelés jogalapja   | Az adatkezelés időtartama  |
|----|---|---|--|--|
|    |   | <p>és – szükség szerint – egyéb hozzájárulással rendelkezik;</p> <p>- az Igénylő nyilatkozata arról, hogy a hozzáférési címként megjelölt ingatlanon van-e kiépített hálózat (lakáshálózat, házhálózat).</p> <p>Előfizetői szolgáltatásra, számlázásra vonatkozó adatok:</p> <p>- az igényelt Előfizetői szolgáltatás, a választott csomag(ok), kiegészítő szolgáltatási csomag(ok), opciók megjelölése;</p> <p>- a választott díjfizetési mód megjelölése;</p> <p>- az Előfizetői szerződés időtartama.</p> <p>Egyebek:</p> <p>- az igény bejelentésének helye, időpontja;</p> <p>- az igénylő egyéb igényei a létesítéssel kapcsolatban.</p> <p>A személyazonosításra alkalmas valamely igazolvány száma: személyazonosító igazolvány, útlevél vagy vezetői engedély és lakcímet igazoló hatósági igazolvány.</p> <p>Nem természetes személy előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri).</p> <p>Az előfizető Szolgáltatónál képzett ügyfélfelazonosítója (MT ID) és a Szolgáltatónál meglévő előfizetői folyószámlaszáma.</p>  |  |  |
| 2. | <b>Az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés teljesítése, a szolgáltatások nyújtása és a szerződés teljesítésének figyelemmel kísérése</b> | <p>a) a fenti 1. pontban foglalt adatok;</p> <p>b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;</p> <p>c) az előfizető címe és az állomás típusa;</p> <p>d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;</p> <p>e) a hívó és a hívott előfizetői számok;</p> <p>f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;</p> <p>g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;</p> <p>h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;</p> <p>i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;</p> <p>j) telefon szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;</p> <p>k) az előfizetői szolgáltatás igénybevételehez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérlétére vonatkozóan a szolgáltató</p> | Szerződés megkötése és teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, figyelemmel az Eht. 157. § (2) bekezdésre és ESzr. 11. § (1) bekezdésre | Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléseig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap |



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

|    | Az adatkezelés célja   | A személyes adat kategória megnevezése  | Az adatkezelés jogalapja   | Az adatkezelés időtartama  |
|----|--|---|--|--|
|    |  | elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.<br>A szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges személyes adatok.  |  |  |
| 3. | <b>Az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződésből származó díjak számlázása</b> | A fenti 1. és 2. pontban szereplő adatok.   | Szerződés megkötése és teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, figyelemmel az Eht. 157. § (2) bekezdésre és ESzr. 11. § (1) bekezdésre   | a) Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap<br><br>b) Az 5. pont szerinti célból: A szerződés megszűnésének évére vonatkozó éves beszámoló elfogadásától számított 8 év+30 nap |
| 4. | <b>Tételes számlamelléklet (hívásrészletező) készítése a számla helyességének ellenőrzéséhez</b> | <p>Az előfizető által fizetendő díjakat valamennyi eltérő díjú hívásirány, hívásirányok alkalmazásának hiányában a végződtető szolgáltató, emelt díjas hívások, távszavazás, SMS, MMS, fogadott hívások után a fizetendő díjak szerinti bontásban, továbbá a telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások díja.</p> <p>Szolgáltatásonként és szolgáltatóként a következőket tartalmazza:</p> <p>a) a hívott szám;<br/>b) a hívás kezdő időpontja;<br/>c) a hívás időtartama;<br/>d) a hívásegység díja;<br/>e) a hívás díja.</p> <p>Átalanýdíjas szolgáltatás esetében a d)-e) pont helyett az átalányra vagy a szolgáltatás átalánydíjas jellegére való utalás.</p> <p>Külön fel kell tüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, valamint a díjazási időszakokat.</p> <p>Nem beszéd célú adatforgalmi kapcsolatok, hívások esetén a hívásrészletezőnek hozzáférés típusonként a következőket kell tartalmaznia:</p> <p>a) a nem beszéd célú adatforgalom időpontja;<br/>b) adatforgalom mennyisége, vagy időalapú számlázásnál az adatforgalom időtartama;<br/>c) egységnyi forgalom, vagy időalapú díj számlázásánál az egységnyi időalapú díj;<br/>d) az adatforgalom díja.</p> <p>Átalanýdíjas szolgáltatás esetében a c)-d) pont helyett az átalányra vagy a szolgáltatás átalánydíjas jellegére való utalás.</p> | Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 142. § (1)-(2) bekezdéseire, ESzr. 21. §-ra, Akr. 7. §-ra, figyelemmel a Számviteli tv. 169. § (2) bekezdésére is | A szerződés megszűnésének évére vonatkozó éves beszámoló elfogadásától számított 8 év+30 nap   |
| 5. | <b>Számviteli, adózási kötelezettségek teljesítése</b>   | A fenti 1-4. pontban szereplő adatok.   | Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel a   | A szerződés megszűnésének évére vonatkozó éves beszámoló   |



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

|    | Az adatkezelés célja  | A személyes adat kategória megnevezése  | Az adatkezelés jogalapja  | Az adatkezelés időtartama  |
|----|---|---|---|--|
| 6. | <b>Az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződéssel (előfizetői szerződés) kapcsolatos követelések érvényesítése, beleértve a követelések értékesítését (faktoring) is</b> | A fenti 1. és 2. pontban szereplő adatok.   | Számviteli tv. 169. § (2) bekezdésére<br>Szerződés megkötése és teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, figyelemmel az Eht. 157. § (2) bekezdésre és ESzr. 11. § (1) bekezdésre | elfogadásától számított 8 év+30 nap<br>Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a követelések esedékessé válását követő 1 év+30 nap   |
| 7. | <b>Az előfizető személyazonosságának igazoló ellenőrzése érdekében az előre fizetett díjú előfizetői mobil rádiótelefon szolgáltatásra irányuló előfizetői szerződés</b>                  | A fenti 1. pontban meghatározott adatok, továbbá a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolvány száma és érvényessége.   | Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 129. §-ra  | Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap   |
| 8. | <b>Számhordozás biztosítása</b>   | Vezetékes és mobil telefonszolgáltatás esetén a számhordozást kérő természetes személy azonosításához szükséges, az alábbi okiratokban, okmányokban foglalt adatokat:<br>a) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány, útlevél vagy vezetői engedély és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,<br>b) nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímet igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az Előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésekor azonosította.   | Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 150. §-ra, illetve az Szhr-re  | Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap   |
| 9. | <b>Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség teljesítése</b>   | a) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizető egyedi előfizetői szerződésben rögzített személyes adatai;<br>b) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók;<br>c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;<br>d) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt | Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 159/A. §-ra  | a)-c) pontok szerinti adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő, a d)-k) pontokban meghatározott adatokat azok keletkezését követő 1 év+30nap, a sikertelen hívásokra vonatkozó adatokat azok keletkezését követő fél évig |



## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

|     | Az adatkezelés célja  | A személyes adat kategória megnevezése   | Az adatkezelés jogalapja   | Az adatkezelés időtartama                |
|-----|---|--|--|--|
|     |   | <p>vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;</p> <p>e) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, illetve ezek kombinációja igénybevételénél alkalmazott hívásátírányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok;</p> <p>f) mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén a szolgáltatás igénybevételekor használt, a kommunikációban részt vevő felek készülékazonosítója (IMEI), valamint mobil-előfizetői azonosítója (IMSI);</p> <p>g) mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén a szolgáltatást nyújtó hálózat- és cellaazonosítója a közlés megkezdésekor, valamint az adott szolgáltatás nyújtásának időpontjában az adott cellaazonosítóhoz tartozó cella tényleges földrajzi helyének meghatározását lehetővé tevő adatok;</p> <p>h) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok;</p> <p>i) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételénél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;</p> <p>j) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám);</p> <p>k) előre fizetett anonim hívókártyás mobil rádiótelefon szolgáltatás esetében a szolgáltatás első igénybevételének dátuma és időpontja, valamint a cellaazonosító, amelyről az aktiválás megtörtént.</p> <p>A sikertelen hívások során előállított vagy kezelt, a fenti a)-k) pont szerinti adatok.</p> |  |  |
| 10. | <b>Adatkérésre törvény alapján jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárás t folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából,</b> | A felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok.  | Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 156. § (16) bekezdésére | az adatok keletkezését követő 1 év+30nap |



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

|     | Az adatkezelés célja  | A személyes adat kategória megnevezése  | Az adatkezelés jogalapja  | Az adatkezelés időtartama  |
|-----|---|---|---|--|
|     | helymeghatározási adatok megállapítása és továbbítása   |   |   |  |
| 11. | <b>Az ismeretlen helyen tartózkodó személy hollétének megállapítása (ennek keretében kapcsolatrendszerének, feltételezhető tartózkodási helyének megismerése) céljából a körözési eljárást lefolytató szerv megkeresésére, a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos hívásforgalmi, helymeghatározási és előfizetői adatok megállapítása és továbbítása</b> | A felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos hívásforgalmi, helymeghatározási és előfizetői adatok.  | Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 156. § (16) bekezdésére  | az adatok keletkezését követő 1 év+30nap   |
| 12. | <b>Díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a szerződéskötés megtagadásának (Eht. 118.§ (4) bekezdés esetén), valamint közös adatállomány létrehozása céljából</b>   | Az. 1. pont a)-e) pontjában meghatározott adatok.   | Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 158. §-ra  | Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévülései; a közös adatállományba kerülést kiváltó eseményt követő 1 év, vagy elévülés   |
| 13. | <b>Fizetőképesség vizsgálat lefolytatása, nagy összegű tartozás felhalmozásának megakadályozása</b>   | A fenti 1., 2., 3. és 12. pontokban meghatározott adatok, 20.000 Ft összértéket meghaladó tartozásra vonatkozó információ, késedelmes napok száma, illetve múltbeli késedelmes teljesítés ténye, tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának az eseménye, folyamatban lévő megrendelések részletei és hozzá kapcsolódó díjfizetések, adatellenőrzés és annak a ténye, hogy az adatok valóságosak | Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja<br><br>A Szolgáltató jogos érdeke: a szerződéses fizetési kötelezettségek teljesítésére vonatkozó képesség előzetes vizsgálata a szerződésszerű teljesítés biztosítása és a nagy összegű tartozások felhalmozásának megelőzése érdekében. | Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévülései; a 20.000 Ft összértéket meghaladó tartozásra vonatkozó információt a tartozás, illetve a szerződés megszűnésétől számított 5 évig |
| 14. | <b>Üzleti ajánlatok kidolgozása, elemzése, valamint piackutatói tevékenység ellátása</b>  | A fenti 2. pontban meghatározott adatok.  | Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja<br><br>A Szolgáltató jogos érdeke: a piaci környezet, trendek folyamatos figyelemmel kísérése, versenyképes, az előfizetői igényekkel találkozó ajánlatok kidolgozása.  | Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévülései, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap  |





# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

|     | Az adatkezelés célja   | A személyes adat kategória megnevezése  | Az adatkezelés jogalapja   | Az adatkezelés időtartama  |
|-----|--|---|--|--|
| 15. | <b>Nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus formában előfizetői névjegyzék (tudakozó) létrehozása</b> | a) azonosításhoz szükséges adatok (Eht. 160. § (3) bekezdés): név, telefonszám, lakcím (részleges lakcím), közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás céljára történő adatkezeléssel kapcsolatos nyilatkozat (Eht. 160. § (4) bekezdés)<br><br>b) Egyéb adatok: az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módja (telefon/fax), az előfizető iskolai végzettsége, szakképesítése, foglalkozása, előfizető saját használatában lévő mobilhívószáma, e-mail címe, webcíme (email cím, webcím csak a tudakozóban)  | a) Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 160. §-ra<br><br>b) Hozzájárulás: GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja, figyelemmel az Eht. 160. §-ra | a) szerződés megszűnéséig<br><br>b) Hozzájárulás visszavonásáig, visszavonás hiányában, szerződés megszűnéséig |
| 16. | <b>Címtárak létrehozása</b>  | A fenti 15. pont szerinti adatok.   | Hozzájárulás: GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja, figyelemmel az Eht. 160. §-ra   | Hozzájárulás visszavonásáig, visszavonás hiányában, szerződés megszűnéséig                                     |
| 17. | <b>Előfizetői és felhasználói bejelentések intézése, panaszok kivizsgálása és orvoslása</b>              | a) az előfizető/fogyasztó neve, lakcíme,<br>b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,<br>c) az előfizető/fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,<br>d) a Szolgáltató nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,<br>e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - az előfizető/fogyasztó aláírása,<br>f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,<br>g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma. szolgáltatásra vonatkozó adatok, az előfizető által a panaszban megadott adatok | Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 138. § (1), (8) és (10) bekezdéseire, ESzr. 25. §-ra és a Fgytv. 17/A. §-ra                             | a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 évig (Fgytv. 17/A. § (7) bekezdés)          |
| 18. | <b>Hibabejelentések</b>  | a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;<br>b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;<br>c) a hibajelenség leírását;<br>d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);<br>e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;<br>f) a hiba okát;<br>g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);<br>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.<br><br>Amennyiben a bejelentést nem az előfizető teszi, illetve a bejelentésben egyéb harmadik  | Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 141. §-ra   | 1 évig (Eht. 141. § (1) bekezdés)  |



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

|     | Az adatkezelés célja   | A személyes adat kategória megnevezése   | Az adatkezelés jogalapja   | Az adatkezelés időtartama   |
|-----|--|--|--|---|
|     |  | személyek is érintettek, úgy a rájuk vonatkozó, fenti a)-b) és h) pont szerinti adatok.          |  |   |
| 19. | LTE 800 MHz mobil távközlési hálózat elektronikus hírközlési szolgáltatók közötti megosztásával összefüggő panaszkezelés                                   | A 18. pontban meghatározott adatok.  | Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 141. §-ra   | 1 évig (Eht. 141. § (1) bekezdés)   |
| 20. | Telefonon érkező bejelentések hangrögzítés során   | A 17. pontban meghatározott adatok, egyéb az előfizető által a bejelentés során megadott adatok. | Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 138. § (10) bekezdésére, Eht. 141.§ (1) bekezdésére, az ESzr. 25. §-ra és a Fgytv. 17/A. §-ra   | a rögzített hangfelvételt 5 évig (Fgytv. 17/A. § (7) bekezdés)  |
| 21. | Szolgáltatás nyújtásához, panaszokhoz, hibabejelentésekhez kapcsolódó minőségirányítás, folyamatjavítás, szolgáltatások minőségének ellenőrzése, oktatás a | Az 1., 2., 4., 8., 13., valamint a 17. és 19. pontokban meghatározott adatok.                    | Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja<br><br>A Szolgáltató jogos érdeke: az előfizetői igényekhez alkalmazkodó belső folyamatok kialakítása, folyamatos monitorozása és ellenőrzése és szükség esetén javítása, valamint az ügyfélkiszolgálásban résztvevők képzése, oktatása a megfelelő ügyfélkiszolgálás érdekében.   | 5 évig (figyelemmel az Fgytv. 17/A. § (7) bekezdés)   |
| 22. | Csalások, visszaélések megelőzése, kezelése  | Az 1., 2., 7., 12., valamint 13. pont szerinti adatok.   | Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja<br><br>A Szolgáltató jogos érdeke: az elkövetett vagy elkövetni szándékozott, megkísérelt csalások és visszaélések megelőzése, észlelése, kivizsgálása és kezelése tekintetében hatékonyan legyen képes fellépni, a szolgáltatások jogszerűtlen igénybe vételére szembeni fellépés, előfizetők érdekeinek a védelme az ellenük irányuló csalásokkal és | Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap; 20.000 Ft-ot meghaladó tartozás összegére vonatkozó információt a követelés esedékessé válásától számított 5 évig |



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

|     | Az adatkezelés célja  | A személyes adat kategória megnevezése  | Az adatkezelés jogalapja   | Az adatkezelés időtartama  |
|-----|---|---|--|--|
| 23. | Hálózatjavítás, technikai védelmi intézkedések megtétele a későbbi túlterhelések/meghibásodások megelőzésére, hálózat és informatikai infrastruktúra javítás, fejlesztés, tesztelés és a szolgáltatások optimalizálása, fejlesztése | Az 1., 2., 17. és 18. pont szerinti adatok.   | visszaélésekkel szemben.<br><br>Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja<br><br>A Szolgáltató jogos érdeke: a szolgáltatások nyújtását megbízható módon lehetővé tevő hálózat és infrastruktúra üzemeltetése, a hibák javítása, illetve megelőzése, az esetleges túlterhelésekkel, hálózatot érő más káros hatásokkal szembeni védekezés, a hálózat és infrastruktúra folyamatos fejlesztése, optimalizálása. | Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap   |
| 24. | Kapcsolattartói adatok kezelése (ha a kapcsolattartó nem azonos az előfizetővel)  | Kapcsolattartó neve, telefonszáma, e-mail címe, levelezési címe   | Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja<br><br>A Szolgáltató jogos érdeke: olyan kapcsolattartói adatok rendelkezésre állása, amely a szerződések teljesítéséhez kapcsolódó kommunikációt lehetővé teszi.  | Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap   |
| 25. | Az előfizető azonosítása, beleértve a „hangazonosító” alkalmazásával történő azonosítást is   | Az 1. pontban meghatározott adatok, valamint – hangazonosító alkalmazása esetén – az előfizető hangmintája. | Szerződés megkötése és teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, valamint – hangazonosító alkalmazása esetén – a GDPR 9. cikk (2) bekezdés f) pontja   | Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap   |
| 26. | Biztonságos biometrikus aláíráson alapuló elektronikus aláírás  | Az 1. pontban meghatározott adatok, valamint az előfizető biometrikus aláírása.                             | Szerződés megkötése és teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, valamint a GDPR 9. cikk (2) bekezdés f) pontja  | a) Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap<br><br>b) Az 5. pont szerinti célból: A szerződés megszűnésének évére vonatkozó éves beszámoló elfogadásától számított 8 év+30 nap |



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

|     | Az adatkezelés célja  | A személyes adat kategória megnevezése   | Az adatkezelés jogalapja   | Az adatkezelés időtartama   |
|-----|---|--|--|---|
| 27. | <b>Közvetlen üzletszerzés (saját szolgáltatás)</b>  | azonosító adatok; fogyasztói szokásokra, vagyoni helyzetre vonatkozó adatok; elérhetőségek, forgalmi jellegű, illetve helymeghatározási adatok   | Hozzájárulás: GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja  | Hozzájárulás visszavonásáig   |
| 28. | <b>Közvetlen üzletszerzés (profilozáson alapuló)</b>  | fogyasztói szokásokra/vagyoni helyzetre vonatkozó adatainak; elérhetőségeinek, valamint valamennyi forgalmi jellegű, illetve helymeghatározási adatának, a TV nézési szokásaira vonatkozó adatainak, bármely közösségi oldalon közzétett profiljára, aktivitására vonatkozó adatának, továbbá a Magyar Telekom Nyrt.-nél lévő internetszolgáltatásához IP címről, valamint az előfizetésében lévő SIM kártyáról indított internetes böngészési (forgalmi) adatainak, | Hozzájárulás: GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja  | Hozzájárulás visszavonásáig   |
| 29. | <b>Közvetlen üzletszerzés (3. fél termékei, szolgáltatásai)</b>   | név, telefonszám, email cím, fogyasztói szokásokra/vagyoni helyzetre vonatkozó adatok; elérhetőségek, valamennyi forgalmi jellegű, illetve helymeghatározási adatok  | Hozzájárulás: GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja  | Hozzájárulás visszavonásáig   |
| 30. | <b>Piackutatás és közvélemény-kutatás</b>   | név, telefonszám, email cím, fogyasztói szokásokra/vagyoni helyzetre vonatkozó adatok; elérhetőségek, valamennyi forgalmi jellegű, illetve helymeghatározási adatok  | Hozzájárulás: GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja  | Hozzájárulás visszavonásáig   |
| 31. | <b>Előfizetőképzés, profilalkotás</b><br>(lásd: jelen Törzsrész alábbi 10.12. pontját)  | A fenti 1. és 2. pontban meghatározott adatok.   | Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja<br><br>A Szolgáltató jogos érdeke: a szolgáltatás nyújtásának optimalizálása, az egységes ügyfélnyilvántartás megteremtése és az Előfizetőknek testre szabott ajánlatok kidolgozása.   | Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap  |
| 32. | <b>Telekom Fiók létrehozása, nyilatkozatok nyilvántartása, a szolgáltatások nyilatkozatok önkiszolgáló kezelése</b><br>(lásd: jelen Törzsrész alábbi 10.8. pontját) | A fenti 1-3. pontok szerinti adatok, valamint a közvetlen üzletszerzésre, illetve piackutatás és közvélemény kutatásra vonatkozóan tett nyilatkozatokkal kapcsolatos adatok.   | a) Szerződés megkötése és teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, meglévő előfizetői szerződéshez kapcsolódóan, a nyilatkozatok kezelése tekintetében (8.3.2.1., 8.3.2.2)<br><br>b) Hozzájárulás: GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja, meglévő előfizetői szerződéstől függetlenül, nyilatkozatok kezelése érdekében (8.3.2.3) | a) Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig, legkésőbb a szerződés megszűnését követő 1 év+30 nap<br><br>b) Hozzájárulás visszavonásáig |
| 33. | <b>A hűség (lojalitás) program működtetése</b>  | Az 1. és 2. pontban szereplő adatok közül, a hűségprogram nyilvánosan elérhető szabályzatában meghatározott adatok.  | Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja<br><br>A Szolgáltató jogos érdeke: a meglévő   | A fenti 1. és 2. pontban meghatározottak szerint.   |



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

|     | Az adatkezelés célja     | A személyes adat kategória megnevezése   | Az adatkezelés jogalapja  | Az adatkezelés időtartama  |
|-----|--------------------------|--|---|--|
|     |                          |  | ügyfélkapcsolatok ápolása és erősítése, az ügyfelek magas színvonalú kiszolgálása.  |  |
| 34. | <b>Elégedettségmérés</b> | Ügyfélazonosító, előfizető neve, előfizető hívószáma, előfizető e-mail címe, igénybe vett szolgáltatás megnevezése, vizsgált esemény időpontja | Szolgáltató jogos érdeke: GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja<br><br>A Szolgáltató jogos érdeke: a nyújtott szolgáltatásai kapcsán figyelemmel tudja kíséni a szolgáltatások megfelelő minőségét, a szolgáltatásokkal való ügyfél-elégedettséget és minőségbiztosítási okokból is meg kell győződnie arról, hogy a nyújtott szolgáltatások megfelelnek a szolgáltatásokkal szemben támasztott elvárásoknak. | Előfizetői szerződésből eredő igények Eht. 143. § (2) szerinti elévüléséig (1 év+30 nap) |

A fenti táblázatban szereplő adatok jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódóan, bírósági és hatósági eljárások keretében, illetve ezen eljárásokban félként történő részvétel esetén is kezelésre kerülhetnek jogi kötelezettség teljesítése (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja) vagy a Szolgáltató, illetve harmadik fél jogérvényesítéshez fűződő jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja) alapján.

Az adatkezelési határidő lejárta követő 30 napos időtartam az adatok anonimizálására/törlésére vonatkozik.

A Szolgáltató részére az Előfizető által megadott, harmadik személyek személyes adatai tekintetében az Előfizető köteles gondoskodni arról és kizárólagos felelősséggel tartozik azért, hogy az érintett harmadik személy ezen adatkezeléshez megfelelő, önkéntes hozzájárulását adta. A Szolgáltató ezen harmadik személyek személyes adatainak kezelése során nem vizsgálja az érintett személyes adatai részére történő továbbításának jogszerűségét, az érintett hozzájárulásának érvényességét, ezekért a harmadik személyre vonatkozó személyes adatot továbbító Előfizető kizárólagos felelősséggel tartozik. A Szolgáltató által, harmadik személyek személyes adatainak kezelésére kerül sor különösen kapcsolattartói és képviselői adatok kezelése tekintetében, melynek során a Szolgáltató jogos érdeke alapján kezeli az érintett harmadik személyek vonatkozó személyes adatait.

Az Előfizető a hozzájáruló nyilatkozatát (GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont) bármikor visszavonhatja, a hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására az alábbi 10.8. pontja ad részletes iránymutatást. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a visszavonást megelőző adatkezelés jogszerűségét.

A GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontjában szereplő jogos érdeken alapuló adatkezelés esetében, az érintett bármikor tiltakozhat a Szolgáltatónál az adatkezeléssel szemben. Tiltakozás esetén a Szolgáltató a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha a Szolgáltató bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

## 10.4. SZEMÉLYES ADATOK TOVÁBBÍTÁSA



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZE

A Szolgáltató az alábbi esetekben továbbíthat személyes adatokat a címzettek alábbi kategóriái részére:

|    | Az adattovábbítás címzettje   | A továbbított személyes adatok köre, kategóriái   | Az adattovábbítás célja  | Az adattovábbítás jogalapja   |
|----|---|---|--|---|
| 1. | segélyhívó szolgálatok és a segélyszolgálati állomások  | a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatok   | létfontosságú érdekek védelme, segítségnyújtás   | jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 145. § (2) bekezdésére, az Akr. 9.§-ra, illetve az egységes európai segélyhívószámra és a nemzeti segélyhívó számokra irányuló segélyhívások támogatása érdekében a nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatásra vonatkozó 3/2012. (I. 24.) NMHH rendelet 3. §-ra |
| 2. | bármely országos tudakozó szolgáltató   | az Előfizető hozzájárulásától függően, az Előfizető neve, lakcímének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt része és kapcsolási száma (az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel) | országos tudakozói szolgáltatás biztosítása, előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele   | jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 146. § (2) bekezdésére, valamint 162. § (4) bekezdésére   |
| 3. | Kapitol Societé Anonyme elnevezésű belga cég online tudakozó szolgáltatás a számára (Infobel) összhangban az NMHH 2015. november 16-án kelt határozatával, továbbá más, tudakozói szolgáltatást nyújtó szolgáltatók részére | a tudakozói adatbázis átadása   | tudakozói szolgáltatás biztosítása   | jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján  |
| 4. | Központi referencia adatbázis (KRA), átvévo / átadó szolgáltató (számhordozás)  | hordozott szám, természetes személy szolgáltatói felhasználó esetében a neve, címe, telefonszáma, e-mail címe   | számhordozás biztosítása   | jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 150. §-ra és az Szhr-re   |
| 5. | az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat   | a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok  | a címzettek törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása   | jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 156. § (16) és (18) bekezdésére   |
| 6. | a körözési eljárást lefolytató szerv  | a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos hívásforgalmi, helymeghatározási és előfizetői adatok   | az ismeretlen helyen tartózkodó személy hollétének megállapítása, ennek keretében kapcsolatrendszerének, feltételezhető tartózkodási helyének megismerése                          | jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 156. § (17) és (18) bekezdésére   |
| 7. | Magyar Nemzeti Bank   | az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az   | a Magyar Nemzeti Bank bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése, a nettó short pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség | jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 157. § (8) bekezdésére  |





# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZE

|     | Az adattovábbítás címzettje  | A továbbított személyes adatok köre, kategóriái  | Az adattovábbítás célja  | Az adattovábbítás jogalapja   |
|-----|--|--|--|---|
|     |  | által hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható   | elmulasztása, a short ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében történő eljárás  |   |
| 8.  | <b>Gazdasági Versenyhivatal</b>  | a) az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja, valamint időtartama<br><br>b) a mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók | a) a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 11. §-ában vagy 21. §-ában, illetve az Európai Unió működéséről szóló szerződés 101. vagy 102. cikkében foglalt tilalom megsértése miatt, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény Melléklete 26. pontjának megsértése miatt versenyfelügyeleti eljárás érdekében,<br><br>b) a közvetlenül vagy közvetve a vételi vagy az eladási árak rögzítésére, a piac felosztására - beleértve a versenytárgyalási összejátszást is -, vagy a termelési, eladási kvóták meghatározására irányuló versenytársak közötti megállapodás vagy összehangolt magatartás miatt versenyfelügyeleti eljárás érdekében | jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 157. § (8a) bekezdésére         |
| 9.  | azoknak, akik az elektronikus hírközlési szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyféltájékoztatást végzik (adatfeldolgozás) | az Eht. 157. § (2) bekezdésében meghatározott adatok közül (lásd a 3. pont szerinti táblázat 2. pontját) az adatkezelés céljához szükséges adatok  | az adott adatkezelési tevékenység végzése  | a felek közötti megállapodás alapján, figyelemmel a GDPR 28. cikkére, valamint az Eht. 157. § (9) bekezdés a) pontjára            |
| 10. | a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére  | az Eht. 157. § (2) bekezdésében meghatározott adatok közül (lásd a 3. pont szerinti táblázat 2. pontját) az adatkezelés céljához szükséges adatok  | a számlázási és forgalmazási jogviták rendezése  | jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 157. § (9) bekezdés b) pontjára |
| 11. | a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak  | az Eht. 157. § (2) bekezdésében meghatározott adatok közül (lásd a 3. pont szerinti táblázat   | végrehajtási eljárás lefolytatása  | jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel   |



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

|     | Az adattovábbítás címzettje   | A továbbított személyes adatok köre, kategóriái   | Az adattovábbítás célja  | Az adattovábbítás jogalapja   |
|-----|---|---|--|---|
|     |   | 2. pontját) az adatkezelés céljához szükséges adatok  |  | az Eht. 157. § (9) bekezdés c) pontjára   |
| 12. | az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére  | az Eht. 157. § (2) bekezdésében meghatározott adatok közül (lásd a 3. pont szerinti táblázat 2. pontját) az adatkezelés céljához szükséges adatok   | ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében          | jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 157. § (9) bekezdés d) pontjára   |
| 13. | Fgytv. előírásai szerint a fogyasztóvédelmi hatóság   | a) az Eht. 157. § (2) bekezdésében meghatározott adatok közül (lásd a 3. pont szerinti táblázat 2. pontját) az adatkezelés céljához szükséges adatok<br><br>b) a hívás kezdő időpontjára és időtartamára vonatkozó, kezelt adatokat (az az elektronikus hírközlési szolgáltató, akinek hálózatából a hívást kezdeményezték)   | a) fogyasztóvédelmi hatóság eljárása<br><br>b) az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezésére vonatkozó, az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdésében előírt kötelezettség ellenőrzése   | a) jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 157. § (9) bekezdés f) pontjára, Fgytv-re<br><br>b) jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Fgytv. 47. § (9a) |
| 14. | az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat | Eht. 157. § (2) bekezdése szerinti adatokat (lásd a 3. pont szerinti táblázat 2. pontját)   | törvényben meghatározott feladataik ellátásának biztosítása  | jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 157. § (10) bekezdésére   |
| 15. | szabálysértési hatóság  | a segélyhívószámra kezdeményezett hívó telefonszám vonatkozásában a) az előfizető családi nevére és utónevére, születési helyére és idejére, anyja születési családi és utónevére, lakcímére és értesítési címére, vagy b) a nem természetes személy előfizető esetén annak cégnevére, székhelyére, telephelyére, képviselőjének családi nevére és utónevére vonatkozó adatok | a segélyhívó számok rendeltetéstől eltérő igénybevétele szabálysértés elkövetőjének azonosítása céljából   | jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 157. § (11) bekezdésére   |
| 16. | közös adatállományt létrehozó elektronikus hírközlési szolgáltatók, Eht. 158. § szerinti szervek, illetve hatóságok   | az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az indokáról szóló tájékoztatást  | közös adatállomány létrehozása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából | jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 158. §-ra   |
| 17. | az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató  | az Eht. 159/A. § (2) bekezdése szerinti adatokat (lásd a 3. pont szerinti táblázat 9. pontját)  | törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából  | jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 159/A. §-ra   |



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

|     | Az adattovábbítás címzettje   | A továbbított személyes adatok köre, kategóriái   | Az adattovábbítás célja  | Az adattovábbítás jogalapja   |
|-----|---|---|--|---|
| 18. | szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat<br>az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokból adatszolgáltatást igénylők                            | az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatok (a szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult)  | szolgáltatásként tájékoztatás nyújtása az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokból                         | az előfizető hozzájárulása a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 161. §-ra   |
| 19. | előfizetői névjegyzékéből (tudakozóból) adatot igénylő harmadik fél   | ez előfizetői névjegyzékben (tudakozóban) az előfizető hozzájárulásával szereplő adatok   | közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás  | a harmadik fél jogos érdeke a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján, figyelemmel az Eht. 160. § (4) bekezdés b) pontjára, illetve az Eht. 162. §-ra |
| 20. | adatfeldolgozók   | az adatkezelés céljához szükséges adatok  | egyes adatkezelési tevékenységek adatfeldolgozó igénybevételével történő elvégzése                                       | a felek közötti megállapodás alapján, figyelemmel a GDPR 28. cikkére  |
| 21. | pénzforgalmi szolgáltatók, elektronikus fizetési szolgáltatók, törvényben meghatározottak alapján szerencsejáték szolgáltatás nyújtására jogosult szervezetek | az adatkezelés céljához feltétlenül szükséges adatok (előfizető azonosításhoz szükséges adatok, hívószám)   | csalások, visszaélések megelőzése, felderítése és kezelése   | a Szolgáltató vagy harmadik fél jogos érdeke a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján  |
| 22. | Telenor Magyarország Zrt.   | a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;<br>b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;<br>c) a hibajelenség leírását;<br>d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);<br>e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;<br>f) a hiba okát;<br>g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);<br>h) az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját. | LTE 800 MHz mobil távközlési hálózat elektronikus hírközlési szolgáltatók közötti megosztásával összefüggő panaszkezelés | Jogi kötelezettség teljesítése: GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, figyelemmel az Eht. 141. §-ra  |

A személyes adatok harmadik országokba (Európai Unión kívülre) vagy nemzetközi szervezetek részére történő továbbítása esetén a Szolgáltató gondoskodik a külföldi adattovábbítás megfelelő feltételeinek a fennállásáról.



# *ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ*



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

## 10.5. ADATBIZTONSÁG

### 10.5.1. Az adatbiztonságra vonatkozó általános szabályok

A Szolgáltató a tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre annak érdekében, hogy a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja, ideértve, többek között, adott esetben:

- a személyes adatok álnevesítését és titkosítását;
- a személyes adatok kezelésére használt rendszerek és szolgáltatások folyamatos bizalmas jellegének biztosítását, integritását, rendelkezésre állását és ellenálló képességét;
- fizikai vagy műszaki incidens esetén az arra való képességet, hogy a személyes adatokhoz való hozzáférést és az adatok rendelkezésre állását kellő időben vissza lehet állítani;
- az adatkezelés biztonságának garantálására hozott technikai és szervezési intézkedések hatékonyságának rendszeres tesztelésére, felmérésére és értékelésére szolgáló eljárást.

A Szolgáltató a biztonság megfelelő szintjének meghatározásakor kifejezetten figyelembe veszi az adatkezelésből eredő olyan kockázatokat, amelyek különösen a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítéséből, elvesztéséből, megváltoztatásából, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalából vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférésekből erednek.

A Szolgáltató intézkedéseket hoz annak biztosítására, hogy az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó irányítása alatt eljáró, a személyes adatokhoz hozzáféréssel rendelkező természetes személyek kizárólag az adatkezelő utasításának megfelelően kezelhessék az említett adatokat, kivéve, ha az ettől való eltérésre uniós vagy tagállami jog kötelezi őket.

Szolgáltató vállalja, hogy az egyes, személyes adatokat kezelő informatikai rendszereihez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek férhetnek hozzá, és üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. "need to know" elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges, és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását Szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó/jelszavak védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.

A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződésszerű teljesítését, így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az Előfizetők időről időre megváltoztatják. Amennyiben a jelszó idegen, harmadik személyek tudomására jutott, vagy juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni. A Szolgáltató a jelszó megváltoztatását az önkiszolgáló felületeken díjmentesen biztosítja, egyéb esetekben (telefonos ügyfélszolgálaton, kezelő segítségével és személyes megjelenés esetén) a jelszó megváltoztatása díjköteles.

### 10.5.2. Internet szolgáltatás esetén irányadó speciális adatbiztonsági szabályok

Az internetes szolgáltatások igénybevételéhez alkalmazott jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét számítógépes vírus is eredményezheti. Léteznek olyan vírusok, amelyek nem törölnék adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az előfizetői jelszavakat. A legtöbb vírus e-mailhez csatolt „programfile”-ban jut el az Előfizetőkhez. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden olyan „programfile”-t a dokumentum megnyitása nélkül töröljön az Előfizető, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik. A Szolgáltató a vírusok kiszűrése érdekében letölthető vírusirtó program telepítését javasolja az Előfizetők számára.

A Szolgáltató időről időre központosított vírusirtó megoldást alkalmazhat, melynek során a Szolgáltató által használt vírusirtó program a vírust tartalmazó levelek fogadását elutasítja és az elutasítás tényét és okát jelzi a feladónak.

A szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát és a személyes adatok biztonságát fenyegető technológiák alkalmazása során elsősorban a belépési azonosítók és a jelszavak titokban tartása kerül veszélybe. A megfelelő védekezés hatásos eszköze a személyi tűzfal-szoftverek használata, melyek minden, az internetről érkező, az Előfizető számítógépére



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

küldött hálózati adatot ellenőriznek. Amennyiben azokat a felhasználó nem kérte, a program jelzést ad, illetve megakadályozza ezen adatok bejutását a számítógépre.

A Szolgáltató külön díj fizetése ellenében az Előfizető adatait, számítógépét védő, biztonságos internetezést lehetővé tevő egyéb szoftveres megoldást is kínálhat az Előfizető számára, mely hatékony védelmet nyújt az ügyfél számítógépére történő külső behatolások, vírusok ellen. A szolgáltatásról bővebben a [www.telekom.hu](http://www.telekom.hu) oldalon nyújt tájékoztatást a Szolgáltató.

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

## 10.5.3. Televízió szolgáltatás esetén irányadó speciális adatbiztonsági szabályok

### 10.5.3.1. Gyerekzár

A Gyerekzár (PIN kódos védelem) funkciója segítségével az Előfizetőnek lehetősége van egy négyjegyű PIN kód segítségével bizonyos tartalmakat letiltani, az arra fel nem jogosítottak számára hozzáférhetlenné tenni. A PIN kódot az Előfizető adhatja meg a TV megfelelő menüpontjában, s azt bármikor lehetősége van megváltoztatni. A kód segítségével védetté tehetők bizonyos csatornák, de az Előfizetőnek lehetősége van meghatározott korhatár szerinti besorolású tartalmakat is zárolni. További lehetőség a kód segítségével a Videotékában történő vásárlást és a fizetős szolgáltatások elérését is letiltani.

### 10.5.3.2. Szoftverfrissítés

A Szolgáltató a szolgáltatás minőségi javulásának, illetve a szolgáltatással elérhető funkciók bővítésének érdekében bizonyos időközönként az IPTV vevőegységen futó szoftvert a szolgáltatás részeként frissíti. A szoftverfrissítés a vevőegység kikapcsolt állapotban – amennyiben az adott időpontban nincs futó alkalmazás – automatikusan történik. Ha a szolgáltatás használatban van, úgy a rendszer felajánlja az Előfizetőnek, hogy a szoftver frissítése csak egy későbbi időpontban történjen meg. A szoftverfrissítéssel kapcsolatban az Előfizetőt semmilyen kötelezettség nem terheli.

## 10.5.4. Mobil szolgáltatás esetén irányadó speciális adatbiztonsági szabályok

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

A Szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodik a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága). A mobil rádiótelefon hálózaton továbbított adatok (beszéd, adat/fax, SMS) titkosítását szabványos digitális algoritmusok végzik, amelyek biztosítják, hogy az Előfizetői adatokhoz illetéktelenek ne férhessenek hozzá (Eht. 155. § (1)-(2) bekezdései).

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

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

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

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





# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **10.5.5. A hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságával kapcsolatos rendelkezések, valamint az ezekkel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség**

A műszaki és szervezési intézkedések - figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit - a Szolgáltatónál a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet nyújtják.

A Szolgáltató - szükség szerint más Szolgáltatókkal közösen - műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt Előfizetői személyes adatok védelméről.

A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről.

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő, vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől. A Szolgáltató által



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

A Szolgáltatónak a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy kell megválasztania és üzemeltetnie, hogy a kezelt adat

- az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás);
- hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);
- változatlansága igazolható (adatintegritás);
- a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adatbizalmassága)

legyen.

## 10.6. KÖZLÉSEK BIZALMASSÁGA

A Szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodni köteles a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága). A Szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát (Eht 155. § (1)-(2) bekezdés).

A Szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges (Eht 155. § (3) bekezdés).

A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és bűnfelderítési feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint, továbbá a frekvenciagazdálkodó hatóságok – az Eht. 11. § (3) bekezdésében előírt jogkör gyakorlása során - a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják, vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak (Eht. 155 § (5) bekezdés).

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

Az elektronikus hírközlési hálózaton, vagy azt helyettesítő elektronikus hírközlési rendszerek útján továbbított közlés tartalmát csak az erre törvényben feljogosított szervek ismerhetik meg, illetve rögzíthetik technikai eszközzel a törvény által szabályozott esetekben és módon.

## 10.7. KÖZÖS ADATÁLLOMÁNY

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése céljából, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadása céljából jogosult jelen ÁSZF szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másik Szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni. (Eht. 158. § (1) bekezdés).

A Szolgáltató jelen pontban meghatározott célból csak az alábbi Előfizetői adatokat adhatja tovább:

- az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye
- az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (születési) neve, anyja születési neve, születési helye és ideje;
- nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszáma, vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszáma;
- kiskorú, vagy cselekvőképeségében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő a)-c) pont szerinti adatai,
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek.

A Szolgáltató az Előfizető adatait abban az esetben adhatja át, illetve az adatok akkor kerülhetnek be a közös adatállományba, ha



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

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

A Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az adatátadás tényéről.

Az adatok kizárólag a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetőleg a közös adatállomány létrehozatala, illetve az Eht. 118. §. (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadása céljára használhatók fel, illetve keletkezésüktől az Előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig kezelhetők.

Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének, vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató haladéktalanul intézkedik az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küld a korábban értesített Szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törléstényéről.

Az adatállományból adatot igényelhet:

- a) a Szolgáltató, kizárólag a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetőleg a közös adatállomány létrehozatala, valamint a szerződéskötés megtagadása céljából;
- b) az a 157. § (8)-(10) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság;
- c) bármely fogyasztó (Eht. 188. § 28. pont) annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

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

### Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási vagy piackutatási célra

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

Előfizető a jogszabályban meghatározott személyes adatai kezelésére vonatkozó nyilatkozatait az Egyedi előfizetői szerződés megkötésekor és az Egyedi előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor megadhatja, visszavonhatja vagy módosíthatja Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen, vagy megfelelő azonosítást követően telefonon, illetve online ügyintézés esetén a Telekom fiók felületén keresztül.

Az Előfizető által a szerződéskötés során megadott személyes adatai kezelésére vonatkozó nyilatkozat a szerződés kötés esetében rendelkezésre álló ügyintézési csatornák bármelyikén bármikor módosítható, illetve visszavonható. Az Előfizető az egyes Egyedi előfizetői szerződésekhez tartozó eltérő nyilatkozatokat külön-külön, egymástól függetlenül is jogosult módosítani, illetve visszavonni. Az azonos szolgáltatások igénybevételére kötött Egyedi előfizetői szerződések esetében a módosított, illetve visszavont nyilatkozat minden Egyedi előfizetői szerződésre alkalmazandó. A Telekom fiókban a nyilatkozatokra vonatkozóan mindig az előfizető által tett utolsó nyilatkozatszerinti állapot jelenik meg.

Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy Előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult (Eht. 162. § (1) bekezdés).

Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint Grt. 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan Előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolattartást fogadni (Eht. 162. § (2) bekezdés).

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény- és piackutatási célú küldeménytovábbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai (Eht. 162. § (3) bekezdés).



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

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

A felhasználóval, Előfizetővel kapcsolatos forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat - a közös adatállomány szerinti adatfeldolgozás kivételével - az elektronikus hírközlési Szolgáltató kizárólag a felhasználó, vagy az Előfizető hozzájárulása esetén dolgozhatja fel, és csak olyan mértékben és időtartamig, amely szükséges az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához (Eht. 156 § (14) bekezdés).

Amennyiben az Előfizető ahhoz előzetesen kifejezetten hozzájárult, a Szolgáltató jogosult az álnevesítést feloldani és az Előfizetőt a profilalkotás során kinyert információk alapján ajánlatokkal megkeresni.

Szolgáltató jogosult a fenti adatok alapján fogyasztói csoportokat képezni (pl. nem, kor, lakóhely alapján). Az előfizető valamely fogyasztói csoporthoz való tartozását Szolgáltató felhasználhatja személyre szabott ajánlatok nyújtása céljára.

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

## 10.9. AZ ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKKEL (TELEFONKÖNYV), CÍMTÁRRAL, ILLETVE A TUDAKOZÓVAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS SPECIÁLIS SZABÁLYAI

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

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

Az Előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges (Eht. 160. § (3) bekezdés).

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

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

Technikai megoldásokkal kell biztosítani az Előfizetői névjegyzékből és a címtárból történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan mértékű letöltését, továbbá más tagállam felhasználóinak hívás, vagy SMS útján történő közvetlen hozzáférését (Eht. 161. § (2) bekezdés).

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

Az Előfizető e-mail címének, valamint web-címének a Tudakozóban történő nyilvánosságra hozatalát a Szolgáltató díj fizetéséhez kötheti. A Telefonkönyvben ez utóbbi adatok megjelenítése nem lehetséges.

Szolgáltató köteles évente egy alkalommal valamennyi telefonszolgáltatását igénybe vevő olyan előfizetőjéről névjegyzéket készíteni, aki e névjegyzékben való szerepeltetéséhez hozzájárult. A névjegyzéket a telefonszolgáltató köteles elektronikusan - legalább interneten keresztül - bárki számára hozzáférhetővé tenni. (ESzr. 32. § (1) bekezdés)

A szolgáltató minden előfizető számára biztosítja, hogy az előfizetői névjegyzékben külön térítés nélkül feltüntethesse nevét, lakcímét (székhelyét) és előfizetői hívószámát, igény esetén az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módját (telefon/fax). Előfizető díjmentesen kérheti továbbá neve után a foglalkozása és iskolai végzettsége, szakképesítése feltüntetését is, legfeljebb 24 karakter hosszúságig. (ESzr. 32. § (3) bekezdés)



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

Szolgáltató a vezetékes szolgáltatás igénybe vevő előfizetője számára biztosítja, hogy kérése esetén az előfizetői névjegyzékben legalább egy mobil rádiótelefon előfizetői hívószámot is feltüntethessen. (ESzr. 32. § (4) bekezdés)

Az előfizetői névjegyzék természetes személynek nem minősülő előfizetők esetében az - előfizetői névjegyzékben való feltüntetéséhez hozzájáruló - előfizető nevét és legalább egy előfizetői hívószámát tartalmazza. (ESzr. 32. § (5) bekezdés)

Az előfizetői névjegyzék internetes változatát folyamatosan, az elektronikus adathordozón hozzáférhetővé tett vagy nyomtatott formát legalább évente frissíti a szolgáltató. (ESzr. 32. § (6) bekezdés)

A Szolgáltató az Előfizetői adatokat az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon az Előfizető által megjelölt adatkezelési típusnak megfelelően köteles kezelni.

Az Előfizetők telefonadataik kezeléséről a következők szerint rendelkezhetnek:

- Kérhetik, hogy adataik a telefonkönyvben közzétételre kerüljenek, amely közzététel egyben ezen adatoknak a tudakozóban történő kezelését, kiadását is jelenti (nyílt adatkezelés).
- Kérhetik, hogy adataik közül nevük, házzám nélküli címük, foglalkozásuk és telefonszámuk a tudakozóban kiadásra kerüljenek, és a telefonkönyvben megjelenjenek (részleges címet tartalmazó adatkezelés).
- Kérhetik, hogy adataikról csak a tudakozó adjon tájékoztatást (tudakozói adatkezelés).
- Kérhetik, hogy adataik sem a telefonkönyvben, sem a tudakozóban ne jelenjenek meg, illetve azokról ne adjanak tájékoztatást (rejtett adatkezelés).

Az adatkezelési rendelkezés minden esetben az Előfizetői szerződés része, nyilatkozattételre csak az Előfizető, illetőleg üzleti/intézményi Előfizető esetében kizárólag a képviselő jogosult, a használó adatainak megjelenéséhez a használó aláírása is szükséges.

Amennyiben a Szolgáltató a szerződés mellékletét képező adatvédelmi nyilatkozatban foglalt Előfizetői rendelkezéseket hibásan, vagy nem megfelelően teljesíti, az Előfizető vagyonában okozott kárért – az elmaradt haszon kivételével - felel. Ha az Előfizető tiltó nyilatkozata ellenére Előfizetői adatai megjelennek a telefonkönyvben és/vagy a tudakozó adatállományában, a Szolgáltató erre irányuló kérés esetén ingyenes számcserét biztosít az Előfizető részére, továbbá az Előfizető igénye szerint a számcseréből eredő értesítési költségeinek fedezetéül átalány kártérítésként az adott Előfizetőre irányadó előfizetési díj egyhavi összegét jóváírja.

Az Előfizetők által választott adatkezelési módnak megfelelően a Szolgáltató az adatkezelési hozzájáruláson megadott személyes adatok vonatkozásában a közvetkező Előfizetői listák közzétételére, illetve tudakozószolgálatok működtetésére jogosult:

- nyomtatott telefonkönyv (megyei, budapesti, regionális),
- nyomtatott szakmai névjegyzék,
- elektronikus telefonkönyvek (CD, internet, SMS, WAP stb.),
- egyéb nyomtatott és elektronikus névsorok, valamint Előfizetői –címtárak (pl. e-mail és webcímjegyzék),
- országos egységes belföldi tudakozó,
- országos kereskedelmi, szakmai vagy értéknövelt tudakozók (pl.: 11818, 11824.),
- nemzetközi tudakozó,
- elektronikus tudakozók (CD, internet, SMS, WAP stb.).

Amennyiben az Előfizető az 1-es adatkezelési típust (nyílt adatkezelés) választja, és nem kívánja, hogy a személyes adatait közvetlen üzletszerzési célból más cégek/vállalkozások címlistáikban szerepeltessék, kérheti, hogy a Szolgáltató a telefonkönyvben tüntesse fel, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra. Az 1-es adatkezelési típus (nyílt adatkezelés) választása esetén a Szolgáltató a telefonkönyvben nyilvánosságra hozott adatok más célú felhasználását nem tudja megakadályozni még abban az esetben sem, ha az Előfizető kérésére a Szolgáltató a telefonkönyvben az adatai mellett feltüntette, hogy az adatai közvetlen üzletszerzési célra nem használhatók fel. A Szolgáltatót ebben az esetben nem terheli kárfelelősség más cégek/vállalkozások közvetlen üzletszerzésére irányuló megkereséseivel összefüggésben.

Amennyiben az Előfizető a szerződés megkötésekor (szóban, írásban, ráutaló magatartással létrejött szerződés esetén is) az adatai kezeléséről és a hívószámkielzés letiltásáról nem nyilatkozik, a Szolgáltató az ügyfél ellenkező tartalmú nyilatkozatáig (telefonos/írásbeli) ezt úgy értékeli, hogy az Előfizető az adatai rejtett kezelését kívánja, és hívószáma kijelzéséhez nem járult hozzá, így az ügyfél adatait a rejtett adatkezelési mód szerint kezeli, illetve ez esetben az emelt díjas szolgáltatások az ügyfél számára nem biztosíthatók.

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





# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

A telefonkönyvben és a tudakozóban az Előfizető hozzájárulásával ugyanazon a címen más magánszemély használók (nyilvántartott használók) adatai is szerepelhetnek díjazás ellenében, függetlenül az Előfizető által választott adatkezeléstől. Tudakozói szerepeltetéshez az Előfizető hozzájárulásával megadhatók nem magánszemély használók adatai is. A használó adatait a Szolgáltató a használó adatkezelési rendelkezésének megfelelően kezeli.

Az üzleti/intézményi Előfizető hozzájárulásával az Előfizető neve mellett más használók (nyilvántartott használók) adatai is szerepelhetnek a tudakozószolgálat nyilvántartásában díjazás ellenében. Üzleti/intézményi Előfizetők neve mellett a telefonkönyvben további adatok, így például más használók adatainak a megjelenítése, illetve adatok több helyen történő megjelenítése hirdetésnek minősül, amelyet külön díjazás ellenében a Szolgáltatónál, vagy nyomtatott névsorok esetében a szerződött partnerénél lehet kezdeményezni.

Az üzleti/intézményi Előfizető kérheti, hogy címe és Előfizetői száma mellett cégszerű elnevezése helyett közismert megnevezése (vagy a használó adatai) szerepeljenek a telefonkönyvben és a tudakozóban. Ebben az esetben cégszerű elnevezésének megjelenítésére az adott Előfizetői szám mellett az Előfizető nem jogosult. A kért adat megjelenítéséért a Szolgáltató díjat nem számít fel.

Üzleti/intézményi Előfizető esetében, ha az Előfizető alközpontot használ, annyi megjelenésre tarthat igényt a telefonkönyvben, ahány beszedcsatornával rendelkezik. Business Voice Classic-csatlakozással rendelkező alközpont esetében Business Voice Classic2 csatlakozásonként kettő, Business Voice Classic30 csatlakozásonként harminc megjelenésre jogosult az üzleti/intézményi Előfizető. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető hozzájárulásával a használók adatait kezeli az adatkezelési nyilatkozatnak megfelelően. Ez a korlátozás egyéni ügyfelekre nem vonatkozik.

Előfizető a hozzájárulását (tudakozó, Telefonkönyvi megjelenés) a valamennyi belföldi hálózathoz díjmentesen hívható 1414-es hálózaton belül ingyenesen hívható számán - a megfelelő azonosítást követően - bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja.

Ha az Előfizető korábban adatai közzétételéhez hozzájárult, és ezt a hozzájárulását visszavonja, a tudakozószolgálat a bejelentést követő 8. nap után nem ad felvilágosítást az Előfizető adatairól.

## 10.10. A FORGALMI ÉS SZÁMLÁZÁSI ADATOK KEZELÉSE

A Szolgáltató által az Eht. 142. § (1) bekezdése alapján biztosított számlamelléklet nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot. (Akr. 7. §. (1) bekezdés)

Az Eht. 142. § (2) bekezdésben foglaltak szerinti hívásrészletező az alábbi kivétellel nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot: ha az Előfizető a Szolgáltatótól az Eht. 142. § (2) bekezdése alapján hívásrészletező rendelkezésre bocsátását kéri, ennek teljesítése előtt a Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a hívásrészletezővel együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak. A Szolgáltató köteles az Előfizetőt arról is tájékoztatni, hogy a hozzájárulás hiányában a díjszámításhoz szükséges forgalmi és számlázási adatokat a hívásrészletező nem fogja teljes körűen tartalmazni azokban az esetekben, ahol a díj számításához a hívott szám egyértelmű azonosítása szükséges. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét, vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel. (Akr. 7. §. (2)-(4) bekezdései)

A Szolgáltató az előzőek szerinti kimutatásban az Előfizető kérésére sem adhatja meg az NMHH által az Előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal „nem azonosítható hívószámként” közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon

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

## 10.11. AZ AZONOSÍTÓKIJELZÉS ÉS A HÍVÁSÁTIRÁNYÍTÁS SPECIÁLIS SZABÁLYAI

A Szolgáltatónak ingyenesen biztosítania kell az Előfizető írásbeli kérelme alapján

- a hívó felhasználónak, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- a hívó Előfizetőnek, hogy Előfizetői hozzáférési pontonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;





# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

- c) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként - a b) pontban meghatározott letiltás ellenére - lehetővé tegye azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- d) a hívott Előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjék meg;
- e) a hívott Előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó az azonosítója kijelzését letiltotta. (Akr. 9. § (1) bekezdés)

Az előző bekezdés a) és b) pontjában meghatározott letiltás nem alkalmazható a jogszabály szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, valamint a segélyhívó szolgálatok (a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat) hívószámaira, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószámra irányuló hívásokat is. (Akr. 9. § (2) bekezdés)

Szolgáltató az Eht. 155. § (7) bekezdésben meghatározott hatóságokkal történő közreműködés keretében, az ott meghatározott eljárásban jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának letiltását, amennyiben az Előfizető olyan hívások nyomon követése érdekében kéri ezt, amelyek esetén az Eht. 155. § (7) bekezdésben meghatározott bűncselekményalapos gyanúja merül fel. Ebben az esetben a hívó Előfizető azonosítását tartalmazó hívásadatokat a Szolgáltató tárolja, és az arra feljogosítottak részére hozzáférhetővé teszi. (Akr. 9. § (3) bekezdés)

Szolgáltató ingyenesen köteles hívott Előfizetője számára biztosítani, hogy annak kérésére az Előfizető hívószámára irányuló hívások esetén a hívott vonal azonosítója ne jelenjen meg a hívó fél készülékén (kapcsolt vonal azonosító kijelzésének letiltása). (Akr. 9. § (4) bekezdés)

Szolgáltatónak ingyenesen biztosítani kell az Előfizető számára, hogy amennyiben a készülékére érkező hívásokat kérésére a Szolgáltató automatikusan egy másik hívószámú készülékre irányítja át, abban az esetben rendelkezhesen, hogy a hívó készüléken ne jelenjék meg olyan adat, amely:

- a) arra a hívószámra utalna, amelyre az átirányítás történt, vagy
- b) annak az Előfizetőnek a személyére utalna, akihez az átirányítás történt. (Akr. 10. § (1) bekezdés)

Szolgáltató ingyenesen köteles biztosítani azt, hogy az olyan Előfizető, akinek a hívószámára egy másik Előfizető automatikus átirányítással átirányította a saját hívószámára érkező hívásokat a Szolgáltató felügyelete alá tartozó berendezéssel, letiltathassa ezt az átirányítást. (Akr. 10. § (2) bekezdés)

## 10.12. AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL EGYEDI ÜGYEKBEN, PROFILALKOTÁS, FIZETŐKÉPESSÉGI VIZSGÁLAT, ELŐFIZETŐKÉPZÉS

Az Előfizető jogosult arra, hogy ne terjedjen ki rá az olyan, kizárólag automatizált adatkezelésen – ideértve a profilalkotást is – alapuló döntés hatálya, amely rá nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené.

Az Előfizető jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak az adatkezelő jogos érdekén alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Előfizető érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Ez nem alkalmazandó abban az esetben, ha a döntés:

- a) az Előfizető és a Szolgáltató közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges;
- b) meghozatalát a Szolgáltatóra alkalmazandó olyan uniós vagy tagállami jog teszi lehetővé, amely az Előfizető jogainak és szabadságainak, valamint jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedéseket is megállapít; vagy
- c) az Előfizető kifejezett hozzájárulásán alapul.

Ha az automatizált döntéshozatal a szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges vagy az Előfizető kifejezett hozzájárulásán alapul a Szolgáltató köteles megfelelő intézkedéseket tenni az Előfizető jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében, ideértve az Előfizetőnek legalább azt a jogát, hogy az adatkezelő részéről emberi beavatkozást kérjen, álláspontját kifejezze, és a döntéssel szemben kifogást nyújtson be.

Az automatizált döntések nem alapulhatnak a személyes adatoknak különleges kategóriáin, kivéve, ha az Előfizető kifejezett hozzájárulását adta vagy az adatkezelés jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges, vagy amikor a bíróságok igazságszolgáltatási feladatkörükben járnak el és az Előfizető jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében megfelelő intézkedések megtételére került sor. (GDPR. 22. cikk)

A Szolgáltató által a fenti 3. pontban szereplő táblázatban megjelölt egyes adatkezelési célokkal összefüggésben történő adatkezelés együttjárhat profilalkotással. Profilalkotás során a Szolgáltató elsősorban a személyes adatok álnevesített verzióját



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

használja, azaz a személyes adatok oly módon kerülnek felhasználásra, amelynek következtében további információk nélkül többé már nem állapítható meg, hogy a személyes adat mely konkrét természetes személyre vonatkozik.

A Szolgáltató a profilalkotás eredményét a következő – a 3. pont szerinti táblázatban megjelölt – célokra használhatja:

- hálózati javítás, technikai védelmi intézkedések megtétele a későbbi túlterhelések/meghibásodások megelőzésére, hálózat és infrastruktúra fejlesztés és a szolgáltatások optimalizálása,
- csalások, visszaélések megelőzése, kezelése, üzleti ajánlatok kidolgozása, elemzése, valamint piackutatási tevékenység ellátása,
- az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződéssel kapcsolatos követelések érvényesítésének, fizetőképességi vizsgálatoknak a hatékonyabbá tétele,
- előfizetőképzés.

A Szolgáltató továbbá kezeli az adatokat annak érdekében, hogy aggregált adatokból - anonim módon – következtetéseket vonjon le a szolgáltatások felhasználásával kapcsolatban. Anonimizálást követően, az adatok nem minősülnek többé személyes adatnak.

## *Előfizetőképzés*

Szolgáltató jogosult az adatokat a GDPR. 6. cikk (1) f) pontjában szereplő jogos érdek alapján Előfizetőképzés (ugyanazon előfizető különböző szolgáltatásainak összekapcsolása) céljára felhasználni, az Előfizetővel közös lakásban/ingatlanban vagy annak egy részében lakó másik Előfizető adataival vagy ugyanazon Előfizető másik előfizetői szerződés alapján kezelt adataival összekapcsolni a szolgáltatás nyújtásának optimalizálása, az egységes ügyfélnyilvántartás megteremtése és az Előfizetőknek testre szabott ajánlatok kidolgozása érdekében.

## 10.13. A SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI A SZEMÉLYES ADATOK MEGSÉRTÉSE (ADATVÉDELMI INCIDENS) ESETÉN

Az előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés.

A személyes adatok megsértésének észlelése esetén:

- a) a személyes adatok megsértését a Szolgáltató haladéktalanul bejelenti azt a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóságnak (NMHH);
- b) a Szolgáltató olyan nyilvántartást vezet a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint a Szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza;
- c) ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az Előfizetőt, vagy más magánszemély személyes adatait, vagy magánéletét, akkor a Szolgáltató erről az Előfizetőt, vagy az érintett magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül értesíti.

### 10.13.1. A személyes adatok megsértésének bejelentése az NMHH részére

A Szolgáltató a személyes adatok megsértését az észlelést követően, elektronikus úton (Adatkapun keresztül) kell az NMHH-nak bejelenteni.

Amennyiben nem áll a szolgáltató rendelkezésére valamennyi szükséges adat és a személyes adatok megsértésének esete további vizsgálatot igényel, a szolgáltató a személyes adatok megsértésének észlelését követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül köteles első bejelentését megtenni az NMHH-nak (első bejelentés). Az első bejelentésnek az alábbi információkat kell tartalmaznia:

- a) a Szolgáltató neve;
- b) a Szolgáltató adatvédelmi tisztviselőjének neve és elérhetősége;



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

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

Amennyiben nem áll a Szolgáltató rendelkezésére valamennyi adat és a személyes adatok megsértésének esete további vizsgálatot igényel, haladéktalanul, de legkésőbb az első bejelentést követő 72 órán belül köteles második bejelentését (második bejelentés) megtenni. A második bejelentésnek tartalmaznia kell az alábbi információkat és szükség esetén aktualizálni kell a már benyújtott információkat. A személyes adatok megsértéséről szóló második bejelentésnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) az esemény összefoglalása, megjelölve az adatok megsértésének fizikai helyét és az érintett adatahordozót is;
- b) az érintett előfizetők, felhasználók, vagy más magánszemélyek száma;
- c) a lehetséges következmények és kedvezőtlen hatások ismertetése az előfizetők, felhasználók, vagy más magánszemélyekre nézve;
- d) a lehetséges kedvezőtlen hatások enyhítésére a Szolgáltató által alkalmazott műszaki és szervezeti intézkedések.

Amennyiben az Előfizetők, felhasználók és más magánszemélyek értesítése megtörténik, az erről szóló, az NMHH-hoz intézett tájékoztatásnak az alábbiakat kell tartalmaznia:

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

Amennyiben a személyes adatok megsértésének határon átnyúló vonatkozásai vannak és az érintett adatok rendelkezésre állnak, a fentiek szerinti bejelentéseknek a határon átnyúló vonatkozásokkal kapcsolatban az alábbiakat kell tartalmazniuk:

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

Amennyiben a szolgáltató az általa folytatott vizsgálat ellenére sem tudja valamennyi, a fentiekben foglalt információt az első bejelentéstől számított 72 órás határidőn belül benyújtani, köteles a rendelkezésére álló lehető legtöbb információt bejelenteni ezen határidőn belül az NMHH-nak, és a bejelentéshez köteles részletes indoklást csatolni arról, hogy a be nem jelentett információk bejelentését miért tudja csak az első bejelentéstől számított 72 órás határidőn túl teljesíteni. Ebben az esetben a szolgáltató köteles haladéktalanul bejelenteni a be nem jelentett információkat az NMHH-nak és - szükség esetén - köteles a már benyújtott információkat aktualizálni. A szolgáltató ezen felül a bejelentett személyes adatok megsértésének utánkövetéséről az esemény végleges lezárásáig vagy a személyes adatok megsértését kiváltó okok végleges megszüntetéséig havonta köteles az NMHH-t elektronikus úton tájékoztatni.

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

Az értesítést a Szolgáltató a személyes adatok megsértésének észlelése után indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb 24 órán belül, olyan kommunikációs eszközzel köteles teljesíteni, amely biztosítja az információ gyors célba érését és amely a tudomány és a technika mindenkori állása szerint megfelelően biztonságos. Ilyen kommunikációs eszköznek kell tekinteni különösen az elektronikus levélben, vagy telefonon, vagy rövid szöveges üzenetben, valamint a Szolgáltató honlapján közzétett tájékoztatást. Nem szükséges a honlapon történő tájékoztatás, ha a személyes adatok megsértése az érintett Szolgáltató Előfizetőinek 0,01%-ánál kevesebb Előfizetőt érint.

A személyes adatok megsértéséről szóló értesítést világosan és közérthetően kell megfogalmazni. Az értesítés kizárólag a személyes adatok megsértésével kapcsolatos információkat tartalmazhat és más tárgyú tájékoztatással nem kapcsolható össze, nem használható fel új, vagy kiegészítő szolgáltatások népszerűsítésére, vagy reklámozására.

Ha a Szolgáltató nem tudja azonosítani a 24 órás határidőn belül azokat a felhasználókat, vagy más magánszemélyeket, akiket a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érint, a Szolgáltató ezeket a személyeket a megadott határidőn belül



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

országos napilap útján közzétett hirdetményben is értesítheti. Ezen értesítés megtételétől függetlenül a Szolgáltatónak továbbra is minden ésszerű erőfeszítést meg kell tennie az érintett felhasználók és más magánszemélyek azonosítására és értesítésére. Amennyiben a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatást részben, vagy egészben olyan más vállalkozástól bérelt, vagy bármilyen más formában igénybe vett eszközökkel, vagy szolgáltatásokkal valósítja meg, amely nem áll közvetlen előfizetői szerződéses jogviszonyban az Előfizetővel, akkor a személyes adatok megsértése esetén ezen vállalkozás a Szolgáltatót köteles haladéktalanul értesíteni.

A személyes adatok megsértése esetén mérlegelni kell, hogy az várhatóan hátrányosan érinti-e az Előfizető, felhasználó, vagy más magánszemély személyes adatainak vagy magánéletének védelmét. A mérlegelés során figyelembe kell venni különösen:

- a) az érintett személyes adatok jellegét és tartalmát, különösen akkor, ha azok pénzügyi információkat, a GDPR 9. cikk (1) szerinti különleges adatokat, helymeghatározási adatokat, internetes naplófájlokat, internetes böngészési előzményeket, elektronikus levelezési adatokat és tételes híváslistákat érintenek;
- b) a személyes adatok megsértésének várható következményeit az érintett Előfizetőre, felhasználóra, vagy más magánszemélyre nézve, különösen akkor, ha a személyes adatok megsértése személyes adattal visszaéléshez, testi épség sérelméhez, becsületsértéshez, rágalmozáshoz, vagy a jó hírnév sérelméhez vezethet; valamint
- c) a személyes adatok megsértésének körülményeit, különösen akkor, ha a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvényben szabályozott tiltott adatszerzés, vagy információs rendszer, vagy adat megsértése, valamint az információs rendszer védelmét biztosító technikai intézkedés kijátszása bűncselekmények gyanúja merül fel, vagy a Szolgáltató tudomással bír arról, hogy az adatokat az adatkezelésre nem jogosult személyek kezelik.

Ha az értesítés veszélyeztetheti a személyes adat megsértésének megfelelő kivizsgálását, a Szolgáltató – az NMHH előzetes engedélyével – olyan időpontra halaszthatja az Előfizető, felhasználó vagy magánszemély értesítését, amelyet a NMHH már alkalmasnak tart az értesítés megtételére.

Nem kell az érintett Előfizetőt, vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha a Szolgáltató az NMHH-nak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára. Az adatok akkor tekinthetők értelmezhetetlennek, ha

- a) szabványos kriptográfiai algoritmussal biztonságosan titkosítva vannak, az adatok dekódolásához használt kriptográfiai kulcsot nem veszélyeztette a biztonságának semmilyen megsértése, és az adatok dekódolásához használt kriptográfiai kulcs úgy került generálásra, hogy az elérhető technológiai eszközökkel az ne legyen kideríthető a kriptográfiai kulcshoz hozzáférni nem jogosult számára; vagy
- b) kriptográfiai kulcsos szabványos lenyomatképző, úgynevezett „hash” függvényvel kiszámolt lenyomattal helyettesítették, az adatok lenyomatképzéséhez használt kriptográfiai kulcsot nem veszélyeztette a biztonságának semmilyen megsértése, és az adatok lenyomatképzéséhez használt kriptográfiai kulcsot úgy generálták, hogy az elérhető technológiai eszközökkel az ne legyen kideríthető a kriptográfiai kulcshoz hozzáférni nem jogosult számára.

Az értesítés tartalmazza:

- a) a Szolgáltató nevét;
- b) az adatvédelmi tisztviselő vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségét;
- c) a személyes adatok megsértését okozó esemény összefoglalását;
- d) a személyes adatok megsértésének becsült időpontját;
- e) a jogsértéssel érintett személyes jellegét és tartalmát;
- f) a személyes adatok megsértésének lehetséges következményeit és kedvezőtlen hatásait az Előfizetőkre, felhasználókra, vagy más magánszemélyekre;
- g) a személyes adatok megsértésének körülményeit;
- h) azokat az elérhetőségeket, ahol az Előfizetők, illetve más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- i) a személyes adatok megsértésének kezelésére a Szolgáltató által alkalmazott intézkedéseket;
- j) a lehetséges kedvezőtlen hatások enyhítésére a Szolgáltató által javasolt intézkedéseket;
- k) amennyiben az Előfizető, vagy más magánszemély értesítésekor a Szolgáltató a személyes adatok megsértését a Hatóságnak már bejelentette, úgy annak megtörténtéről szóló tájékoztatást (Akr. 5. § (18)).



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

## 10.13.3. Nyilvántartás vezetése a személyes adatok megsértéséről

A Szolgáltató olyan nyilvántartást vezet a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint a Szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartás minden olyan tényre és körülményre kiterjed, amely alapján az NMHH ellenőrizni képes, hogy a Szolgáltató az Eht. 156. § (5) bekezdés rendelkezéseinek megfelelt-e. A nyilvántartás tartalmazza a személyes adatok megsértésének lényeges körülményeit, különösen:

- a) az esemény bekövetkeztének időpontját, szükség esetén becslés alapján, továbbá az esemény észlelésének időpontját;
- b) az esemény összefoglalását, megjelölve a személyes adatok megsértésének módját és körülményeit, továbbá az adatok megsértésének fizikai helyét és az érintett adathordozót is;
- c) az érintett Előfizetők, felhasználók, vagy más magánszemélyek számát;
- d) az érintett személyes adatok jellegét és tartalmát;
- e) a lehetséges következmények és kedvezőtlen hatások ismertetését az Előfizetőkre, felhasználókra, vagy más magánszemélyekre nézve;
- f) a Szolgáltató által a személyes adatok megsértésének lehetséges kedvezőtlen hatásai enyhítésére alkalmazott, vagy alkalmazni tervezett műszaki és szervezeti intézkedéseket;
- g) a Hatóságnak történő bejelentés, valamint az Előfizetők, vagy más magánszemélyek értesítésének időpontjára és módjára vonatkozó információkat.

## 10.13.4. Személyes adatok megsértésének nem minősülő adatvédelmi incidensek kezelése

Olyan esetekben, amikor az adatvédelmi incidens nem minősül az Eht. 156. § (2) bekezdése szerinti személyes adatok megsértésének, azaz a személyes adatok megsértésének Eht. és Akr. szerinti szabályai nem alkalmazandók (figyelemmel a GDPR 95. cikkében foglaltakra), a Szolgáltató az adatvédelmi incidens kapcsán az alábbi intézkedéseket teszi meg:

- a) a Szolgáltató az adatvédelmi incidenst bejelenti a NAIH-nak;
- b) az adatvédelmi incidensekről nyilvántartást vezet;
- c) ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár az Előfizető vagy más érintett jogaira és szabadságaira nézve, a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az Előfizetőt vagy más érintettet az adatvédelmi incidensről.

A Szolgáltató az adatvédelmi incidenst indokolatlan késedelem nélkül, és ha lehetséges, legkésőbb 72 órával azután, hogy az adatvédelmi incidens a tudomására jutott, bejelenti NAIH-nak, kivéve, ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően nem jár kockázattal a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve. Ha a bejelentés nem történik meg 72 órán belül, mellékelni kell hozzá a késedelem igazolására szolgáló indokokat is.

A NAIH-nak történő bejelentésben legalább:

- a) ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, beleértve – ha lehetséges – az érintettek kategóriáit és hozzávetőleges számát, valamint az incidenssel érintett adatok kategóriáit és hozzávetőleges számát;
- b) közölni kell az adatvédelmi tisztviselő vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségeit;
- c) ismertetni kell az adatvédelmi incidensből eredő, valószínűsíthető következményeket;
- d) ismertetni kell az adatkezelő által az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedéseket, beleértve adott esetben az adatvédelmi incidensből eredő esetleges hátrányos következmények enyhítését célzó intézkedéseket.

Ha és amennyiben nem lehetséges az információkat egyidejűleg közölni, azok további indokolatlan késedelem nélkül későbbi részletekben is közzétehetőek.

A Szolgáltató nyilvántartja az adatvédelmi incidenseket, feltüntetve az adatvédelmi incidenshez kapcsolódó tényeket, annak hatásait és az orvoslására tett intézkedéseket.

Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár az Előfizetők vagy más érintettek jogaira és szabadságaira nézve, a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az Előfizetőt vagy más érintettet az adatvédelmi incidensről.

Az Előfizető részére adott tájékoztatásban világosan és közérthetően ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, és közölni kell legalább:

- a) az adatvédelmi tisztviselő vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségeit;



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

- b) ismertetni kell az adatvédelmi incidensből eredő, valószínűsíthető következményeket;
- c) ismertetni kell a Szolgáltató által az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedéseket, beleértve adott esetben az adatvédelmi incidensből eredő esetleges hátrányos következmények enyhítését célzó intézkedéseket.

Nem kell az Előfizetőket vagy más érintetteket a fentiek szerint tájékoztatni, ha a következő feltételek bármelyike teljesül:

- a) a Szolgáltató megfelelő technikai és szervezési védelmi intézkedéseket hajtott végre, és ezeket az intézkedéseket az adatvédelmi incidens által érintett adatok tekintetében alkalmazták, különösen azokat az intézkedéseket – mint például a titkosítás alkalmazása –, amelyek a személyes adatokhoz való hozzáférésre fel nem jogosított személyek számára értelmezhetetlenné teszik az adatokat;
- b) a Szolgáltató az adatvédelmi incidenst követően olyan további intézkedéseket tett, amelyek biztosítják, hogy az érintett jogaira és szabadságaira jelentett magas kockázat a továbbiakban valószínűsíthetően nem valósul meg;
- c) a tájékoztatás aránytalan erőfeszítést tenne szükségessé. Ilyen esetekben az érintetteket nyilvánosan közzétett információk útján kell tájékoztatni, vagy olyan hasonló intézkedést kell hozni, amely biztosítja az érintettek hasonlóan hatékony tájékoztatását.

Ha a Szolgáltató még nem értesítette az érintettet az adatvédelmi incidensről, a NAIH, miután mérlegelte, hogy az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár-e, elrendelheti az érintett tájékoztatását, vagy megállapíthatja, hogy a fenti feltételek valamelyike alapján nem kell az érintetteket tájékoztatni.

## 10.14. AZ ELŐFIZETŐ ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATOS JOGAI ÉS ÉRVÉNYESÍTÉSÜK

Az Előfizető vagy más érintettek adatkezeléssel kapcsolatos jogai:

- a) a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférése joga,
- b) személyes adatainak helyesbítésének joga,
- c) személyes adatainak - a kötelező adatkezelés kivételével - törlésére vagy kezelésének korlátozására vonatkozó jog,
- d) a jogszabályban meghatározott feltételek fennállása esetén, az adathordozhatósághoz való jog, valamint
- e) jogos érdeken alapuló adatkezelés esetén, a tiltakozás joga.

### Hozzáférés joga:

Az Előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy az Szolgáltatótól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz hozzáférést kapjon. Az Szolgáltató az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az Előfizető vagy más érintett rendelkezésére bocsátja. Az Előfizető vagy más érintett által kért további másolatokért az Szolgáltató az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az Előfizető elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az Előfizető vagy más érintett másként kéri.

### Helyesbítéshez való jog:

Az Előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy kérésére az Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat

### Törléshez való jog:

Az Előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy kérésére az Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az Szolgáltató pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b) az Előfizető vagy más érintett visszavonja a GDPR. 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) az Előfizető vagy más érintett a GDPR. 21. cikk (1) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az Előfizető a GDPR. 21. cikk (2) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen;
- d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- e) a személyes adatokat az Szolgáltató re alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;





# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

- f) a személyes adatok gyűjtésére a GDPR. 8. cikk (1) bekezdésében említett, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor (gyermek hozzájárulására vonatkozó feltételek).

## **Adatkezelés korlátozásához való jog:**

Az Előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy kérésére az Szolgáltató korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- a) az Előfizető vagy más érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Szolgáltató ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- b) az adatkezelés jogellenes, és az Előfizető ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- c) az Szolgáltatónak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az Előfizető vagy más érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- d) az Előfizető vagy más érintett a GDPR. 21. cikk (1) bekezdése szerint tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Szolgáltató jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Előfizető vagy más érintett jogos indokaival szemben.

Ha az adatkezelés korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Előfizető vagy más érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.

## **Adathordozhatósághoz való jog:**

Az Előfizető vagy más érintett továbbá jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa az Szolgáltató rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széleskörben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik Szolgáltatónak továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az Szolgáltató, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:

- az adatkezelés a GDPR. 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja szerinti hozzájáruláson, vagy a GDPR. 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul; és
- az adatkezelés automatizált módon történik.

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

## **Tiltakozáshoz való jog:**

Az Előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének e) vagy f) pontján alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az Szolgáltató a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az Szolgáltató bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Előfizető vagy más érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az Előfizető vagy más érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik. Ha az Előfizető vagy más érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

## **Az Előfizetői vagy más érintett általi joggyakorlás általános szabályai:**

Az Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Előfizetőt vagy más érintettet a kérelme nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az Szolgáltató a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Előfizetőt vagy más érintettet. Ha az Előfizető vagy más érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az Előfizető vagy más érintett azt másként kéri.

Az Szolgáltató az Előfizető vagy más érintett részére a tájékoztatást és intézkedést díjmentesen biztosítja. Ha az Előfizető vagy más érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, az Szolgáltató, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre:

- észszerű összegű díjat számíthat fel, vagy



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

b) megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

A kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása az Szolgáltatót terheli.

Ha az Szolgáltatónak megalapozott kétségei vannak a kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az Előfizető vagy más érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti.

Ha azok a célok, amelyekből a Szolgáltató a személyes adatokat kezeli, nem vagy már nem teszik szükségessé az Előfizetőnek vagy más érintettnek a Szolgáltató általi azonosítását, a Szolgáltató nem köteles kiegészítő információkat megőrizni, beszerezni vagy kezelni annak érdekében, hogy pusztán azért azonosítsa az érintettet, hogy megfeleljen e rendeletnek. Ha a Szolgáltató bizonyítani tudja, hogy nincs abban a helyzetben, hogy azonosítsa az Előfizetőt vagy más érintettet, erről lehetőség szerint őt megfelelő módon tájékoztatja. Ilyen esetekben a fenti érintetti jogok gyakorlására nincs lehetőség, kivéve, ha az Előfizető vagy más érintett abból a célból, hogy a fenti érintetti jogait (GDPR 15-20. cikk) gyakorolja, az azonosítását lehetővé tevő kiegészítő információkat nyújt.

## Jogok gyakorlása az Előfizető halála esetén:

Az Előfizető halálát követő öt éven belül a GDPR 15-18. és 21. cikkében meghatározott, az elhaltat életében megillető jogokat az Előfizető által arra ügyintézési rendelkezéssel, illetve közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban foglalt, a Szolgáltatónál tett nyilatkozattal - ha az Előfizető több nyilatkozatot tett, a későbbi időpontban tett nyilatkozattal - meghatalmazott személy jogosult érvényesíteni.

Ha az Előfizető nem tett a fentieknek megfelelő jognyilatkozatot, a Polgári Törvénykönyv szerinti közeli hozzátartozója annak hiányában is jogosult a GDPR 16. és 21. cikkében, valamint - ha az adatkezelés már az Előfizető életében is jogellenes volt vagy az adatkezelés célja az Előfizető halálával megszűnt - a GDPR 17. és 18. cikkében meghatározott, az elhaltat életében megillető jogokat érvényesíteni az Előfizető halálát követő öt éven belül. Az Előfizető jogainak e bekezdés szerinti érvényesítésére az a közeli hozzátartozó jogosult, aki ezen jogosultságát elsőként gyakorolja.

Az érintett jogait a fentiek alapján érvényesítő személyt e jogok érvényesítése - így különösen az adatkezelővel szembeni, valamint a NAIH, illetve bíróság előtti eljárás - során az érintett részére megállapított jogok illetik meg és kötelezettségek terhelik.

Az érintett jogait érvényesítő személy az Előfizető halálának tényét és idejét halotti anyakönyvi kivonattal vagy bírósági határozattal, valamint saját személyazonosságát - és közeli hozzátartozói minőségét - közokirattal igazolja.

A Szolgáltató kérelemre tájékoztatja az érintett Polgári Törvénykönyv szerinti közeli hozzátartozóját a fentiek alapján megtett intézkedésekről, kivéve, ha azt az érintett ezt, a fenti, a Szolgáltatónál tett nyilatkozatában megtiltotta.

Az Előfizető halála esetén az Előfizetői szerződést érintő rendelkezéseket a Lakossági ÁSZF Törzsrésze tartalmazza.

## Jogérvényesítési lehetőségek:

Az Előfizető vagy más érintett a személyes adatai kezelésével kapcsolatban bármikor fordulhat az Szolgáltató adatvédelmi tisztviselőjéhez dr. Puskás Attila (cím: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.; email: DPO@telekom.hu).

Az Előfizető vagy más érintett a jogainak megsértése esetén az Szolgáltatóval szemben bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az Szolgáltató köteles bizonyítani. A per elbírálása a törvényszék, a fővárosban a Fővárosi Törvényszék hatáskörébe tartozik. A per az Előfizető vagy más érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

A Szolgáltató az Előfizető vagy más érintett adatainak jogellenes kezelésével, vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Nem kell megtéríteni a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Az Előfizető vagy más érintett a személyes adatai kezelésével kapcsolatos panasz esetén a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz is fordulhat (dr. Péterfalvi Attila a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elnöke, postai cím: 1530 Budapest, Pf.: 5., cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c, Telefon: +36 (1) 391-1400; Fax: +36 (1) 391-1410; E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu; honlap: www.naih.hu).

## 10.15. A SZOLGÁLTATÓ ADATVÉDELMI TISZTVISELŐJE

dr. Puskás Attila  
1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

E-mail: dpo@telekom.hu

## 11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje

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

Az Előfizető jelen ÁSZF 2015. szeptember 1-jei hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht. és az Eszr. szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

A Szolgáltató az előfizetői adatokat az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon az Előfizető által megjelölt adatkezelési típusnak megfelelően köteles kezelni.

### 11.1. Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

Kis és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a Szolgáltató köteles részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást adni.

A Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető a Szolgáltató általános szerződési feltételei szerint. Ebben az esetben a Szolgáltató a részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, a tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan köteles igazolni.

### 11.2. A szerződés teljesítésével kapcsolatos értesítésekre vonatkozó nyilatkozat

Az előfizetői szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben az igénybejelentés és a szerződéskötés keretében az igénybejelentés a szerződéskötéssorán, az Előfizető nyilatkozatot tehet arról, hogy a Szolgáltató az Eht. 144.§ (4) b) és c) pontjai alapján, elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa.

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

Az előfizetői szerződés megkötésével – amennyiben az ügyfél kapcsolattartásra telefonszámot, illetve e-mail címet ad meg - hozzájárul, hogy a szolgáltató az Eht. 144. §(4) b) és c) pontjai alapján, elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján tájékoztassa, a kapcsolattartásra megjelölt e-mail címen,

Amennyiben a kapcsolattartásra megjelölt címekben, telefonszámokban változás történik, azt az Előfizető az ÜÁSZF 13.4. pontjában foglalt rendelkezéseknek megfelelően, köteles jelezni a Szolgáltató részére.

#### Nyilatkozat a szolgáltatások egységes kezeléséről

Az Előfizető az igénybejelentéskor vagy a szerződéskötéskor nyilatkozatot tesz arról, hogy a vezetékes telefonszolgáltatáson kívül, a Szolgáltató más, új vagy a már meglévő helyhez kötött szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződések adatait (telefon, internet) egy ügyfél azonosítón (MT ügyfél-azonosítón) tartsa nyilván, azaz együttesen kezelje. A Szolgáltató a szolgáltatások együttes kezeléséhez kedvezményeket fűzhet, azaz egyes kedvezmények igénybevételét a szolgáltatások együttes kezeléséhez kötheti.

### 11.3. Nyilatkozat az egyedi értékhatárról és értéknövelt szolgáltatásokról

A Szolgáltatónak lehetősége van az általa nyújtott szolgáltatáshoz kapcsolódó szolgáltatások tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatár maximum meghatározására, amelyre vonatkozó rendelkezéseket az egyedi előfizetői szerződésben kell megjeleníteni és azt az előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása céljából - az Előfizető vagy a felhasználó kifejezett Előzetes hozzájárulásával az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig feldolgozhatja az Eht. 157. § (2) bekezdés szerinti adatokat. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető a hozzájárulását bármikor visszavonhassa. (Eht. 157. § (4))

### 11.4. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési célra, piackutatás

Szolgáltató biztosítja, hogy az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer az Előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra, ha ehhez az Előfizető előzetesen hozzájárult.



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A megfelelő hozzájárulást az Előfizető a 10.10. pontban meghatározottak szerint adhatja meg. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Az e-mail cím kezelése ettől független, arra csak az Előfizető vonatkozó hozzájárulása esetén van lehetőség.

Az e-mail a Szolgáltató hivatalos és elfogadott elektronikus kommunikációs csatornája. A Szolgáltató az e-mailek történő kommunikáció során az adatvédelmi szempontok figyelembevételével jár el. Az elektronikus úton történő kommunikációt a Szolgáltató csak abban az esetben alkalmazza, ha az Előfizető szándéka azzal megegyezik, és az erre rendszerezett nyomtatványokon, illetve rögzített, archivált, visszakereshető telefonbeszélgetés útján ennek megfelelően nyilatkozott. Az is ügyfélkapcsolati levelezéshez történő hozzájárulásnak minősül az Előfizető részéről, ha a kapcsolatfelvételt az Előfizető a Szolgáltatónál elektronikus levélben kezdeményezte.

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

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

Az Előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a Szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat-és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa, az 1995. évi CXIX. törvény szerint.

Az Előfizető ezen hozzájárulását online ügyintézés esetén a Telekom fiók felületén keresztül bármikor módosíthatja vagy visszavonhatja. Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybe vevőt megillető jogokat.

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

## 11.5. Előfizetői szerződés hatályos tartalmának igényelhetőségével kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó nyilatkozat

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

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

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

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

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

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

A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni az előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve.



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

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

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

## 12. Az Előfizetői szerződés 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)). Határozott időtartamú szerződés ráutaló magatartással nem módosítható. (Eszr. 27. § (5))

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)).

Közös megegyezéssel történő módosításának minősül, ha a Szolgáltató az Előfizetőt az ÁSZF és/vagy az Egyedi szerződés közös megegyezéssel történő módosítására irányuló ajánlattal megkeresi és az Előfizető az ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Szóban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett szóbeli, vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett írásos nyilatkozata szükséges a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat elfogadásához. Szóban és írásban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó nyilatkozata hiányában a szolgáltatás további igénybevétele, mint ráutaló magatartás elfogadásnak nem tekinthető. Amennyiben az előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

A szolgáltató szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatában közzétehetően és áttekinthetően köteles rögzíteni, hogy az előfizetői szerződés módosítása esetén a szerződés mely feltételei és milyen módon változtak meg, továbbá köteles tájékoztatni az előfizetőt a szerződésmódosítás menetéről. (Eht. 132. § (8) és (8a))

Az előfizetői részéről 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) Kifejezettelfogadó nyilatkozattal
  - aa) jelenlévők között, a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban vagy az értékesítési pontokon tett elfogadó nyilatkozatával;
  - ab) postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával;
  - ac) elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával;
  - ad) szóban kötött szerződés esetén távollévők között szóban (telefonon) tett nyilatkozatok esetén kifejezett elfogadással;
- 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





# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

- ba) ha az Előfizetői szolgáltatást az ajánlatot követően is tovább használja (elfogadás tevőleges ráutaló magatartással); vagy
- bb) 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)).

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

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)).

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

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

### Az egyoldalú szerződésmódosítás esetei

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

- a) az Egyedi 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 (Eht. 132. § (2) c));
- d) az Előfizetői szerződés, illetve a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg (Eht. 132. § (2) e));
- e) ha a Szolgáltató helyébe az Eht. 133. §-ának megfelelően a Szolgáltató átalakulása, vagy a Szolgáltatás nyújtásának adott területentörténi megszüntetése vagy szerződés következtében másszolgáltató lép (Eht. 133. §).

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést az Egyedi szerződésre is kiterjedően csak 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 a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg (Eht. 132. § (2) e));
- c) ha a módosítás az Előfizetői szerződés vagy a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek egyértelművé, egyszerűbbé 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 szerződést, és nem érintik az Alapvető díjszabást sem;
- f) olyan Szolgáltatásoknak, kiegészítő szolgáltatásoknak, tranzakciók díjazási feltételeinek, díjtételeinek és szerződési feltételeinek a módosítása esetén, amelyeket az Előfizető (felhasználó) egyedileg vesz igénybe, és azt a Szolgáltató egyedileg számlázza;
- g) a megkötött Egyedi szerződések feltételeit közvetlenül nem érintő egyéb rendelkezések módosítása esetén;
- h) határozatlan tartamra meghirdetett vagy Egyedi szerződésben biztosított kedvezmények esetében a kedvezmény visszavonására vonatkozó módosítások esetén;





# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

- i) díjcsomagok, szolgáltatások, opciók, kiegészítő szolgáltatások jövőre nézve történő megszüntetése esetén;
- j) a 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 a Szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében más Szolgáltató 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) a végberendezések, technológiák fejlődéséből eredő változtatási igényeket, elősegítve az új technológiák fejlesztését és terjedését, és a technológia semleges szolgáltatást;
  - lb) a Szolgáltató számlázási rendszeréről változásával szükségképpen együtt járó változtatásokat;
  - lc) a Szolgáltató érdekkörén kívül eső változásokkal összefüggő, elkerülhetetlen módosítási igényeket;
  - ld) az Előfizetők kiszolgálásában történő, az Előfizetői szerződés rendelkezéseit érintő folyamati módosításokat, így különösen az Előfizető azonosításának módjában és a számlázási ciklusban történő módosításokat;
- m) 12.1.5. pont szerinti díjmódosítás esetén;
- n) egyéb, az Egyedi szerződésben meghatározott feltétel bekövetkezése esetén;
- o) a körülményekben bekövetkezett, az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható egyéb lényeges változás (Eht. 132. § (2) c)), így különösen az olyan költség - az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható - növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül az Előfizetői szolgáltatás díjába (Eszr. 13. § (1)).

A fenti d), e), g), l) és n) pont szerinti módosítások nem eredményezhetik az Előfizetői szerződés feltételeinek lényeges módosítását, ha a módosítást okozó körülmény előre látható volt vagy nem volt lényeges. Lényeges módosításnak minősül különösen az Előfizetői szolgáltatás igénybevétele feltételeire (így különösen az Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó Alapvető díjszabásra, az Előfizetői szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve vagy minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás (Eht. 132. § (3)).

Amennyiben a Szolgáltató működésével, gazdasági érdekével, műszaki vagy technikai lehetőségeivel kapcsolatosan felmerült okból szükséges a módosítás, továbbá az Eht. 133. §-ában foglalt esetben a Szolgáltató jogosult a 12.1.2.1 a) pont szerinti egyoldalú módosítására.

A Szolgáltató a határozott idejű Előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás, az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b), illetve e) pontjában foglaltak indokolják. (Eszr. 27. § (4))

A határozott időtartamú szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

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

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés egyoldalú módosítása esetén, a módosításról annak hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíti az előfizetőt megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

Nem köteles a Szolgáltató az előző mondat szerinti értesítési határidőt 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)).

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

- 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;



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

- 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)).
- h) h. az előfizető általi felmondás jogkövetkezményeit

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

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

A szolgáltató az előfizetői szerződéssel kapcsolatos értesítési és tájékoztatási kötelezettségének egyértelműen és pontosan köteles eleget tenni.

## 12.1.4 Egyoldalú szerződésmódosítás esetén az Előfizetőt megillető felmondási jog

Amennyiben a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csomag 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))

## 12.1.5 Díjmódosítás

A Szolgáltató jogosult a díjakat egyoldalúan módosítani a 12.1.2. pontban foglalt eseteken túlmenően az alábbi feltételek bármelyikének fennállása esetén:

Határozatlan időre kötött Előfizetői szerződések tekintetében:

- a) harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatból eredő, az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható költségnövekedés esetén, ha a díj közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába. A Szolgáltató az Eht. 132. (2) c) pontja alapján jogosult az Előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani (Eszr. 13. § (1));
- b) a fogyasztói árszínvonal legalább 0,1 %-os változása esetén a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására, amelynek módosítás következtében a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét. A Szolgáltató az Eht. 132. (2) a) pontjában foglaltak szerint jogosult az Előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani (Eszr. 13. § (2)-(3)).

Szolgáltató a jelen pontban meghatározott díjmódosítás esetén az Előfizetőket a díjmódosítás hatálybalépése előtt a 12.1.3. pontban meghatározottak szerint köteles értesíteni.

## 12.1.6 Előfizetői hívószám változása

Az előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

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

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

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



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

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

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

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

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

## 12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, 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 akaratának hiányában el lehet térni.

Az Előfizető a megfelelő ügyfél azonosítást követően (6.4.3 pont szerint) jogosult az Előfizetői szerződésének módosítására telefon útján is. Ez esetben a szóbeli szerződéskötés szabályai lesznek az irányadók a szerződésmódosításra.

### 12.2.1. Átírás

#### 12.2.1.1. Az átírás általános szabályai

Az Előfizető telefonon vagy írásban benyújtott 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 Szolgáltatások esetén, amelyek már nem értékesíthetők, átírással nincs lehetőség.

Az átírás esetén az Előfizető belépési vagy telepítési díjat nem fizet. Az előfizető által a fizetendő átírási díj mértékét a mellékletek tartalmazzák. Szolgáltató az átírást az alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon belül teljesíti (Eszr. 14. § (2)). Nem minősül e pont szerinti átírásnak, ha az Előfizető személyében nem következik be változás, csupán névváltozást kell rögzíteni.

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

- a Szolgáltatás adatai (Szolgáltatás neve, létesítési cím, hívószám);
- az átdadó és az átvállaló Előfizető adatai az átvállaló Előfizető előfizetői kategóriája
- az átdadó és az átvállaló Előfizető aláírása.

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

- Az átdadó Előfizetőnek nincs lejárt díjtartozása, vagy az átdadó Előfizető vállalja, hogy az átírás teljesítéséig az átírással érintett Szolgáltatásra vonatkozó összes kiegyenlített tartozását a Szolgáltató felé az előírt fizetési határidőben teljesíti.
- Abban az esetben, ha az átdadó Előfizető elhalálozott, vagy a jogi személy átdadó Előfizető ellen csőd-felszámolási eljárás van folyamatban, illetve az eljárás során a jogi személy jogutód nélkül szűnt meg, a Szolgáltató az átírást akkor teljesíti, ha az átvállaló Előfizető az átdadó Előfizetőnek az átírással érintett Szolgáltatásra vonatkozóan az átírás időpontjáig felmerült összes kiegyenlített tartozását a Szolgáltató felé a számlán/ számlákon feltüntetett fizetési határidőben teljesíti.



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

c) Az átírás azon Szolgáltatásra, díjcsomagra vonatkozhat, amely az átírás időpontjában is értékesíthető csomag. Ha az adott díjcsomag, szolgáltatás már a Szolgáltató által nem értékesíthető, annak átírására nincs lehetőség. Ha az Előfizető az átíráshoz szükséges adatokat, iratokat nem csatolja be az átírással kapcsolatos igény benyújtásától számított 10 munkanapon belül, úgy a Szolgáltató az átírással kapcsolatos igényt a fent szabályozott kivételekkel elutasítja, és erről az Előfizetőt értesíti. A határozott idejű Szolgáltatás átírásának feltételeit a 9.1.2.2 pont rögzíti.

Az Előfizetői szerződés átírása esetén az átadó Előfizető előfizetői jogviszonya akkor szűnik meg, amikor az átvevő Előfizető a helyébe lép. Az Előfizetőnek nincs lehetősége egyidejűleg az Előfizetői szerződés átírását és az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kérni.

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

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

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

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

## 12.2.2. Áthelyezés

### 12.2.2.1. Az áthelyezés általános szabályai

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

Az áthelyezés csak olyan Szolgáltatásra, díjcsomagra vonatkozhat, amelyet a Szolgáltató az áthelyezés igénylésének időpontjában is értékesít.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni az Előfizetői hozzáférési pontot az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben, a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása áll fenn. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényét elutasíthatja.

### 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 vizsgálatát, 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 belül) időpontban teljesíti;
- b) az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igényt elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az igény beérkezésétől számított 90 napot; vagy



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja (Eszr. 15. § (2));
- d) az áthelyezési igényt a Szolgáltató elutasítja akkor is, ha 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;

A c) pont esetén az Előfizető dönthet úgy, hogy az Előfizetői szerződést a 12.4.1.5. 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 Előfizetőlétesítési címét, a Szolgáltató az áthelyezési igényt elutasítja.

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

## 12.2.2.3. Az áthelyezés díja

A Szolgáltató az áthelyezésért áthelyezési díjat számíthat fel, amelynek mértékét a mellékletek tartalmazzák.

## 12.2.2.34 Az áthelyezésre vonatkozó további rendelkezések

Nem lehet a jelen 12.2.2. pontot alkalmazni, ha egyidejűleg az Előfizetői szerződés átírását is kérték. Az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

Áthelyezés esetén az áthelyezés miatti szüneteltetési időtartam nem számít bele a határozott időtartamba.

Ha az Előfizető a jogviszonyát megszünteti, és ezt követően a volt Előfizetőtől áthelyezési igény érkezik, azt a Szolgáltató azt Igénynek tekinti, és az előfizetői jogviszonylétrejtőttére vonatkozó szabályok szerint jár el.

## 12.2.3. A díjcsomag és igénybevett Szolgáltatások körének módosítása

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

## 12.3. A Szolgáltató általi 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)). A Szolgáltató a felmondást minden esetben megindokolja. A felmondás indoka lehet különösen, de nem kizárólagosan, ha az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre történő figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja. Az Előfizetői szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.

A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

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

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását

- a) írásban, tértivevényes levélben küldi meg vagyamennyiben



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

- b) az Előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben küldi meg, amelynek kézbesítése hitelt érdemlően igazolható.

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

## 12.3.2. Szolgáltató rendkívüli felmondása

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

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

- Az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg. Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető a Szolgáltatáshoz használt eszközöket a Szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy 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 és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze.
- Az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja (Eht. 134. § (6)).
- A rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtevesztette, amelynek tartamára jogosulta a szolgáltatást felfüggeszteni (Eszt. 19. § (5)).

### 12.3.2.2. Az Előfizetői szerződés 30 napra 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 megtörténte követően sem egyenlítette ki (Eht. 134. § (7)).

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, 10 000 Ft-nál nem magasabb havi előfizetési díj esetén, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összegét, 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 megszüntetését 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 igénybevételeért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti. A szolgáltató köteles az előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani."

Amennyiben az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezzi, a Szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg.

Az Előfizető köteles a díjfizetési kötelezettségének elmulasztása miatt a Szolgáltató által a részére küldött fizetési felszólítások díját a tartozással egyidejűleg kötbérként megfizetni. A díj mértékét a mellékletek tartalmazzák.

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

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

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





# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

előfizető szerződésszegésével okot szolgáltatott a szolgáltató az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti a 7.5. pontban írtak szerint.

## 12.3.2.3. A szolgáltató rendkívüli felmondásának további esetei

A szolgáltató jogosult rendkívüli felmondással azonnali hatállyal megszüntetni az előfizetői szerződést az alábbi esetekben:

### Az előfizető ellen indult felszámolási eljárás, végelszámolási, valamint kénysztörölési eljárás esetén

A szolgáltató rendkívüli (azonnali hatályú) felmondásának joga a felszámolási, végelszámolási, valamint kénysztörölési eljárás kihirdetése napján nyílik meg.

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

A 16. pontban írt anti-korrupciós szabályok előfizető általi megsértése esetén a szolgáltató jogosult azonnali hatállyal megszüntetni az előfizetői jogviszonyt.

## 12.3.2.4. Vagyoni biztosíték

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

## 12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás 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 Szerződés esetén az Előfizető a határozott időtartam alatt rendes felmondással, az igénybe vett kedvezményeknek a Szolgáltató részére történő visszafizetése mellett szüntetheti meg a Szerződést A Szerződés felmondási ideje ebben az esetben 8 nap (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 hatánapra is felmondhatja az Előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában megjelöli azt a hatánapot, amely naptól a nyújtott Előfizetői szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E hatánap a felmondás Szolgáltató általi kézhezvételének napja és e naptól számított harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e hatánapon az Előfizetői szolgáltatás nyújtását megszünteti (Eszr. 17. § (2)).

### 12.4.1.1. Felmondás tartalmi elemei írásbeli felmondás esetén

- 2.2. pont szerinti előfizetői adatok;
- az Előfizető azonosításához használt azonosítók;
- megszüntetni kívánt Szolgáltatás(ok) megnevezése;
- Szolgáltatás megszüntetésének (az előfizetői hozzáférési pont leszerelésének) megrendelt időpontja, ha az előfizető meghatározott időpontra kéri a megszüntetést;
- az Előfizetői szerződés megszüntetésére vonatkozó szándék egyértelmű jelzése;
- az Előfizető aláírása.



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

## 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, jelszava, hangazonosítóval történő beazonosítása;
- b) megszüntetni kívánt Szolgáltatás(ok) megnevezése;
- c) 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 6.4.3. pontban foglaltak szerinti azonosítást követően fogadja el.

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

## 12.4.1.4. Elszámolás az Előfizetői szerződés megszűnése esetén

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

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

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

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

## 12.4.1.5. Előfizető azonnali hatályú felmondása

Az Előfizető azonnali hatállyal felmondhatja az előfizetői szerződést:

Ha a szolgáltató az előfizető hibabejelentését 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 lakcímre, 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))

A 2. sz. melléklet szerinti mobil internet-hozzáférés és mobil rádiótelefon szolgáltatás, a 7. sz. melléklet szerinti műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatásra kötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül az Előfizetői szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, ha az Előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az Előfizetői szerződésben megjelölt igénybevételi helyen (cím, annak hiányában helyrajzi szám) a Szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői szerződésben foglaltaknak, vagy a Szolgáltatás nem vehető igénybe (Eszr. 8. § (2)).

A fentiek szerint (jelen 12.4.1.5.2. pontban meghatározott felmondás) gyakorolt felmondás esetén a Szolgáltató csak a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az Előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját, vagy a Szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb Szolgáltatások ellenértékét követelheti. A Szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel (Eszr. 8. § (3)).

Az Előfizető jelen pont szerint gyakorolt felmondása esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

## 12.5. Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek

### 12.5.1. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei

Az Előfizetői szerződés megszűnik:

- a) a határozott idő letelte előtt új határozott idejű Szerződés megkötésével (Eht. 134. § (14));
- b) a Felek közös megegyezésével Eht. 134. § (10a) d));
- c) az Előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával (Eht. 134. § (1) illetve Eszr. 28. § (3));
- d) a Szolgáltató rendes vagy rendkívüli felmondásával (Eht. 134. § (2) illetve Eht. 134. § (6)-(7), (13));
- e) Előfizető elállása esetén (Eszr. 7. § (6), illetve 8. § (2));
- f) az Előfizető, jogutód nélküli megszűnésével (Eht. 134. § (10a) a));
- g) a Szolgáltató jogutóddal vagy jogutód nélküli megszűnésével (Eht. 134. § (10a) b));
- h) az átadó szolgáltatóval fennálló Előfizetői szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul (Eht. 134. § (10a) c));
- i) azon Szolgáltatóval, amely Szolgáltató az Eht. 133. §-ában foglalt módon átalakul, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy Szerződés következtében más Szolgáltató lép (Eht. 133. §);
- j) ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a Felek nem állapodnak meg a Szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az Szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik (Eszr. 17. § (5)).
- k) 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 a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az Előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az Előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a Felek egymással elszámolnak, a Szolgáltató az elállással érintett Szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríti az Előfizető számára. Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő a szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaadni.
- b) Üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat az Előfizetői szerződéstől. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli azonnali hatályú felmondás illeti meg.

### 12.5.3. Előfizetői szerződés megszűnése a Felek jogutód nélküli megszűnése esetén

Megszűnik az előfizetői szerződés bármelyik fél jogutód nélküli megszűnésével, a megszűnés tényének tudomásul vételével, kivéve, ha a 9.3.1.1. pontban foglaltak szerinti átírássra kerül sor. A szolgáltató az előfizető jogutód nélküli megszűnéséről a vonatkozó hiteles cégbíróági 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 a Szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy Szerződés következtében – más szolgáltató lép, a korábbi Szolgáltató vonatkozásában megszűnik az Előfizetői szerződés, és az érintett Előfizetők felé a régi Szolgáltató az Eht. 133. § (1) bekezdése alapján az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítására vagy az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondására vonatkozó szabályai szerint köteles eljárni.

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



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

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

Üzleti előfizető esetében a jogutód nélküli megszűnésről a vonatkozó hiteles cégbírósági végzés vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése esetén értesül.

## 12.5.5. Eljárás az Előfizetői szerződés megszűnése esetén

### A szolgáltató díjvisszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

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

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

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

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

### Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetése

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

Amennyiben az Előfizető a visszaszolgáltatási kötelezettségének

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

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

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

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

Az Előfizető felmondása és az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Ptk. szabályai az irányadók (Eszr. 17. (4)).

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



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

## 13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

### 13.1. Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető a szerződés megkötésénél, és a szerződés teljes tartama alatt is köteles együttműködni a Szolgáltatóval, tájékoztatni kell a Szolgáltatót a szerződést érintő minden lényeges körülményről. 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.

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

### 13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

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

### 13.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a hálózathoz szükséges eszközökhöz és a kábelekhez a hibaelhárítás céljából a hálózathoz történő hozzáférést.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban végre tudja hajtani.

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

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

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

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

### 13.4. Adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

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

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

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



# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

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

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

## 13.5. Egyéb kötelezettségek, felelősség

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

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

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

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

## 13.6. A Szolgáltató által postai úton küldött értesítésekre alkalmazandó szabályok

Amennyiben a Szolgáltató tértivevény-szolgáltatással, vagy ajánlott szolgáltatással postai küldeményben értesítést küld az Előfizető részére, a Szolgáltató abban az időpontban eleget tesz az értesítési kötelezettségének, amikor az Előfizető vagy meghatalmazottja a küldeményt a postai értesítés szabályai szerint átveszi. Az értesítési kötelezettség teljesül akkor is, ha az Előfizető vagy az általa a küldemény átvételére meghatalmazott személy a küldemény átvételét megtagadja. Amennyiben tértivevény-szolgáltatással vagy ajánlott szolgáltatással küldött postai küldemény kézbesítése sikertelen (nem kereste), a második sikertelen kézbesítés megtörténtével a Szolgáltató eleget tesz az értesítési kötelezettségének.

## 14. A kiskorúak védelmét 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 letölthető.

A különféle gyermekvédelmi internetes szűrőszoftverek az előfizető igénye szerint korlátozzák a neten keresztül elérhető információk szerzését: akadályozhatják a káros tartalmak, játékok, illegális szoftverek 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

A műsorterjesztési szolgáltatáshoz kapcsolódó médiaszolgáltatásokat a 7. sz. melléklet tartalmazza. A Szolgáltató, a kínált csatornák szerepeltetésére vállalt időpontot vonatkozó csomagiosztás mellett, a 7. sz. melléklet szerint határozza meg.





# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

## 16. Anti-korrupciós klauzula

Az Előfizető tudatában van a Magyar Telekom Csoport etikus üzleti magatartási szabályoknak és a korrupcióellenes jogszabályokkal való megfelelési kötelezettségének, és felek fontosnak tartják annak figyelembevételét a szerződés megkötése során.

Felek kijelentik, hogy az etikus üzleti magatartásnak megfelelően a szerződésben foglalt üzleti döntés, valamint a szerződés tartalmára vonatkozó feltételek kialakítása objektív szempontok alapján történt. Mindkét fél fontosnak tartja, hogy szerződéskötés tisztán üzleti alapon szülessen.

Szerződő felek elfogadják, hogy jelenszerződés vonatkozásában a korrupcióellenes jogszabályoknak való meg nem felelés a szerződés azonnali hatályú felmondását, valamint a megfelelő korrekciós lépések megtételét vonhatja maga után.

## 17. GTS szolgáltatások

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

A GTS Szolgáltatások leírását, azok minőségével, biztonságával és díjazásával kapcsolatos feltételeket az ÜÁSZF 8. melléklete határozza meg;

Az ÜÁSZF 2.1.1. pontja helyett a következő rendelkezés alkalmazandó:

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

Az ÜÁSZF 5.2. pontjának második bekezdése helyett a következő rendelkezés alkalmazandó:

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

Az ÜÁSZF 6.3.1 pontjának második bekezdése helyett a következő rendelkezés alkalmazandó:

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

Az ÜÁSZF 7.4. 1. pontjának negyedik bekezdése helyett a következő rendelkezés alkalmazandó:

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

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

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

Az ÜÁSZF 7.1.1.1. pontban írtak helyett a következő helyett a következő rendelkezés alkalmazandó:

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

Az ÜÁSZF 13.3.3. pontjának második és harmadik bekezdése helyett a következő rendelkezés alkalmazandó:

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető a birtokába jutott, az előfizető tulajdonába nem kerülő szolgáltatói eszközöket és berendezéseket a szolgáltatónak legkésőbb az előfizetői szerződés megszűnésétől számított 30 (harminc) napon



## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK TÖRZSRÉSZ

belül visszaadni, illetve a szolgáltató vagy alvállalkozója által felszerelt eszközök leszerelését a szolgáltatónak vagy alvállalkozójának ezen időtartamon belül időpont egyeztetést követően lehetővé tenni.

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

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

Az ÜÁSZF 13.4. pontjának második bekezdése helyett a következő rendelkezés alkalmazandó:

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