ELEKTRONET Zrt.

a

tagja

Általános Szerződési Feltételek

helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgátlatás

Hatályba lépés kelte: 2026.12.01.
Készült: 2026.10.21.

TARTALOMJEGYZÉK

1. Általános adatok, elérhetőség ... 5
1.1. A Szolgáltató neve és címe ... 5
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők ... 5
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) ... 5
1.4. Az általános szerződési feltételek elérhetősége ... 6
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei ... 8
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás ... 8
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája ... 14
2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai ... 16
2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítés ... 17
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma ... 20
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása ... 20
3.1.3 Kiegészítő szolgáltatások ... 21
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe ... 23
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használtára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás ... 23
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e ... 24
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye ... 24
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága ... 24
4.1. Az előfizetői szolgáltatás szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei ... 24
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. ... 25
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 ... 25
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei ... 26
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése ... 27
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetés ... 27
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozása ... 29
A szolgáltatás megállapodott mértéken felüli használata ... 32
A szolgáltatás minőségi jellemzőinek csökkentése: ... 32
5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztése ... 33
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták ... 34
6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata ... 34
6.2. Az előfizetői jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén ... 38
6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése) ... 39
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje ... 42
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele ... 45

A Szolgáltató tudakozó szolgáltatást nem tart fenn. A Szolgáltató – az Előfizető hozzájárulásától függően – az Előfizető nevét, lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát köteles a tudakozó szolgáltatást nyújtó egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató részére átadja és amely így átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel. 45
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez, hatóságokhoz és egyéb szervezetekhez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése 46
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér, kompenzáció 47
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében a díjcsomagokhoz kapcsolódó összeghatárok, adatmennyiség esetén az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeghatárok, adatforgalom mennyisége, további egyedi díjszabású egységek, szolgáltatások díjai; az egyszeri díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen belépési, csatlakozási, bekapcsolási díj, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, az előfizetői szerződés megszűnése, idő előtti felmondása, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, minden egyéb egyszeri díj; a szolgáltatóváltással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak; a különleges és célzott díjszabási rendszerekre, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, az akciók, kedvezményes ajánlatok részletes leírása, így különösen azok időtartama, feltételei, díjai és a nyújtott kedvezmények; díjazási időszakok, díjazási feltételek, ideértve az elektronikus hírközlő végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is 47
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések 51
7.2.4. A kedvezmények, akciók és akciós díjak elérhetősége 51
7.3. A kártérítési eljárás szabályai 52
7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai 52
7.5. Az Előfizetőt megillető kompenzáció 53
8. Telefonszolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik53
8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai 53
8.2. Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik 57
8.3. a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban 57
9. Az előfizetői szerződés időtartama, megszűnése 57
9.12. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei 62
9.13. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei 63
9.14. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik 65
9.15. Az előfizetői szerződés megszűnésének szabályai, következményei 65
9.16. Szolgáltatáscsomag különös szabályai 67
10. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei 68
10.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei 68
10.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei 69
11. Adatkezelés, adatbiztonság 73
11.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama73

11.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről 73
12. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának feltételei 75
13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei 76
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség 76
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata 77
13.3. A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek 77
13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás 78
14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás 78
15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása. 79
16. A fogyatékossággal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről 79
1. sz. melléklet: Ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő) 82
2. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén 83
3. sz. melléklet: A szolgáltatások minőségi mutatói 89
4. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések, díjmeghatározások 92
a.) <u>Telefon hozzáférési szolgáltatás, tartalom-meghatározás és előfizetési díj:</u> 92
Az előfizető által fizetendő, nem hibaelhárításhoz köthető szerelési díj 101
4.c.) Díjmeghatározások: 102
5. sz. melléklet: Hálózathasználati irányelvek 108
6. sz. melléklet: Akciók részletes leírása 111

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A Szolgáltató neve és címe

Név, cím:

A szolgáltató neve:	**Elektronet Elektronikai és Telekommunikációs Zártkörűen Működő Részvénytársaság**
Rövidített neve:	**Elektronet Zrt.**
Székhelyének címe:	**4400 Nyíregyháza, Nádor u. 28.**
Telephelyek címei:	**4400 Nyíregyháza, Nádor u. 28.** **4700 Mátészalka, Kazinczy u.14.**
Egyéb adatok:	
Telefonszáma:	**06-42-509-060**
Faxszáma:	**06-42-465-466**
E-mailcíme:	**info@ent.hu , ktvinfo@ent.hu**
webcíme:	**www.ent.hu**
Adószáma:	**12848612-2-15**
Vállalkozás szervezeti formája:	**Részvénytársaság**
Cégjegyzék száma:	**Cg.15-10-040299**

1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők

4400, Nyíregyháza, Nádor u. 28.	Tel:	(80) 368-368 (80-ENT-ENT), (42)509-060
Nyitva tartás:	Hétfő – Péntek:	8:00 – 16:00
E-mail:	info@ent.hu	

4700 Mátészalka, Kazinczy u.14.	Tel:	(80) 368-368 (80-ENT-ENT), (44) 300-699
Nyitva tartás:	Hétfő:	8:00 - 12:00, 13.00-16.30
Kedd:		8.00 - 12.00, 13.00-16.30
Szerda:		8.00 - 12.00, 13.00-20.00
Csütörtök		8:00 - 12:00, 13:00-16:30
Péntek:		8:00 - 12:00
E-mail:		info@ent.hu

Az egyéb, területileg illetékes ügyfélszolgálatok elérhetőségei naprakészen megismerhetők:
- a Szolgáltató internetes honlapján:
- a központi ügyfélszolgálat elérhetőségein:
- a szolgáltató székhelyén:

Az egyéb ügyfélszolgálatok azonosak a szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségeivel, és amelyek adatait az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetőségét az **1. sz. melléklet** tartalmazza

1.4. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

1.4.1. A Szolgáltató az ÁSZF-et az ügyfélszolgálatán és internetes honlapján teszi hozzáférhetővé. A Szolgáltató az ÁSZF-et tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, vagy az előfizető kérésére nyomtatott formában bocsátja előfizetői számára rendelkezésre.

1.5. Az alkalmazandó jogszabályok

A jelen Általános Szerződési Feltételekre (továbbiakban: ÁSZF), és a jelen ÁSZF alapján kötött egyedi előfizetői szerződésekre (továbbiakban: Egyedi előfizetői szerződés) különösen, de nem kizárólagosan az alábbi jogszabályok rendelkezései vonatkoznak:

a.) az elektronikus hírközlésről szóló 2003 évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.),
b.) az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.), c.) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ekertv.)
d.) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.),
e.) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet,
f.) az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex létrehozásáról szóló, 2018. december 11-i (EU) 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv,
g) fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet,
h.) a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Mttv.),
i.) a 2014. március 15. előtt megkötött előfizetői szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig) a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
j.) a 2014. március 15-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.),
k) AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2015. november 25-i (EU) 2015/2120 RENDELETE a nyílt internet-hozzáféréssel és az EU-n belüli szabályozott hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó kiskereskedelmi díjakkal kapcsolatos intézkedések meghozataláról, továbbá a 2002/22/EK irányelv és az 531/2012/EU rendelet módosításáról,
l) a szolgáltatóváltás és számhordozás részletes szabályairól szóló 23/2020. (XII.21.) NMHH rendelet,
m) AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE 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) (GDPR),

n) AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2002. július 12-i 2002/58/EK IRÁNYELVE az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről („Elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv”)
o) a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátirányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet
p) a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény,
q) a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (Számvtv.),
r) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.).

1.6. Fogalommeghatározások

A jelen ÁSZF-ben, és a jelen ÁSZF alapján kötött Egyedi előfizetői szerződésekben használt fogalmak meghatározása:
a) Egyéni előfizető: az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.
b) Elektronikus hírközlési szolgáltatás: olyan, más részére általában ellenszolgáltatásért - jellemzően díjazás ellenében - nyújtott szolgáltatás, amely az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználásával továbbított tartalmat szolgáltató, ilyen tartalom felett szerkesztői ellenőrzést gyakorló szolgáltatások vagy az információs társadalommal összefüggő, jogszabályban meghatározott, személyközi hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő szolgáltatások kivételével magában foglalja
aa) az internet-hozzáférési szolgáltatást;
bb) a személyközi hírközlési szolgáltatást; és
cc) a teljesen vagy nagyrészt jeleknek elektronikus hírközlő hálózatokon történő átviteléből, és ahol ez értelmezhető, irányításából álló szolgáltatást, ideértve a gépek közötti szolgáltatást és a műsorterjesztésre használt átviteli szolgáltatást is.
c) Előfizető: olyan természetes vagy jogi személy, vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.
d) Felhasználó: az a természetes személy, jogi személy vagy egyéb szervezet, aki vagy amely nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel.
e) Fogyasztó: az a természetes személy, aki szakmáján, üzleti, kereskedelmi, művészeti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel.
f) Internet-hozzáférés szolgáltatás: a nyílt internet-hozzáféréssel és az EU-n belüli szabályozott hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó kiskereskedelmi díjakkal kapcsolatos intézkedések meghozataláról, továbbá a 2002/22/EK irányelv és az 531/2012/EU rendelet módosításáról szóló, 2015. november 25-i 2015/2120/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 2. cikkének 2. pontjában meghatározott szolgáltatás.
g) Műsorterjesztés: a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 203. § 50. pontjában meghatározott fogalom („50. Műsorterjesztés: bármely átviteli rendszerrel megvalósuló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelynek során a médiaszolgáltató által előállított analóg vagy digitális műsorszolgáltatási jeleket a

médiaszolgáltatótól az előfizető, vagy felhasználó vevőkészülékéhez továbbítják, függetlenül az alkalmazott átviteli rendszertől, és technológiától. Műsorterjesztésnek minősül különösen a műsorszórás, a műholddal végzett műsorterjesztés, a hibrid üvegszálas-koaxiális átviteli rendszeren végzett műsorterjesztés, emellett a médiaszolgáltatás Internet Protokoll segítségével történő továbbítása valamely átviteli rendszeren, ha a szolgáltatás jellege, illetve feltételei megegyeznek a műsorterjesztéssel, illetve ez helyettesíti a más módon megvalósított műsorterjesztést. Műsorterjesztésnek minősül az olyan műsorterjesztés is, amelyhez az előfizető külön díj ellenében, vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatás díjával csomagban értékesített díj ellenében férhet hozzá. A tíznél kevesebb vevőkészülék csatlakoztatására alkalmas átviteli rendszer segítségével történő jeltovábbítás nem minősül műsorterjesztésnek.”)
h) Üzleti előfizető: olyan előfizető, aki vagy amely nem minősül egyéni előfizetőnek.
i) Végfelhasználó: olyan felhasználó, aki az adott hálózati végpontot saját érdekkörében használja, és azon nem nyújt nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást vagy nem biztosít nyilvános elektronikus hírközlő hálózatot.
j) Tartós adathordozó: a technológia adott fejlettségi szintjén elérhető olyan eszköz, illetve platform, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB-kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze, az elektronikus levél, illetve az elektronikus tárhely.
k) Előfizetői panasz: előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek;
l) Hibabejelentés: az előfizető olyan bejelentése, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos;
m) Kisvállalkozás: a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: Kkv. tv.) 3. § (2) bekezdésében meghatározott fogalom;
n) Közhasznú szervezet: az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról szóló 2011. évi CLXXV. törvény 32. § (1) bekezdésében közhasznúként meghatározott szervezet;
o) Mikrovállalkozás: a Kkv. tv. 3. § (3) bekezdésében meghatározott fogalom;
p) Szolgáltatáscsomag: olyan csomag, amely több elektronikus hírközlési szolgáltatásból, egy vagy több elektronikus hírközlési szolgáltatásból és elektronikus hírközlő végberendezésből, vagy elektronikus hírközlési szolgáltatásból és más szolgáltatásból áll, és amelyet a szolgáltató ugyanazon szerződés vagy egymással szorosan összefüggő szerződések keretében nyújt vagy értékesít a felhasználók számára.
A további fogalommeghatározásokat (értelmező rendelkezéseket) az Eht. 188.§ és az abban meghatározott további jogszabályok tartalmazzák.

2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

2.1.1.1. A Szolgáltató jelen ÁSZF-ben megjelölt szolgáltatása csak előfizetői hozzáférési pont létesítését követően illetve a Szolgáltató vagy jogelőde által jogszerűen kiépített előfizetői hozzáférési pont meglétének igazolását követően megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe, a jelen ÁSZF-ben megjelölt kivétellel.

2.1.1.2. Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, a Fogyasztó vagy más Felhasználók (a továbbiakban együtt: Felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek. Az előfizetői szerződés az ÁSZF-ből, valamint az egyedi előfizetői szerződésből áll.
Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizetői szerződés részévé válik az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott tájékoztatás (a továbbiakban: Előzetes Tájékoztatás) és az előfizetői szerződés adatainak összefoglalója.
A Felek az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással – jogszabályban meghatározott módon - köthetik meg. A Szolgáltató az előfizetői szerződést az ÁSZF-e szerint köti meg.

2.1.2. Igénybejelentési eljárás

2.1.2.1. Az igénybejelentést (előfizetői hozzáférési pont létesítésére illetve szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló igényt) az alábbiak szerint lehet megtenni:
- szóban vagy írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy a Szolgáltató meghatalmazott képviselőjénél,
- szóban a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatánál,
- írásban a Szolgáltató internetes honlapján levő elektronikus adatlap kitöltésével.

2.1.2.2. Amennyiben az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, úgy az igénybejelentési eljárás mellőzhető.

2.1.2.3. Az igénybejelentés szempontjából Felhasználó (továbbiakban: Felhasználó) az a természetes vagy jogi személy, vagy egyéb szervezet, aki, illetve amely a szolgáltatást igénybe kívánja venni.

2.1.2.4. Az igénybejelentés akkor minősül teljeskörűnek, ha tartalmazza az előfizetői szerződéskötéshez szükséges és 2.2.1. pont szerinti adatokat, valamint a Felhasználónak az ezen adatok szerinti szolgáltatásigénylésre vonatkozó kifejezett nyilatkozatát magánokirati formában, a Felhasználó vagy szerződéskötésre feljogosított képviselőjének aláírásával, vagy elektronikus úton tett igény esetén az ezen személyektől származó igénybejelentési minőség hitelt érdemlő igazolásával.

2.1.2.5. A Felhasználó az előfizetői hozzáférési pont kiépítését csak olyan ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ és melyben az előfizetői szerződésből eredő kötelezettségeinek (különösen ellenőrzés, karbantartás, hibaelhárítás biztosítása) eleget tud tenni úgy a külön-, mint a közös tulajdonú ingatlan vonatkozásában.

2.1.2.6. A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően megtett igénybejelentés kiegészítésére határidő megjelölésével igazolható módon (írásban, vagy szóban hírközlési eszköz útján, vagy képviselője útján személyesen) felhívja a Felhasználót.

2.1.2.7. Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a teljeskörű igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik. A Szolgáltató jogosult valamely adat megadásától eltekinteni, ha az adat a Szolgáltató előtt már ismert, vagy a Szolgáltató rendelkezésére áll.

2.1.2.8. A Felhasználó köteles biztosítani, hogy szükség esetén az általa előfizetői hozzáférési pont létesítési helyként megjelölt ingatlanra a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítése érdekében szükséges előzetes felmérések elvégzése érdekében, egyeztetett időpontban beléphessen.

2.1.2.9. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződés megkötésére irányuló teljeskörű igény szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között a Felhasználó erre irányuló igényéről való tudomásszerzést követően - amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és ezen határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a Felhasználót arról, hogy

a) az igény teljesíthető, és ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját vagy
b) az igényt nem teljesíti.
A 2.1.2.9. a) pontja szerinti esetben a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz a Felhasználónak az igénybejelentés alapján a Szolgáltató ÁSZF-ében meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

2.1.2.10. Amennyiben a Szolgáltató a 2.1.2.8. pont szerinti felmérést követően vagy saját nyilvántartása alapján megállapítja, hogy az előfizetői hozzáférési pont létesítésére a Felhasználó által kért későbbi időpontban képes, az igénybejelentés alapján írásban megteszi normál csatlakozási feltételek (lásd 2.4.5. pont) esetén az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatát, illetve nem normál csatlakozási feltételek esetén megfelelő indoklással nyilatkozik a hozzáférési pont létesítés egyedi díjkalkuláción alapuló vállalásának költségéről és annak fizetési feltételeiről.

2.1.2.11. A Felhasználó a Szolgáltató ajánlatára – az ajánlat kézhezvételétől számított – 15 napon belül a Szolgáltatóhoz beérkezően jogosult írásban válaszolni a 2.1.2.9.a) pont szerinti időpont elfogadásáról, illetve a nem normál csatlakozási feltételek elfogadásáról, valamint elfogadó nyilatkozata esetén ugyanezen időtartamon belül a bekapcsolási díjat, illetve az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget megfizetni. Ha a Felhasználó az ajánlatot nem fogadja el, vagy arra az előírt határidőn belül nem nyilatkozik, igénye törlésre kerül.

2.1.2.12. A Szolgáltató jogosult az igénybejelentést törölni, ha a Felhasználó a bekapcsolási díjat, vagy nem normál csatlakozási feltételek esetén az egyedi díjkalkuláció szerinti összeget nem fizeti meg, vagy ha a részére levélben megküldött ajánlatot a Szolgáltatónak a levélben megadott, de legfeljebb 15 napos határidőn belül annak elfogadásáról nyilatkozva nem küldi vissza.

2.1.2.13. A határozott időtartamú előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltatónak fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit.
Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató térítésmentesen az előfizető rendelkezésére bocsátja

a) az Előzetes Tájékoztatást a jogszabályban meghatározott tartalommal tartós adathordozón, vagy ha azon nem lehetséges, könnyen letölthető dokumentum útján, a fogyatékossággal élők számára - kérésre - akadálymentes formátumban is, továbbá
b) az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját tömör és könnyen olvasható formában, a jogszabályban meghatározott dokumentumminta szerint.
Ha az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját technikai okok miatt nem lehetséges a szerződés megkötése előtt az Előfizető rendelkezésére bocsátani, az előfizetői szerződés akkor lép hatályba, ha a Szolgáltató által indokolatlan késedelem nélkül rendelkezésre bocsátott összefoglaló kézhezvételét követően az Előfizető a szerződéskötésre vonatkozó szándékát megerősíti.
Az előzetes tájékoztatás és az előfizetői szerződés adatainak összefoglalója az előfizető rendelkezésére bocsátott tartalommal válik az előfizetői szerződés részévé, kivéve, ha a Felek a szerződés megkötésekor egyező akarattal eltérnek azok tartalmától.

2.1.3.Szerződéskötési eljárás
2.1.3.1. A 2.1.2. pont szerinti igénybejelentési és -elfogadási eljárás alapján az előfizetői szerződés az alábbiak szerint jön létre:
a) jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
b) távollevők között az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával.

2.1.3.2. Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató ésszerű időn belül az előfizetői szerződés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolni és az előfizetői szerződést maradandó módon rögzíteni Az előfizetői szerződést a Szolgáltató köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben megküldeni, vagy az előfizetői szerződéshez történő hozzáféréshez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni és amely esetben ezen megküldés vagy hozzáférés megadása időpontjában jön létre az előfizetői szerződés.

2.1.3.3. Amennyiben a szerződéskötésre a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kívül (pl. Előfizető lakása, munkahelye, átmeneti tartózkodási helye) kerül sor, az Előfizetőt az igénybejelentés akkor köti, ha a Szolgáltató – képviselője útján – azt nyomban elfogadja. 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 indokolás nélkül elállhat az előfizetői szerződés mellett készülékvásárlásra kötött polgári jogi szerződéstől. Ha a Szolgáltató a szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg. A jelen pont szerinti elállás határidőben érvényesítettnek minősül, ha az Előfizető nyilatkozatát a határidő lejárta előtt elküldi (postára adja). A jelen pont szerinti elállás/felmondási jog gyakorlás esetén a Szolgáltató nem köteles a bekapcsolási díj vagy a 2.4.7. pont szerinti díj visszafizetésére, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már megkezdte (a hozzáférési pont kiépítését, illetve a csatlakozást megvalósította) Amennyiben a csatlakozás megvalósításához a Szolgáltató kihelyezett hírközlési berendezést biztosít, az Előfizető általi elállás/felmondási jog gyakorlás esetén az Előfizető köteles az elállásra/felmondásra vonatkozó nyilatkozat megtételétől számított legkésőbb 3 munkanapon belül a kihelyezett hírközlési berendezést a Szolgáltató részére visszaszármaztatni, valamint köteles megtéríteni a berendezés

azon értékcsökkenését, mely az Előfizetőnek felróható. Nem minősül az Előfizetőnek felróható értékcsökkenésnek a rendeltetésszerű használatból eredő értékcsökkenés.
A Szolgáltató ugyancsak köteles az Előfizető által fizetett rendszeres szolgáltatási díjat kamatmentesen visszafizetni az Előfizető általi és jelen pont szerinti elállás/felmondás esetén.
Nem gyakorolhatja az Előfizető a jelen pont szerinti elállási/felmondási jogát, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte.

Ha - üzlethelyiségen kívül kötött és távollevők között megkötött előfizetői szerződés esetén - a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek egymással elszámolnak. A Szolgáltató az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizeti az Előfizető számára, az Előfizető a részére átadott, a Szolgáltató tulajdonában lévő eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatja.
Az Előfizető a fentieken kívül nem gyakorolhat elállási jogot az előfizetői szerződésre vonatkozóan.

2.1.3.4. Ha a jelenlévő felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést írásban –az Előfizető rendelkezésére bocsátani. A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről.
A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de ésszerű időn belül értesíti az Előfizetőt.

2.1.3.5. Ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. A szerződés megkötése során a Szolgáltató az Előfizető részéről szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak azt a tevőleges magatartást fogadhatja el, amely kétséget kizáróan kifejezi az Előfizető szerződés megkötésére irányuló akaratát. A Szolgáltató a nyilatkozattétel elmulasztását, vagy valamilyen magatartástól tartózkodást nem tekintheti az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.
2.1.3.6. Az előfizetői szerződés szóban vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés megkötését vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépését követően a Szolgáltató legfeljebb 8 napon belül az egyedi előfizetői szerződést - az egyedi előfizetői szerződés mellékletét képező előfizetői szerződés adatainak összefoglalója kivételével - átadja az Előfizetőnek, ha arra az előfizetői szerződés megkötését vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépését megelőzően nem került sor. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában bocsátja az Előfizető rendelkezésére, az alábbi kivétellel:
Internet-hozzáférés szolgáltatás esetében a Szolgáltató a jelen pont szerinti dokumentumot ingyenesen, tartós adathordozón az előfizető rendelkezésére bocsátja.

2.1.3.7. Az előfizetői szerződés megkötése során a Szolgáltató az Előfizetőt igazolható módon tájékoztatja arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az Előfizető kérheti, hogy az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább az Eszr. /22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet/ 11. § szerinti elemeket tartalmazó dokumentumot a Szolgáltató a rendelkezésére bocsássa. A Szolgáltató e dokumentumot az Előfizető részére a kérelem

beérkezésétől számított 8 napon belül a felek megegyezése szerinti tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában, évente egyszer ingyenesen rendelkezésre bocsátja az alábbi kivétellel:
Internet-hozzáférés szolgáltatás esetében a szolgáltató a jelen pont szerinti dokumentumot ingyenesen, tartós adathordozón az előfizető rendelkezésére bocsátja.

2.1.3.8. A Felhasználó vagy az Előfizető a személyére és elérhetőségi adataira vonatkozó változást haladéktalanul, lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni a 13.4. pont szerint.

2.1.4. Üzleti előfizetőkre vonatkozó különös szabályok

2.1.4.1. Azon Üzleti előfizető esetében, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, a Szolgáltató eltérhet az Eht. 127. § (1a), (4b), (4c) és (4g) bekezdésének, 128. § (5) bekezdésének, 129. § (1a)-(1c) bekezdésének, 134. § (14b) bekezdésének, valamint az Eszr. /22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet/ 5. § (1)-(7) bekezdésének, 12. §-ának, 26. § (11) bekezdésének rendelkezéseitől, ha azon Üzleti előfizető, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésekor kifejezetten hozzájárult ahhoz, hogy a szolgáltató e rendelkezésektől részben vagy egészben eltérjen.
Ha a jelen pont szerinti rendelkezésektől a Szolgáltató el kíván térni azon Üzleti előfizető esetében, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, az előfizetői szerződés megkötését megelőzően részletesen tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy mely rendelkezésektől történő eltéréshez kéri az Előfizető hozzájárulását, megjelölve az eltérés tartalmát is. E rendelkezések egy részétől való eltéréshez adott Előfizetői hozzájárulás esetén az előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a szolgáltató mely rendelkezésektől tér el.

2.1.4.2. Az Üzleti előfizető esetében - ide nem értve azon üzleti előfizetőt, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet - a Szolgáltató egyoldalúan eltérhet a 2.1.4.1. pontban hivatkozott rendelkezésektől, azzal, hogy ha a Szolgáltató az Üzleti előfizető esetében alkalmazza az Eht. 129. § (1a) bekezdését, akkor az Eht. 127. § (1a) és a 129. § (1b) és (1c) bekezdését is alkalmaznia kell.

2.1.4.3. Az Üzleti előfizető esetében - a 2.1.4.1.-2.1.4.2. pontban foglalt eltéréseken kívül - a Felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. és e rendelet előfizetői szerződéssel kapcsolatos rendelkezéseitől, kivéve az Eht. 127. § (1), (2)-(2c), (4d) bekezdésének, 128. § (1) bekezdésének, 128/A. §-ának, 129. § (2)-(2c) bekezdésének, 132. § (3)-(6) bekezdésének, 134. § (1a), (3)-(5), (8), (9), (12), (15), (18) bekezdésének, 138. § (7) és (10) bekezdésének, 139. §-ának, 140. § (3) bekezdés első fordulatának, 141. § (1) és (2) bekezdésének, 142. § (1) bekezdésének, 143. § (1)-(2) bekezdésének, 144. § (11) bekezdésének, 145. §-ának, 148. §-ának, 150. §-ának, valamint az Eszr. /22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet/ 15. § (2) bekezdése, a 15. § (8) bekezdése, a 19. §, a 21. § (5) bekezdése, a 30. §, a 31. § (3)-(4) bekezdése, a 32. § és a 33. § rendelkezéseit.

2.1.4.4. Az Előfizetőnek a mikro-, kisvállalkozási és közhasznú minőséggel kapcsolatos nyilatkozatát az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

2.1.5. A határozott idejű előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó különös szabályok

2.1.5.1. A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató igazolható módon tájékoztatja az Előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt őt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, szolgáltatáscsomag esetében szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszaki díja, az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében elektronikus hírközlő végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a az elektronikus hírközlő végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

2.1.5.2. Határozott idejű előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról az előfizetői szerződés megkötését, vagy a szolgáltatás nyújtásának megkezdését követő 8 napon belül tájékoztatja az Előfizetőt.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

2.2.1. Az előfizetői szerződéskötéshez szükséges adatok azonosak az egyedi előfizetői szerződésben rögzítésre kerülő alábbi előfizetői adatokkal:
a) az Előfizető adatai:
aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
ab) az előfizető számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma,
ac) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
ad) az Előfizető képviselőjének a)-c) pont szerinti adatai pont szerinti adatai,
ae) az Előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma,
af) az Előfizető személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma,
ag) az Előfizető lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma,
ah) az Előfizető által kapcsolattartásra, értesítésre megadott elérhetőségek,
b) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás,
c) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
d) forgalomtól függő díjazású díjcsomagok esetében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a Szolgáltató által küldött értesítés módja,
e) a díjfizetés módja, f) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
g) természetes személy Felhasználónak az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata,
h) a mikro-, kisvállalkozási és közhasznú minőségre vonatkozó nyilatkozat,
i) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,
j) elektronikus számlázásra vonatkozó nyilatkozat.

2.2.2. A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valódiságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok vagy azok hiteles másolatának bemutatását (meghatalmazás, ingatlan tulajdonosi nyilatkozat esetén átadását) kérheti:
a) Cégjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat) esetében:

- 30 napon belüli és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósági bejegyzés, vagy cégkivonat, vagy cégmásolat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, (melyeknél hiteles iratnak minősül a Cégbíróság vagy IRM Cégszolgálat által papíralapon kibocsátott irat fizikai átadása, vagy az iratot tartalmazó elektronikus akta elektronikus úton való megküldése a Szolgáltató által megjelölt email-címre)
- aláírási címpéldány (közjegyző által hitelesített), vagy aláírás minta (ügyvéd által ellenjegyzett)
- a képviseletre jogosult személy azonosító okmánya, lakcímet igazoló hatósági igazolványa
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

b) Cégjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében:

- az illetékes Megyei Bíróság/Törvényszék végzése vagy bejegyzése előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett példánya, vagy a nyilvántartást vezető egyéb szervezet nyilvántartási igazolása,
- a képviseletre jogosult személy azonosító okmánya, lakcímet igazoló hatósági igazolványa
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

c) Egyéni vállalkozók esetében:

- a vállalkozó igazolvány eredeti példánya,
- egyéni vállalkozó azonosító okmánya,
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

d) Természetes személy esetében:

- személyazonosító okmány, lakcímet igazoló hatósági igazolvány
- meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).

e) Minden személy esetén az ingatlanra vonatkozóan:

Az Előfizető az előfizetői szerződésben köteles nyilatkozni, hogy az előfizetői hozzáférési pontként megjelölt ingatlannak jogszerű használatának jogcíméről. Amennyiben az Előfizető az általa a hozzáférési pont helyeként megjelölt ingatlant bérleti szerződés vagy valamely használati jog alapján jogszerűen használja, köteles a szerződéskötéshez az ingatlan tulajdonosának (kezelőjének, használójának) az ingatlan hírközlési szolgáltatás nyújtása célú díjmentes igénybevételéhez történő hozzájárulását tartalmazó nyilatkozatát mellékelni. Az Előfizető saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan (beleértve a különtulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) díjmentes igénybevételéhez. Az előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető a szolgáltatással érintett ingatlanra (beleértve a különtulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) vonatkozóan kötelezettséget vállal arra, hogy:

- a Szolgáltató által elhelyezett, kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket a károkozó hatásoktól védi,
- amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit, valamint hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott az előfizetői szerződés fennálltától függetlenül fenntartsa, továbbá külön tulajdonosi nyilatkozat alapján azt átvezesse további előfizetők

számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében, valamint a bármikori hálózattulajdonos kérésére szolgalmi jog (vezetékjog) kerüljön alapításra.

2.2.3. A Szolgáltató a fizetési mód választását csoportos banki díjbeszedés esetén csak akkor fogadja el, ha mellékletként a bank részére szóló megbízás, beszedési megbízás esetén a felhatalmazó levél eredeti példányban a Szolgáltató részére átadásra kerül.

2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

2.3.1. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

2.3.1.1. Előfizetői szolgáltatások – az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel – csak írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe.
Műsorterjesztési szolgáltatás vonatkozásában soros hálózat esetén az Előfizető a Szolgáltató által biztosított csatornakiosztást veheti igénybe, nem soros hálózat esetén az Előfizető díjcsomagok és egyben csatornacsomagok (továbbiakban: díjcsomagok) közül választhat, valamint a díjcsomag mellett külön előfizethet kiegészítő/prémium szolgáltatásra.

Az Előfizető – az ÁSZF **4. sz. mellékletében** rögzített eltérő rendelkezés vagy a Szolgáltatóval való eltérő megállapodás hiányában – a szolgáltatásokra vonatkozó bármely díjcsomagot igénybe veheti, illetve a jelen ÁSZF feltételei szerint módosíthatja választását. Kiegészítő/prémium szolgáltatás igénybevételének feltétele valamely csatornacsomagra vonatkozó előfizetői szerződés fennállta. A Szolgáltató új díjcsomagokat alakíthat ki saját döntése alapján, illetve a díjcsomagban levő szolgáltatásokat vagy szolgáltatás elemeket (pl. médiaszolgáltatások vagy csatornák) az Előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja az egyoldalú szerződésmódosítás szabályai szerint.

2.3.1.2. Egy előfizetői hozzáférési pont létesítésére illetve azon történő szolgáltatásra vonatkozóan előfizetői jogviszony egyidejűleg csak egy Előfizetővel létesíthető.

2.3.1.3. Az Előfizetők csoportjának (társasház, lakásszövetkezet) igénye esetén sor kerülhet csoportos szerződéskötésre is, mely során a csoportot illetik az Előfizető jogai és terhelik az Előfizető kötelezettségei. A csoportos szerződéskötésre a lakásszövetkezet esetén közgyűlési határozat alapján, társasház esetén a valamennyi tulajdonos által a társasházi közös képviselő részére adott meghatalmazás útján kerül sor. Az együttes kötelezettség miatt a csoport bármely tagja általi szerződésszegés a csoporttal kötött szerződés megszegését jelenti és a jogkövetkezmények is a csoportra vonatkozóan állnak be azzal, hogy a Szolgáltatót a csoport tagjai közül csak azokkal szemben jogosult a szerződéskötés megtagadására a jövőben, akik a szerződésszegő magatartást tanúsították.

2.3.1.4. A Szolgáltatót az előfizetői szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli.
A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az előfizetői szerződés megkötését indokolási kötelezettség nélkül megtagadja különösen, ha
a) az Előfizetőnek hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása áll fenn a Szolgáltatóval szemben, vagy

b) az Előfizető korábbi előfizetői szerződésének megszűnésére 1 éven belül az Előfizető érdekkörében felmerült okból eredő felmondás miatt került sor, vagy
c) a hozzáférési pont létesítésének műszaki vagy gazdasági korlátai vannak, vagy
d) az igénylő – személyazonosító okmányának adatai szerint – 18. életévét még nem töltötte be és emiatt az Mttv.-nek a gyermekek és kiskorúak védelmére vonatkozó szabályainak megtarthatósága nem biztosított.

2.3.1.5. Az Előfizető az előfizetői szerződés megkötése után a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére megjelölt határidőn belül – az üzlethelyiségen kívül és a távollévők között megkötött szerződés kivételével – nem jogosult elállni.
2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele a kiépített hírközlési hálózat, jogi feltétele a megkötött előfizetői szerződés. A szolgáltatás igénybevételéhez a 4.4. pont szerinti elektronikus hírközlési végberendezés is szükséges, és amelynek hiánya vagy alkalmatlansága esetén az Előfizető a saját felelősségére köt előfizetői szerződést. A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés szolgáltatására.

2.3.3. A szolgáltatásnak időbeli korlátja nincs, műsorterjesztés esetén az egyes médiaszolgáltatók médiaszolgáltatásának (csatornájának) sajátosságai kivételével.

2.3.4. A szolgáltatást az Előfizető nem veheti igénybe a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott, az ÁSZF **4. sz. mellékleté**ben tételesen felsorolt azon földrajzi területen (vételkörzet) kívül, ahol a Szolgáltató hírközlési hálózattal rendelkezik. Műsorterjesztési Digitális szolgáltatás a **4. sz. mellékletben** megjelölt településen vagy településrészen kívül nem vehető igénybe.

2.3.5. Minden Előfizető csak a rá vonatkozóan a Szolgáltatónál nyilvántartott előfizetői hozzáférési ponton keresztül veheti igénybe az általa előfizetett szolgáltatásokat.

2.3.6. A szolgáltatásnyújtás feltétele, hogy az Előfizető és a Felhasználó illetve – ha az ezekkel nem azonos – az ingatlan tulajdonosa az igénybejelentés megtételekor, de legkésőbb a szerződéskötéskor külön nyilatkozatban kifejezetten hozzájáruljon ahhoz, hogy az ingatlanon a hírközlési hálózat további ellenérték nélkül - a hálózat fennállásának idejéig – elhelyezésre kerüljön.

2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítés

2.4.1. Az Eszr. /22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet/ 6. § (1) bekezdés *a)* pontjában foglaltak esetén (azaz az igény teljesíthető) a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától (ha az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját technikai okok miatt nem lehetséges szerződés megkötése előtt az Előfizető rendelkezésére bocsátani, a Szolgáltató által indokolatlan késedelem nélkül rendelkezésre bocsátott összefoglaló kézhezvételét követően az Előfizető a szerződéskötésre vonatkozó szándékának megerősítése, mint a hatálybalépés napjától) számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban a szolgáltatás nyújtását megkezdi.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fentiek szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában.

A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor a **4. sz. melléklet** szerinti egyszeri díjat (bekapcsolási díj) felszámítani. Már kiépített hozzáférési pont esetén a jeltovábbítás megkezdéséért a **4. sz. melléklet** szerinti rácsatlakozási díj fizetendő.

Ha a szolgáltatás-hozzáférési pont kiépítése megtörtént, az Előfizető a továbbiakban a befizetett rácsatlakozási, szerelési, kiépítési díj visszatérítésére semmilyen jogcímen nem tarthat igényt.

2.4.2. A 2.4.1. pontban meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.1.2.9. a) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti mértékben és módon a 7.4.1. pont szerint.

2.4.3. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti mértékben és módon a 7.4.1. pont szerint.
2.4.4. Ha a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek egymással elszámolnak. A Szolgáltató az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizeti az Előfizető részére átadott, a Szolgáltató tulajdonában levő eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatja.

2.4.5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének díját (belépési díj) a **4. sz. melléklet** tartalmazza és mely díj a szokásos (normál) csatlakozási feltételek esetén érvényes díj, azaz a már kiépített hálózathoz való olyan új előfizetői hozzáférési pont létrehozására vonatkozik.
A Szolgáltató hozzájárulhat az előfizetői hozzáférési pont létesítés díjának (belépési díj) Előfizető által részletekben való megfizetéséhez, mely esetben a Szolgáltató és az Előfizető részletfizetési szerződést kötnek. A részletfizetési szerződés nem terjedhet ki az elektronikus hírközlő végberendezésre, és nem akadályozhatja az Előfizetőt az előfizetői szerződés időtartamához és megszűnéséhez kapcsolódó jogai gyakorlásában.

2.4.6. A bekapcsolási díj a 4. sz. mellékletben megjelölt számú hozzáférési pont létesítését tartalmazza. A fenti, előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos meghatározástól eltérő mennyiségi vagy minőségi előfizetői igény esetén kiegészítő bekapcsolási díj számítható fel a **4. sz. mellékletben** foglaltak szerint.

2.4.7. A 2.4.5. pontban megjelöltektől eltérő feltételek esetén a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont kiépítését megtagadhatja, vagy egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja, illetve a kiépítést egyéb feltételek fennállásától teheti függővé.

2.4.8. A 2.4.5. és 2.4.6. pontban megjelöltek szerinti díjak legfeljebb a **4. sz. mellékletben** megjelölt számú végberendezés működtetését biztosító csatlakozás kiépítésére vonatkoznak. Ha az

Előfizető több készüléket kíván csatlakoztatni, a további kábelszakasz létesítését, illetve az esetlegesen szükségessé váló erősítő felszerelését a Szolgáltató az egyedi szerződésben rögzített többletdíjazás ellenében vállalja (további vételi hely díja). Amennyiben az Előfizető a normál feltételek szerinti minőségű és kivitelű eszközöktől eltérő minőségű vagy kivitelű eszközöket kíván beépíttetni, vagy az általa igényelt, a normál feltételektől eltérő kivitelezési technológia munkaidő többlet-felhasználást okoz, a Szolgáltató jogosult többletköltségei felszámítására vagy az igénylés teljesítésétől való elállásra.

2.4.9. A Szolgáltató jogosult az érvényes jogszabályok figyelembe vételével a Felhasználók vagy Előfizetők személye vagy az ingatlanok fekvése szerint kialakított egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítő ideiglenes akciókat meghirdetni, melynek keretében jogosult a belépés és ezzel összefüggésben az előfizetés feltételeit oly módon átmenetileg meghatározni, amely a Felhasználók vagy Előfizetők számára összességében jelen ÁSZF-ben foglalt elsődleges (alap) feltételeknél kedvezőbb feltételeket tartalmaz és amely feltételeket ugyancsak az ÁSZF akciós eljárásokra vonatkozó része tartalmazza.

2.4.10. Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és az internethasználattal kapcsolatos hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet.
A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő vállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal jár el úgy, hogy a munka végeztével gondoskodik a szerelés során keletkezett nem háztartási hulladéknak minősülő hulladék eltávolításáról.

2.4.11. A kivitelezés során a Előfizető kivitelezésre vonatkozó indokolt kéréseit előzetes egyeztetés mellett a Szolgáltató figyelembe veszi és teljesíti, amennyiben az a hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatás későbbi karbantarthatósága szempontjából megfelelő és megvalósítható, továbbá ha ennek esetleges többletköltségeit az Előfizető viseli.

2.4.12. A kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségének, valamint a 220 V-os hálózati csatlakozás biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizetőt együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.
A kivitelezés időpontjáról a Szolgáltató az Előfizetőt értesíti. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által megadott kivitelezési időpontot nem fogadja el, az Előfizetőnek és a Szolgáltatónak is megfelelő új időpontot kell egyeztetni a Szolgáltató munkaidején belüli időpontra. Háromszori eredménytelen időpont-egyeztetés után, vagy ha az Előfizető a kivitelezést a Szolgáltató munkaidején kívüli időpontra igényli, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződéstől elállni. Az Előfizető hibájából történő és Szolgáltató általi elállás esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat – az elállási díjjal csökkentett összegben – legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

2.4.13. A kivitelezés során bekövetkező, a munkavégzéssel együtt járó, elkerülhetetlen károkon túlmenő és bizonyíthatóan általa okozott kárért a Szolgáltató felelős.

2.4.14. A kiépített teljes csatlakozás a hozzáférési pontig (beleértve az interfészt is) valamennyi beépített eszközzel együtt a Szolgáltató tulajdonát képezi és azon sem az Előfizető, sem az ingatlan tulajdonosa nem szerez tulajdonjogot.

2.4.15. Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az előfizetői hozzáférési pont létesítés vagy szolgáltatás megkezdés, ha
a) a felek későbbi időpontban állapodtak meg, vagy
b) az Előfizető a helyszíni munkálatok feltételeit az előzetesen egyeztetett időpontban nem biztosítja, vagy
c) az Előfizető vagy harmadik személy magatartása, vagy érdekkörébe tartozó ok miatt a rendszerre való csatlakozás késve, vagy nem valósulhat meg, és mely esetekben a létesítésre vonatkozó határidő a Szolgáltató számára meghosszabbodik.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

3.1.1. Helyhez kötött telefon szolgáltatás
Az Elektronet Zrt. a nyilvánosság számára hozzáférhető helyhez kötött telefon szolgáltatást nyújt, amelyet az Előfizető az Előfizetői Szerződés időtartama alatt bármikor igénybe vehet a hálózaton biztosított interfészhez csatlakoztatott telefon végberendezéssel. A helyhez kötött telefon szolgáltatás nyújtása során beszéd valós idejű, közvetlen átvitele és kapcsolása történik úgy, hogy e szolgáltatás bármely előfizetője helyhez kötött hálózati végponthoz kapcsolt távközlő végberendezésről indított vagy fogadott hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal, amelynek elérése az Azonosítók Nemzeti Felosztási Tervében meghatározott választási eljárás útján lehetséges.

SZJ 64.20.11.0 Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás
SZJ 64.20.12.1 Nyilvános belföldi távolsági távbeszélő szolgáltatás
SZJ 64.20.12.2 Nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő szolgáltatás
(NHH ESZOR: Helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás)

3.1.2. Alapszolgáltatás

Az alapszolgáltatás keretében az Előfizető belföldi (hálózaton belüli, helyi, helyközi I., helyközi II. és távolsági), nemzetközi telefon és mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívást kezdeményezhet a hálózathoz csatlakozott végberendezésről.

Hálózaton belüli hívás:	az Elektronet Zrt. IP alapú telefon előfizetői közötti hívás.
Helyi hívás:	az azonos földrajzi számozású területen (körzeten) belüli helyhez kötött telefon állomások közötti hívás.
Belföldi hívás:	a két különböző földrajzi számozási területen lévő helyhez kötött telefon állomások közötti hívás, a budapesti irányú hívások kivételével.
Nemzetközi hívás:	a külföldi helyhez kötött telefon állomásra, valamint a külföldi mobil rádiótelefon állomásra irányuló hívás.

Mobil hívás: a belföldi mobil rádiótelefon szolgáltatók kapcsolási számainak hívása.

A Szolgáltató nem garantálja az Előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok elérését az egyetemes telefon szolgáltatók által működtetett országos, helyhez kötött telefon és mobil rádiótelefon kapcsolási számokra kiterjedő tudakozó szolgáltatás elérhetőségét.

Az Előfizető helyhez kötött telefon állomása telefonszámmal rendelkezik, és a belföldi és nemzetközi helyhez kötött vagy mobil rádiótelefon állomásokról hívható. A helyhez kötött telefon állomás azon belföldi helyhez kötött telefon és mobil rádiótelefon állomásokról hívható, amelyek szolgáltatójával a Szolgáltató összekapcsolási szerződést kötött. Ezen szolgáltatók pontos körét a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi.

A szolgáltatás alkalmas telefonbeszélgetések lebonyolítására, és fax készülékek közötti adatátvitelre.

A hívás létrejön akkor is, ha tényleges beszélgetés nem történik, azonban a hívott oldalon lévő végberendezés (pl. hangposta, üzenetrögzítő, fax, alközpont, modem) fogadja a hívást.

IP-Alapcsomag:
Az IP alapcsomag keretében a Szolgáltató saját szolgáltatási hálózatán (2. számú Melléklet) végpontot létesít, melyről VoIP technológia segítségével továbbítja a hívást. A 2. számú Mellékletben részletezett szolgáltatási területen kívül létesítendő végpontot a Szolgáltató egyedi megállapodás alapján biztosítja.

3.1.3 Kiegészítő szolgáltatások

A kiegészítő szolgáltatások a telefon-alapszolgáltatáshoz kapcsolódóan egyéb többlet (hálózati és/vagy információs) szolgáltatásokat nyújtanak az igénybe vevőknek, az Elektronet Zrt. telefonközpontja által támogatott szolgáltatás választékból. A kiválasztott kiegészítő szolgáltatásokat az Előfizető a Szolgáltatótól rendelheti meg, ezek igénybe vétele az Előfizetők számára opcionális. A Szolgáltató időlegesen kialakíthat olyan kiegészítő-szolgáltatáscsomagokat, amelyeket az Előfizető csak egészben rendelhet meg.

A kiegészítő szolgáltatás igénybevételének feltételei:
A kiegészítő szolgáltatások határozott időre vagy visszavonásig kérhetőek. A kiegészítő szolgáltatások között vannak olyanok, amelyek a jogosítás után azonnal működnek, és vannak amelyeket az Előfizető aktiválással és deaktiválással tud be- és kikapcsolni. Egyes szolgáltatások igénybevételéhez meghatározott funkcióval rendelkező telefon-készülék szükséges.
Egyes kiegészítő szolgáltatások nem vehetők egyidejűleg igénybe.

A kiegészítő szolgáltatás igénybevételének módja
A kiegészítő szolgáltatások külön erre a célra rendszeresített megrendelőlap alapján vehetők igénybe, mely tartalmazza az alapszolgáltatásoktól eltérő szerződési feltételeket.

Az igénybe vehető kiegészítő szolgáltatások

Hívószámkijelzés

A hívószámkijelzés szolgáltatás a hívott személy számára lehetővé teszi, hogy a hívás felépítése és időtartama alatt a hívó vonal hívószámát a telefonkészülékbe beépített vagy különálló kijelző berendezésen megjelenítse, amennyiben a hívó fél a kijelzést megengedte.

A hívószámkijelzés szolgáltatás díjmentesen igénybe vehető a kijelzésre alkalmas végberendezés segítségével, amely tudja venni és megjeleníteni a központ által küldött jeleket. A központ a szabad előfizetői vonalra érkező minden hívásra a csengetéssel egyidejűleg kiküldi vagy azt a hívószámot, ahonnan a hívást kezdeményezték, vagy a hívószám hiányát szövegesen. A hívószám vagy a hívószám hiányának oka a készüléken az első csengetést követően jelenik meg.

Alközpontok esetén a szolgáltatás az alközpont analóg fővonalára csatlakozó kijelző berendezésen biztosítható. A kiküldött információ további felhasználása az alkalmazott alközpont és a kijelző berendezés képességeitől függ.

Ha a hívó fél másik szolgáltató telefon szolgáltatásának előfizetője, vagy külföldi telefon állomás, a telefonszáma az Előfizető számára nem minden esetben jelenik meg, mivel más telefon szolgáltatók előfizetői nem minden esetben rendelkeznek az azonosítás letiltásának lehetőségével, illetve a külföldi partnerek nem minden esetben továbbítják a hívószámot.

Az igénybevétel feltételei:
A Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 3 munkanapon belül indítja a hívószámkijelzés szolgáltatást.

Hívószámkijelzés letiltása
A hívószámkijelzés letiltása szolgáltatás az Előfizető számára díjmentesen lehetővé teszi, hogy hívószámát a hívott állomáson ne jelenítsék meg. A letiltás két típusa létezik, az állandó letiltás és a hívásonkénti letiltás. A Rendőrség, Tűzoltóság, Mentők (segélykérő hívások) hívása esetén a hívó fél kapcsolási számának kijelzése nem tiltható le. A szolgáltatásért díjat nem kell fizetni.
A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

Állandó letiltás
Üzemeltetői beállítás az Előfizető írásos nyilatkozata alapján, amellyel a hívó hívószámáról kezdeményezett minden hívásra a kijelzés letiltását továbbítja a telefonközpont.

Közvetlen (alközponti) beválasztás
Ha az Előfizető olyan digitális alközponttal rendelkezik, amely alkalmas ISDN2 vagy ISDN30 csatlakozás fogadására, akkor a telefon szolgáltatás megrendelésével lehetővé válik, hogy az alközpont meghatározott (vagy összes) mellékállomásait a telefon hálózatból közvetlenül, kezelő beavatkozása nélkül hívhassák (vidéken hat-, Budapesten hétjegyű számmal).
A szolgáltatás állandó üzemmódú. A Szolgáltató ezen szolgáltatást egyedi megállapodás alapján biztosítja.

Tételes számlamelléklet
A szolgáltató által alkalmazott telefonközpont rögzíti az Előfizető hívószámáról kezdeményezett hívások adatait, így az Előfizető részletes híváskimutatást kaphat, amely tartalmazza a helyi, belföldi, távolsági, nemzetközi, mobil, a telefonszolgáltatás igénybevételével kezdeményezett hívások részleteit. Amennyiben az Előfizető rendszeresen másnak is átengedi használatra a

telefonállomást, az Előfizetőnek a hívásrészletezés kiadásához írásban nyilatkoznia kell, hogy a használók hozzájárulásával is rendelkezik. A használó is kérheti a hívásrészletezés kiadását, amely csak az Előfizető hozzájárulásával teljesíthető.
A Szolgáltató ezen szolgáltatást az erre vonatkozó formanyomtatvány kitöltése és aláírása után teljesíti.

A Szolgáltató a hívás részletes kimutatásban az előfizető kérésére sem adhatja meg a hívó előfizető számára ingyenes hívások, beleértve a hívásrészletező kérelméről szóló nyilatkozat kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság által „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.

3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe

A szolgáltatást az Előfizető csak a Szolgáltatónak a hírközlési hatósághoz tett bejelentése alapján nyilvántartott, az ÁSZF **4. sz. mellékletében** tételesen felsorolt azon földrajzi területen (vételkörzet) veheti igénybe, ahol a Szolgáltató hírközlési hálózattal rendelkezik.

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

Az alábbiakban megjelölt hívószámokon az Előfizető gyors és egyszerű módon adhat hírt valamilyen válságos helyzetről az erre szolgáló szervezetnek:
Mentők: 104, Tűzoltóság: 105, Rendőrség: 107, Európai egységes segélyhívó: 112.

A Szolgáltató biztosítja az Előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok elérését. Az egységes segélyhívószám (112) a Rendőrség, a Tűzoltóság, és a Mentők (segélykérő hívások) hívása esetén a hívó fél kapcsolási számának kijelzése nem tiltható le.

Kiegészítő szolgáltatások keretén belül igénybe vehető tartós híváskorlátozás csak a segélykérő hívásokon kívüli minden hívás letiltására vonatkozik.

A hívó Előfizető jogosult annak igénylésére, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken, azonban a letiltás nem alkalmazható a 24/1997. (III. 26.) BM rendelet 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 hívások esetén.

A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is rendelkezésre bocsátja a segélyhívó szolgálatok kérésére a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

A kábelhálózaton nyújtott telefonszolgáltatás műszaki jellege miatt az áramszolgáltatás szünetelése idején nem biztosítható a segélyhívó számok hívása.

Az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén a Szolgáltató az Előfizető számára a segélykérő számok (104, 105, 107, 112) hívását lehetővé teszi. A segélykérő hívások díjmentesek.

3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

Előfizetői hozzáférési pont (Eht. 188.§ 25. pont) azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető vagy Felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.
Az előfizetői hozzáférési pont helye a Felhasználó által igénybejelentésében megjelölt létesítési helynek megfelelő ingatlanon belüli azon hely, ameddig a Szolgáltató a hálózatot kiépíti és a csatlakoztatáshoz szükséges előfizetői interfészt biztosítja. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. Telefonszoláltatás esetén a Szolgáltató által biztosított kábelmodem RJ45 csatlakozási pontja.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. Az előfizetői szolgáltatás szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

4.1.1. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra a **3. sz. melléklet**ben meghatározott egyedi szolgáltatásminőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt előfizetői hozzáférési ponton.

4.1.2. Ha a Szolgáltató a 4.1.1. pont szerinti vállalását az előfizetés időtartama alatt nem tudja betartani, az Előfizető a a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti (jelen ÁSZF hatálybalépésekor a 13./2011.(XII.27.) NMHH és 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet szerinti) kötbérre jogosult.

4.1.3. A minőségi célértékek értelmezését a **3. sz. melléklet** tartalmazza.

4.1.4. A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paraméterektől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. Ezen szolgáltatásokat a Szolgáltató a **4. sz. melléklet**ben jelöli meg, a célértékeket pedig a Szolgáltató külön köteles tételesen feltüntetni a **3. sz melléklet**ben. Ezen szolgáltatás vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő minőség esetén tehet.

4.1.5. A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi
a) a fejállomáson szemrevételezéssel folyamatosan és méréssel
b) a gerinchálózaton meglevő mérőpontokon keresztül
c) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szúrópróbaszerű méréssel, illetve
d) az Előfizető minőségre vonatkozó panasza esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel.
A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző végberendezést alkalmaz.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

4.1.6. Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak igazolt és indokoltan felmerült költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

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.

A Szolgáltató a hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, azonban ez nincs hatással a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre.

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

4.3.1. Amennyiben 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, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével.
A Szolgáltató jogosult a 4.4.6. pont szerinti eredménytelen felszólítás esetén az előfizetői szerződést az Előfizető hibájából felmondani.

4.3.2. Ha a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja a Felhasználókat a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében a Felhasználó által tehető

intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető a Felhasználótól.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

4.4.1. Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és a telefonszolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést csatlakoztathat.

Minden előfizetői végberendezést (készüléket) úgy kell kialakítani, hogy teljesítse:

- a felhasználó és bármely más személy életének, egészségének és biztonságának védelmi követelményeit, beleértve a külön jogszabályba foglalt biztonsági követelményeket, de feszültségkorlátozás alkalmazása nélkül;
- az elektromágneses összeférhetőségre vonatkozó, külön jogszabályba foglalt védelmi követelményeket.

A készüléket az előző bekezdésekben előírtakon felül úgy kell kialakítani, hogy rendeltetésétől függően feleljen meg következő előírások közül egy vagy több követelménynek. A készüléknek alkalmasnak kell lennie:

- távközlő hálózatokon keresztül más készülékekkel történő együttműködésre és megfelelő típusú interfészekhez való csatlakoztatásra;
- arra, hogy ne okozzon káros hatásokat a távközlő hálózatban vagy annak működésében,
- a felhasználó és az Előfizető személyes adatainak és a magánélethez fűződő jogainak védelmére;
- a visszaélések megakadályozására;
- a készenléti, illetőleg a segélyszolgálatokhoz való hozzáférésre;
- a látásukban, hallásukban és mozgásukban korlátozott személyek általi használatra.

Az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet. Az Előfizető nem csatlakoztathat vagy üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények) vagy a hálózat zavartalan működését, és a végberendezésnek meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

Az előfizetői helyiségekben lévő csatlakozó szerelvény (IEC típusú rádiófrekvenciás csatlakozó) és a hálózathoz csatlakoztatott (Előfizető tulajdonában lévő) végberendezések közötti csatlakozást biztosító kábel hibájának elhárítása kizárólag az Előfizetőt terheli.

Az előfizetői végberendezés kezelési utasításában, és annak mellékleteiben meghatározott rendeltetés szerinti használatához szükséges működési feltételeket (beleértve a működéséhez szükséges elektromos energiát) az Előfizető köteles biztosítani.

4.4.2. A hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizető köteles azt megtéríteni.

4.4.3. A Szolgáltató nem felelős a hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges végberendezési hiba elhárítása vagy a végberendezés szolgáltatás igénybevételére alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára vagy alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.

4.4.4.
Internet-szolgáltatás esetén bekötéskor a Szolgáltató a **4. sz. melléklet** szerinti installálási díj ellenében elvégzi a szolgáltatás Előfizető általi igénybevételéhez szükséges – Előfizető által rendelkezésre bocsátott vagy ingyenesen hozzáférhető – szoftvernek az Előfizető számítógépére történő telepítését és a számítógép beállításait. A számítógép konfigurálása az Előfizető ügykörébe tartozik. A bekötéskor a Szolgáltató – díjmentesen – megkísérli az előfizetői számítógép konfigurálását, azonban amennyiben ez az előfizetői oldal hiányossága miatt bekötéskor, helyben műszakilag nem lehetséges, a Szolgáltatót nem terheli a továbbiakban ezzel kapcsolatos díjmentes kötelezettség.
A hálózatra történő csatlakozást követő további konfigurálásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató a **4. sz. melléklet** szerinti kiszállási és konfigurálási díj ellenében végzi el.

4.4.5. Az Előfizető végberendezésének hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére a **2. sz. melléklet** szerinti illetékes hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

4.4.6. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és végberendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak haladéktalan, de legkésőbb 3 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén a végberendezés üzemen kívül helyezésére. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondhatja.

5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetés

5.1.1. A szolgáltatás szünetelhet
a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy
b) az Előfizető kérésére, vagy
c) mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis major), vagy
d) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) a jogszabályok által előírt módon,

e) műsorterjesztési szolgáltatás esetén a Médiatanács határozata alapján,
f) az ÁSZF 5.1.6. pontjában megjelölt esetekben.

5.1.2. A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hírközlési hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása (rendszeres vagy rendkívüli) miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – átmenetileg szünetelhet és mely szüneteltetés naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal megelőzően értesíti.
A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 16 óra a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele. Az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartásnak minősül a Szolgáltató által saját hatáskörében előre meghatározott olyan tervszerű, hibamegelőző tevékenység, mely havonta a 16 óra időtartamot nem haladja meg. A Szolgáltató a rendszeres karbantartást az alábbi időtartamokban végzi: minden naptári év március 20-a és október 10-e közötti napokon, 7 ás 20 óra közötti időtartamban végzi. Az ÁSZF-ben megjelölt időponttól és időtartamtól eltérő rendszeres karbantartás esetén a Szolgáltató az Előfizetőket a tevékenység megkezdése előtt legalább 15 nappal korábban értesíti.

Ha a szolgáltatást a Szolgáltató a 5.1.1.a), c), d), e) és f) pont alapján – kivéve a rendszeres karbantartás esetét – 48 óráig szünetelteti, a szüneteltetés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.
A Szolgáltató a hálózat karbantartását a szolgáltatásminőség Szolgáltató általi ellenőrzésének adatai vagy az Előfizető megalapozott bejelentése alapján végzi, amennyiben a hálózat vagy annak része állapota miatt a karbantartás szükséges, továbbá a Szolgáltató a rendszeres karbantartás keretén belül általános ellenőrzést is végez a hírközlő hálózaton.
Jelen pont, valamint az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartás a szolgáltató által időszakonként visszatérően meghatározott és az előfizetőkkel legalább 30 nappal korábban közölt időpontban és időtartamban, a szolgáltatásnak az ÁSZF-ben meghatározott minőségi célértékei fenntartása, a távközlési hálózat műszaki állapotának fenntartása vagy fejlesztése érdekében végzett tevékenység, rendkívüli karbantartás a hibaelhárításon és rendszeres karbantartáson kívül végzett munkálat.

5.1.3. A Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető kérésére szünetelteti a jelen pont rendelkezései szerint. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, az esedékes előfizetési díjak megfizetése mellett, legalább 5 munkanappal a szünetelés kért kezdő időpontja előtt kérheti a **4. sz. melléklet**ben meghatározott kiszállási díj megfizetése mellett, amennyiben a kikapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig vagy – ha ezen körülmények korábban következnek be – a szerződés felmondásáig tart. A visszakapcsolást az Előfizető a szüneteltetés kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban kérheti.
A szünetelés időtartamára az Előfizető a **4. sz. melléklet**ben meghatározott és – szüneteltetett díjcsomagtól függő összegű – csökkentett előfizetési díj fizetésére köteles.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást visszakapcsolja és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. A szolgáltató a visszakapcsolásért - ha ahhoz helyszíni intézkedés nem szükséges - külön díjat nem számíthat fel.

Ha a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, ehhez kapcsolódóan a szolgáltató indokolt, méltányos, egyszeri díjat számíthat fel a **4. sz. melléklet**ben foglaltak szerint.
A szüneteltetés végi visszakapcsolás feltétele a szüneteltetés idejére a **4. sz. melléklet**ben meghatározott és – szüneteltetett díjcsomagtól függő összegű – csökkentett előfizetési díj és – a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükségessége esetén – a visszakapcsolásért fizetendő díj megfizetése. A visszakapcsolást a Szolgáltató a díjak kiegyenlítését követően legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.

Az Előfizető kérésére történő szünetelés leghosszabb időtartama 6 hónap. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet.

A szolgáltatás Előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató határozott idejű előfizetői szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.
A 3.1.1.c) pont szerinti szolgáltatás kapcsán szüneteltetés előfizető általi kérésére nem kerülhet sor.

5.1.4. Ha a szolgáltatás mindkét félen kívül álló előre nem látható és el nem hárítható külső okok (vis major) miatt szünetel, az Előfizető annak időtartama alatt díjfizetésre köteles (előre történő fizetésnél díjvisszatérítésre nem jogosult), ha a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett. Az előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából vis majornak minősül különösen a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét működésképtelenné tevő, természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás, illetve a szolgáltatást megtiltó vagy szüneteltetését elrendelő, jogszabályon alapuló hatósági rendelkezés.

A szünetelés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli akkor, ha a Szolgáltató a jelen pont szerinti igazolási kötelezettségét nem teljesíti. A jelen pont szerinti díjcsökkentés összege a kieső napok számának és a havi előfizetési díj egy napra eső részének szorzata. Minden megkezdett nap egész napnak számít. A szolgáltatás ezen ok miatti szüneteltetése a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

5.1.5. Az 5.1.1. d) pont szerinti szünetelésre az 5.1.4. pont szabályai irányadók.

5.1.6. Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a 7.1.10. pontban meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

5.1.7. Szolgáltatáscsomag esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozása

5.2.1. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető értesítésével a következő esetekben jogosult:

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott vagy a szolgáltatást a Hálózathasználati Elvekbe ütköző módon használja (tiltott internet-használat), vagy az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató sávszélességgel való gazdálkodását és ezzel a szolgáltatás minőségét az Előfizető által az adott csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség túllépésével, vagy az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának működését egyéb módon (extrém használat).

b) a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,

c) az Előfizetőnek a díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt - de legalább 15 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot,

e) a Szolgáltató 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 (csalás, megtévesztés),

f) műsorterjesztés esetén az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

Az a)-c) pont szerinti esetekben a Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. Az d)-f) pont szerinti esetben a korlátozásra az Előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor. A Szolgáltató köteles felhívni az Előfizető figyelmét arra, hogy a korlátozás az Előfizető által igénybe vett más, az internet-hozzáférési szolgáltatásra épülő elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetőségét és minőségét is érintheti.

5.2.1.1. Az internetszolgáltatásra vonatkozóan az 5.2.1.a) pont szerinti esetkör kapcsán a Szolgáltató elfogadja, és magára nézve kötelezőnek tekinti az Internet használata kapcsán kialakult és nemzetközileg elfogadott Hálózathasználati Elveket (AUP – „Acceptable Use Policy”), amelyek Magyarországon az Internet Szolgáltatók Tanácsa tesz közzé és vizsgál felül rendszeresen. A Hálózathasználati Elvek a http://www.iszt.hu/iszt/aup.html címen érhetőek el az Interneten, valamint a jelen ÁSZF 5. számú Mellékletét képezik.
Amennyiben az Előfizető megszegi a jelen ÁSZF 5. számú Mellékletét képező Hálózathasználati Elveket, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizető szolgáltatását korlátozza, amely korlátozás a jelen pont értelmében a jogsértő tevékenységgel érintett szolgáltatás-rész WEB tárhely; e-mail szolgáltatás Előfizető általi használatának felfüggesztését, és/vagy az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását jelenti.
Amennyiben az Előfizető bármely, a jelen ÁSZF-ben vagy annak 5. számú mellékletét képező Hálózathasználati Elvekben meghatározott tiltott cselekményt követ el, - ideértve azt az esetet is, amikor ugyan nem az Előfizető a közvetlen elkövető, de az Előfizető gépének felhasználásával követik el a jelen pontban foglalt tiltott tevékenység valamelyikét-, a szolgáltató azonnal korlátozza az Előfizető hálózati hozzáférését és felszólítja a fenti tevékenység 3 (három) napon belüli

megindokolására vagy a fenti tevékenységtől történő tartózkodásra, a jogkövetkezmények feltüntetésével.
A jelen ÁSZF értelmezése szempontjából tiltott Internet-használatnak minősül az is, ha az Előfizető a nem a Szolgáltató által az előfizetői szerződés alapján a részére biztosított kábelmodem felhasználásával vagy más Előfizető felhasználói nevének és jelszavának felhasználásával kísérli meg a szolgáltatás igénybevételét (pl: modem elregisztrálás).

Az a jogosult, akinek a szerzői jogi törvény által védett szerzői művén, előadásán, hangfelvételén, műsorán, audiovizuális művén, adatbázisán fennálló jogát a Szolgáltató valamely Előfizetője által hozzáférhetővé tett információ sérti (a továbbiakban: jogosult), teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt értesítésével felhívhatja a Szolgáltatót, a jogát sértő tartalmú információ eltávolítására.
Az értesítésnek tartalmaznia kell:
a) a sérelem tárgyát és a jogsértést valószínűsítő tények megjelölését;
b) a jogsértő tartalmú információ azonosításához szükséges adatokat;
c) a jogosult nevét, lakcímét, illetve székhelyét, telefonszámát, valamint elektronikus levelezési címét.
Amennyiben a jogosult meghatalmazottja útján jár el, az értesítéshez az értesítési-eltávolítási eljárásban való képviselet ellátására feljogosító teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazást is csatolni kell.
Az értesítés átvételétől számított 12 órán belül a Szolgáltató – a jogosult jogát sértő információt biztosító Előfizető 3 munkanapon belül történő írásbeli tájékoztatása mellett – köteles intézkedni az értesítésben megjelölt információhoz való hozzáférés nem biztosítása vagy az információ eltávolítása iránt, és feltüntetni, hogy az eltávolítás milyen jogosult jogsértést állító értesítése alapján történt.

Az érintett Előfizető a tájékoztatás átvételétől számított 8 napon belül teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban a szolgáltatónál kifogással élhet az érintett információ eltávolításával szemben.
A kifogásnak tartalmaznia kell:
a) az eltávolított, illetőleg hozzáférhetetlenné tett információ azonosítását, ideértve azt a hálózati címet, ahol az korábban hozzáférhető volt, továbbá az érintett igénybe vevőt azonosító adatokat;
b) indokolt nyilatkozatot arról, hogy az igénybe vevő által biztosított információ nem sérti a jogosult értesítésében megjelölt jogát.
A kifogás átvételekor a Szolgáltató haladéktalanul köteles az érintett információt újra hozzáférhetővé tenni, és erről a jogosultat a kifogás megküldésével értesíteni, kivéve, ha az eltávolítást vagy a hozzáférés megtiltását bíróság vagy hatóság rendelte el.
Ha az érintett Előfizető a jogsértést elismeri, vagy határidőben nem terjeszt elő kifogást, vagy az nem tartalmazza a fent megjelölt adatokat, és nyilatkozatot, a Szolgáltató az információhoz való hozzáférés nem biztosításának, illetve az információ eltávolításának hatályát köteles fenntartani.
Ha a Szolgáltató intézkedése nem vezet eredményre, tehát az Előfizető a tiltott magatartást a felszólítást követő 3 (három) napon belül nem szünteti meg, illetőleg arra az Előfizető magyarázatot nem ad, vagy a tiltott magatartás megismétlődik a Szolgáltató felhívása ellenére, abban az Esetben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondja.

A Szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybe vétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is,

minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét. A fentiek figyelembe vételével a Szolgáltató túlzott mértékű használatnak tekinti azt az esetet, amikor az Előfizető adatforgalma adott hónapra nézve a 300 Gigabyte forgalmi mennyiséget meghaladja (extrém használat).
Az extrém használat meghatározására a Szolgáltatónak a sávszélességgel való gazdálkodása, és ezáltal a szolgáltatás minőségének fenntartása miatt van szüksége. A Szolgáltató a szolgáltatás megfelelő minőségét nem tudja biztosítani, ha hálózatát az előfizetők túlterhelik. Extrém használat valósul meg, ha bármely hónap első és utolsó naptári napja között számított adatforgalom átlaga a 300 Gigabyte adatmennyiséget meghaladja.
Amennyiben az Előfizető az extrém használatnak minősülő adatmennyiség 80%-át eléri, a Szolgáltató erről e-mail formájában értesíti az Előfizetőt, a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel, és egyúttal felhívja a szerződésszegő magatartástól való tartózkodásra.
Ha a hozzáférési pont forgalma meghaladja az extrém használatnak minősülő átvitt adatmennyiséget, akkor a Szolgáltató az adott előfizetői hozzáférési ponton keresztüli adatforgalom sebességét az 5. számú mellékletben foglaltak szerint jogosult korlátozni. Amennyiben az Előfizető a szerződésszegést a Szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, azaz adatforgalma az értesítést követő hónapban ismételten meghaladja a 300 Gigabyte adatmennyiséget, a Szolgáltató a szerződést felmondhatja.

5.2.1.2. Szolgáltató extrém hosszúságú (azaz legalább 60 percet meghaladó) folyamatos vonalkapcsolat esetén minden hívásirányban jogosult az automatikus hívásbontásra.

A szolgáltatás megállapodott mértéken felüli használata

A szolgáltató jogosult a telefon szolgáltatás hozzáférési ponthoz tartozó havi forgalmi limit megállapítására, melynek nagyságát az 1. számú melléklet tartalmazza.

A havi forgalmi limit túllépése esetén a Szolgáltató jogosult a telefon szolgáltatás hozzáférési pontról kezdeményezett hívások korlátozására. A forgalmi limit túllépését jelenti, ha az adott hónapon belül a telefon szolgáltatás hozzáférési pontról az összegszerűen meghatározott kezdeményezett hívásforgalmat meghaladóan forgalmaz az előfizető.

A szolgáltatás minőségi jellemzőinek csökkentése:

A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, valamint - amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe az 5.2.1. pont c) pontjában szabályozott díjtartozás esetét kivéve - a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés az ÁSZF-ben rögzített szolgáltatásminőségi minimál értékektől eltérő minimál értékeket határozhat meg. A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben rögzített szolgáltatásminőségi célértékektől rosszabb célértékeket kizárólag Üzleti/Intézményi Előfizető esetén állapíthat meg, amennyiben az eltérő minőségi célértékhez eltérő díjazást alkalmaz.

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos és a **4. sz. mellékletben** feltüntetett korlátozási díjat számol fel.

5.2.2. Amennyiben az Előfizető közreműködő szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe, az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha az 5.2.1.c) pontban meghatározott feltételek az Előfizető által – a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

5.2.3. Ha az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe, a korlátozás az 5.2.1. pont c) pontjában szabályozott díjtartozás, valamint a csalás esetét kivéve - a műszakilag kivitelezhető mértékben - csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani
a) a szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
b) a hibabejelentőjének elérhetőségét.
c) segélyhívó telefonszámák hívását

Amennyiben az előfizető a szerződésszegést a szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, a szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos és a **4. sz. mellékletben** feltüntetett korlátozási díjat számít fel.

5.2.4. Ha az Előfizető az 5.2.1. pont szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség terheli a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti mértékben és módon a 7.4.1. pont szerint.
A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a **4. sz. mellékletben** feltüntetett díjat számít 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.

5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztése

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, ha a Szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint (díjtartozás miatt) nem mondja fel az előfizetői szerződést a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel. Ha a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján

valószínűsíthető, hogy az Előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata

6.1.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek
6.1.1.1. A Szolgáltató a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan működésének biztosítása érdekében az ÁSZF 1.2. pontja szerinti ügyfélszolgálat mellett hibabejelentő szolgálatot is működtet, melynek elérhetőségét jelen ÁSZF 1.3. pontja tartalmazza.
Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál jelentheti be, amelyet a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán keresztül vagy közvetlenül köteles elérhetővé tenni, az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított
- hibabejelentő szolgálatnál szóban telefonon vagy
- az ügyfélszolgálatnál szóban személyesen vagy telefonon,
- az ügyfélszolgálathoz küldött levélben, vagy elektronikus levélben, vagy egyéb elektronikus hírközlés útján jelentheti be.

Az Előfizető azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az Előfizető nevét, címét és ügyfélazonosító számát (szerződésszámát).
A telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségét az **1. sz. melléklet**ben megjelölt időtartamon belül biztosítja.

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

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha
a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
b) műsorterjesztés esetén a Szolgáltató a megszűnő vagy rossz műszaki minőségű műsort más műsorral helyettesíti,
c) műsorterjesztés esetén a műsorszolgáltató által adott jel nem megfelelő minőségű,
d) a Szolgáltató által biztosított internet-hozzáférési szolgáltatás „csúcsidőben” várakozással vehető igénybe, azonban a vállalt célértéken belül,
e) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
f) az Előfizető az ÁSZF **3. sz. melléklet**ében vállalt szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

A hibabejelentés akkor minősül megtettnek és a határidők számítása szempontjából kezdő időpontnak, amikor abból megállapítható a beazonosítható előfizetőtől való származása, valamint a hibajelenség megjelölése, leírása.

6.1.1.3. A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát a hiba tényleges okának feltárásával behatárolja és az elvégzett vizsgálat alapján a hibabejelentéstől számított 72 órán belül.
a) a valós és a szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát kijavítja vagy
b) értesíti az Előfizetőt arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A Szolgáltató a jelen pont szerinti értesítési kötelezettségének a 6.4.6.4.a)-c) pontok szerint tesz eleget azzal, hogy közvetlen írásbeli értesítésnek minősül a hibaelhárításkor a munkalap Előfizető részére történő átadása és az átadás Előfizető általi elismerése is.

6.1.1.4. Nem minősül valós hibának az, ha az Előfizetővel szemben a szolgáltatás korlátozására került sor és a korlátozásról a Szolgáltató az Előfizetőt a hibabejelentéskor tájékoztatta.

A Szolgáltató a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a hibabejelentéssel, vagy a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

6.1.1.5. Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához további helyszíni - az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó - vizsgálat szükséges, a Szolgáltató az Előfizetővel az év, hónap, nap meghatározásával, 8 és 20 óra közé eső, 4 órás időszak megadásával időpontot egyeztet. A Szolgáltató az Előfizetővel történt egyeztetést és a helyszíni vizsgálatra közösen megállapított időpontot igazolható módon rögzíti.

Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve hiba kijavításához harmadik személy, így különösen hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltató megkéri. A hozzájárulás beszerzése kezdeményezésének időpontját és a válasz Szolgáltatóhoz való beérkezésének időpontját a Szolgáltató rögzíti. A hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 6.1.1.3. pontban meghatározott határidőbe. A Szolgáltató a hozzájárulás beszerzése kezdeményezésével egyidejűleg értasíti az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességének okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 6.1.1.3. pontban meghatározott határidőbe.

A Szolgáltató a hiba behatárolásáért, illetve a 6.1.1.3.*a)* pontban meghatározott hiba kijavításáért díjat nem számíthat fel. A Szolgáltató 6.1.1.3.*a)* pontban meghatározott hiba behatárolásával és kijavításával összefüggésben felmerülő - így különösen javítási, kiszállási - költséget sem háríthat az Előfizetőre. Az Előfizetőt a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából a helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettség nem terhelheti.

6.1.1.6. Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a 6.1.1.5. pont szerinti egyeztetés során a Szolgáltató által felajánlott időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által felajánlott időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló 6.1.1.3. pont szerinti határidőbe.

Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve a hiba kijavítása időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba behatárolása, illetve kijavítása a meghatározott időpontban a

Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 6.1.1.3. pontban meghatározott határidőbe.

6.1.1.7. Nem minősül elhárítottnak a hiba, ha az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten 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, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

6.1.2. A hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

6.1.2.1. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a hiba elhárításától számított egy évig megőrzi.

6.1.2.2. A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, mely nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:
- az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza
a) az Előfizető nevét, értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,
b) az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számot,
c) a hibajelenség leírását,
d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza
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. melynek a Szolgáltató a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.(A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.)

6.1.2.3. A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:
a) telefonon, vagy ügyfélszolgálaton szóban tett bejelentés esetén a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg visszaolvasásával,
b) a telefonos üzenetrögzítőre mondott vagy írásban benyújtott bejelentés esetén az Előfizető által megadott telefonszámon a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg beolvasásával.

6.1.2.4. A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy
a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
b) a hiba kijavítását megkezdte,

c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére kötbért fizet a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti mértékben és módon a 7.4.1. pont szerint.

6.1.2.5. Az Előfizető a hibaelhárítás során kizárólag annyiban köteles a Szolgáltatóval együttműködni, hogy a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépést biztosítja.
A Szolgáltató a hibaelhárítás megkezdéséről csak akkor köteles az Előfizetőt előzetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az Előfizető helyiségébe szükséges bejutni.

6.1.2.6. Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (a csatlakoztatott végberendezés illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, azonban – amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért elvégezheti.

6.1.2.7. A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget és a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a **4. sz. mellékletben** megjelölt mértékben, ha
a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
b) a helyszínen végezhető javítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
c) az Előfizető téves vagy megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

6.1.2.8. Amennyiben az Előfizető kéri és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 6 órán belül megkezdi a helyszíni hibaelhárítást a **4. sz. mellékletben** megjelölt mértékű expressz kiszállási díj ellenében.

6.1.2.9. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti mértékben és módon.a 7.4.1 pont szerint.
a) a 6.1.1.3. és 6.1.1.4. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

Mentesül a Szolgáltató a jogszabályon alapuló kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető az Előfizetőnek felróható okból nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be, továbbá a 6.1.2.7. a)-d) pontjai szerinti esetben.

6.1.2.10. Az Előfizető nem jogosult a hálózatot érintő javítási vagy karbantartási munkálatokat önmaga végezni, vagy a Szolgáltatón kívüli személlyel végeztetni.
Amennyiben a hiba behatárolása vagy elhárítása során megállapításra kerül, hogy az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot vagy hálózati berendezést az Előfizető önmaga kívánta javítani vagy a javításra harmadik személyt vett igénybe és ezzel a Szolgáltatónak kárt okozott, úgy köteles az okozott kárt (beleértve a más előfizetőket is érintő hibaelhárítás meghiúsításából eredő kárt is), valamint a hibaelhárítással kapcsolatban felmerült költséget a Szolgáltató részére megtéríteni.

6.2. Az előfizetői jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

6.2.1. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató a Felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az általános elvárhatóság szempontjából a Szolgáltató feltételezi a gazdasági életben körültekintő, megfelelően informált Előfizetőt és Felhasználót, aki a rendelkezésére álló információk birtokában képes ésszerű vásárlói döntést hozni.

Nem köteles a Szolgáltató megtéríteni a kárnak azt a részét, amelyet vis major okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető kötelezettsége a Szolgáltató haladéktalanul értesítése arról, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

6.2.2. Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

6.2.3. Az Előfizetőt megillető kötbér esetét, mértékét és megfizetésének módját a 7.4. pont tartalmazza.

6.2.4. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

6.2.4.1. A hibabejelentéssel kapcsolatos eljárást az ÁSZF 6.1. pontja, a panaszokkal kapcsolatos eljárást az ÁSZF 6.3. pontja tartalmazza.

6.2.4.2. Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasza, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasza, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza, valamint a Szolgáltatóval szembeni egyéb jogvitája vagy jogvitás helyzete esetén jogosult a **2. sz. melléklet** szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

6.2.4.3. A Szolgáltató az Előfizetővel szembeni igényével, valamint az Előfizetővel szembeni egyéb jogvitája vagy jogvitás helyzete esetén jogosult a **2. sz. melléklet** szerinti illetékes szervezetek vagy

hatóság(ok) vizsgálatát kérni, amennyiben a szervezetnek vagy hatóságnak van hatásköre az ügy elbírálására.

6.2.4.4. Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a hírközlési hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető.
Amennyiben a kérelmező a jelen pontban foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a jelen pontban foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét. Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

6.2.4.5. Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitákra a felek kikötik a **2. sz. melléklet** szerinti bíróságok kizárólagos illetékességét azzal, hogy az Előfizetőt a Szolgáltatóval szemben terhelő fizetési kötelezettségekre vonatkozó jogvita esetén az általános hatáskörű és illetékességű bíróság jár el.

6.2.5. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti mértékben és módon a 7.4.1. pont szerint.

6.2.6. Az Előfizetőt az előfizetői szerződésekre vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályok szerinti mértékben megillető kötbért a Szolgáltató az Előfizető részére a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti módon teljesíti a 7.4.1. pont szerint.

6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)

6.3.1. A jelen ÁSZF vonatkozásában előfizetői panasz: előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek. A Szolgáltató a hibabejelentésekkel kapcsolatban a 6.1. pontban foglaltak szerint jár el.

A Szolgáltató az Előfizetőktől származó panaszokat és a panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt az **5. sz. mellékletben** megjelölt szerinti időtartamig megőrzi.

6.3.2. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Előfizetőnek átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az Előfizetőnek legkésőbb a 30 napon belüli érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.
A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:
a) az Előfizető neve, lakcíme,
b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
c) az Előfizető panaszának részletes leírása, az Előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
d) a Szolgáltató nyilatkozata az Előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - az Előfizető aláírása,
f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.
A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A Szolgáltató egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a továbbiak szerint köteles eljárni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A Szolgáltató a jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.
Amennyiben a panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató – a 30 napon belül – köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

Ha a panasz kivizsgálása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és a Szolgáltató által a fentiek szerinti értesítésben javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a határidőbe.

Ha a panasz kivizsgálása időpontjában az előzőek szerint a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a panasz kivizsgálása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a határidőbe.
Ha a helyszíni vizsgálat az Előfizető érdekkörébe tartozó okból meghiúsul, az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

A fenti, Szolgáltatóhoz – nem ügyfélszolgálatra – beérkezett panaszoktól eltérően az ügyfélszolgálathoz érkezett panaszok esetében az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és az Előfizető a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha az Előfizető panaszát szóban közli és a Szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.
Az ügyfélszolgálatra vonatkozó 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az Előfizetőt írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.
Az ügyfélszolgálat az előfizetői panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületekkel.

6.3.3. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli díjreklamáció esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és megválaszolja. A Szolgáltató a díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint felmondani.

A Szolgáltató jogosult a 6.3.1. pont szerinti, valamint a díjreklamációra vonatkozó nyilvántartást egységes nyilvántartásként kezelni.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, a díjreklamációban érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Egyéb esetben az Előfizető a vitatott díj eredeti fizetési határidőre történő megfizetésére köteles és a díjreklamációnak a vitatott díjon (díjtételen) kívüli díjakra nincs halasztó hatálya.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a díjreklamáció elbírálásától számított 30 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 azonos a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

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 számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

6.3.4. Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembe vételével biztosítania kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díj számításához szükséges számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató ezen adatokat 12 havonta legfeljebb egy alkalommal köteles díjmentesen átadni. Az Előfizetők részére a 12 hónapon belüli második alkalomtól a Szolgáltató az

adatok szolgáltatásért az ÁSZF **4. sz. mellékletében** meghatározott adminisztrációs díjat számíthat fel.
Amennyiben az Előfizető az adatokat nyomtatott formában vagy más tartós adathordozón kéri, úgy az adminisztrációs díj tartalmazza a nyomtatás vagy adathordozó költségét is.

6.3.5. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a kártérítési igényt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

6.4.1. A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, melynek elérhetőségeit jelen ÁSZF 1.1. és 1.2. pontja, valamint az **1. sz. melléklet** tartalmazza.

A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat legalább hetente 1 munkanapon nyitva tartson.
Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – összesen 20 munkanapon is zárva tarthat és amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el.
Az ügyfélszolgálat ezen zárva tartásáról a Szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetmény útján, valamint internetes honlapján.

6.4.2. A Szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlő hálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a megfizetendő, legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani. E szabályt a belföldi hálózatból indított hívásokra kell alkalmazni. A Szolgáltató által működtetett telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető.
Az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató – a műszaki szolgáltatási feltételek megléte esetén – saját hálózatából díjmentesen köteles biztosítani ügyfélszolgálatának elérhetőségét.

6.4.2.1. Egyéni előfizető esetén a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, valamint a Szolgáltató és az Egyéni Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie.
A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – a hibaelhárítással kapcsolatos hibabejelentésre vonatkozó bejelentés kivételével, melyet a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni – a bejelentés időpontjától számítva 2 évig megőriz.

Ha a hangfelvétel tartalmazza a 6.3.2. pontban megjelölt és panaszfelvételi jegyzőkönyv szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, az Előfizető által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele az Előfizető beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és az Előfizető kérésére, a jelen pont szerinti módon, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az Előfizetőt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett Előfizető általi visszahallgatását - kérésre - a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni az erre vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 5 munkanapon belül, ami a hangfelvétel rendelkezésre bocsátásának minősül.
A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az Előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az Előfizető részére előfizetői hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

6.4.2.2. Üzleti előfizető esetén a telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon, a bejelentés időpontjától számítva 1 évig megőriz.
Az Üzleti előfizető erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül a Szolgáltató a jelen pont szerinti hangfelvétel visszahallgatását ügyfélszolgálati helyiségében biztosítja az Üzleti előfizető részére.
A jelen pont szerinti hangfelvétel másolatát a Szolgáltató az üzleti előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az Üzleti előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti.
A Szolgáltató a visszahallgatást és a másolatot az Üzleti előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen biztosítja.
Üzleti előfizető esetén az előfizetői szerződéssel kapcsolatban érkező előfizetői panasz másolatát, vagy az előfizetői panasz elintézéshez szükséges adatokat az Üzleti előfizető kérésére a szolgáltató az üzleti előfizető rendelkezésére bocsátja

6.4.3. Az ügyfélszolgálat útján a Felhasználó illetve az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, és panasszal élhet.

6.4.4. Az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje az ügyfél igényének kielégítéséhez szükséges folyamatok lebonyolításának időigényétől függ, valamint az adott időpontban az ügyfélszolgálaton megjelenő ügyfelek számától. A Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz az ügyfelek gyors, pontos kiszolgálása érdekében és több ügyfél egyidejű megérkezése esetén az ügyfélszolgálat vezetője azonnal intézkedik az ügyfelek mielőbbi kiszolgálása érdekében. A Szolgáltató törekszik arra, hogy az ügyfél és az ügyfélszolgálati munkatárs közvetlen

kommunikációja során az időintervallum minimalizálásra kerüljön az ügyfélszolgálati munkatársak felkészült ügyintézése, gyors, pontos, értelmezhető válaszadása útján.

6.4.5. Az Előfizető nyilatkozatainak, valamint a Szolgáltató értesítéseinek, tájékoztatásainak és közzétételeinek megtételére az alábbiak szerint kerülhet sor:

6.4.5.1. Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató székhelyére vagy központi avagy illetékes ügyfélszolgálatára írásban (postai úton feladva, telefaxon, vagy elektronikus levélben megküldve vagy személyesen benyújtva) jogosult megtenni, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik.
Az előfizetői szerződést az Előfizető minden olyan formában (írásban, szóban, stb.) jogosult felmondani, mint amilyen formát a Szolgáltató a szerződés megkötésére is alkalmaz.

6.4.5.2. Ha jogszabály vagy a hírközlési hatóság valamely tájékoztatásnak, általános szerződési feltételnek (jelen pontban a továbbiakban: tájékoztatás) a Szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzétételét rendeli el, ennek a Szolgáltató a következők teljesítésével tesz eleget:
a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, és
b) az abban foglaltakról a hangszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

6.4.5.3. Ha elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály az Előfizető értesítésének módját nem határozza meg, a Szolgáltató értesítési kötelezettségének választása szerint – a jelen pontban foglaltakra figyelemmel - a következő módon tehet eleget:
a) tartós adathordozó útján, azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az Előfizetőt igazolható módon külön értesíteni kell, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege azt nem indokolja;
b) az Előfizető közvetlen értesítésével, személyesen, postai úton, saját kézbesítés útján vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon;
c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
d) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban és honlappal rendelkező média szerkesztőség, internetes újság vagy hírportál útján legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

6.4.5.4. A 6.4.5.3. *a)-c)* pontban meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy
a) a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette,
b) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek igazolható módon megküldték, vagy
c) a postai levélben foglalt vagy saját kézbesítés útján továbbított értesítést az Előfizetőnek igazolható módon megküldték.

A 6.4.5.3. *d)* pontjában meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag az Eht. 136. § (1) bekezdése szerinti, az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó értesítések esetén alkalmazhatja.

6.4.5.5.

A 6.4.5.3. *a*) pontja szerinti tartós adathordozón történő értesítést a Szolgáltató által megküldöttnek kell tekinteni, ha a Szolgáltató biztosította, hogy az értesítéssel érintett információ az Előfizető számára hozzáférhetővé váljon.

A Szolgáltató 6.4.5.3. *a)* pontja szerinti tartós adathordozón történő értesítés esetén a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az elérési út megjelölésével értesíti az Előfizetőt, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege ezt nem indokolja.

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

6.4.5.7. Ha az Előfizető kifejezetten kéri, a Szolgáltató a számlát elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer helyett postai úton küldi meg az Előfizető részére. A Szolgáltató az elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszeren megküldött számla esetében az Előfizető részére díjkedvezményt adhat.

6.4.5.8. A Szolgáltató az előfizetői szerződés időtartama alatt biztosítja az Előfizető számára az elektronikus tárhelyen tárolt információkhoz való hozzáférést.
Ha az előfizetői szerződéssel kapcsolatos információk elektronikus tárhelyen érhetőek el, az előfizetői szerződés megszűnését követő egy évig a Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére az elektronikus tárhelyhez való hozzáférést.

6.4.5.9. Az internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató köteles a Végfelhasználók részére alternatív, kedvezményes díjjakkal kapcsolatos tanácsadást biztosítani, ha ilyen díjakat is alkalmaz, továbbá köteles legalább évente tájékoztatni a Végfelhasználókat a legkedvezőbb díjszabásról.
A Szolgáltató a jelen pont szerinti alternatív, kedvezményes díjakkal kapcsolatos tanácsadást a Végfelhasználó kérésére telefonos és személyes ügyfélszolgálatán, valamint a Végfelhasználó elektronikus úton történő megkeresésére elektronikus úton biztosítja. A tanácsadás a Végfelhasználó igénye esetén kiterjed a fogyasztási szokásain alapuló, az eddig igénybe vett szolgáltatás paramétereihez összességében leginkább hasonló, kedvezőbb árú szolgáltatáscsomagok ismertetésére.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A Szolgáltató tudakozó szolgáltatást nem tart fenn. A Szolgáltató – az Előfizető hozzájárulásától függően – az Előfizető nevét, lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát köteles a tudakozó szolgáltatást nyújtó egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató részére átadja és amely így átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

A telefonszolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozó szolgáltatást, valamint hogy az országos belföldi tudakozó szolgáltatás az Európai Gazdasági Térség más végfelhasználói számára hanghívás vagy SMS útján közvetlenül hozzáférhető legyen.

6.5.1 Tudakozó hívások

Tudakozó hívásnak minősül bármely sikeres hívás, amelyet az Előfizető kezdeményez bármely tudakozó szolgáltatást végző Szolgáltató irányában. A Szolgáltató köteles megadni az egyetemes tudakozó szolgáltatóknak, az Előfizető hozzájárulásától függően:

• az Előfizet nevét,
• lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és
• kapcsolási számát.

Belföldi és helyi tudakozódás

Belföldi és helyi tudakozódásnak minősül a 11800-as tudakozószolgálati hívószám sikeres hívása. A szolgáltatás igénybevételével az Előfizető az előfizetői állomásáról magyarországi Előfizetőkkel és hívószámokkal kapcsolatos információkat szerezhet meg.
A tudakozó szolgálat csak azon Előfizetők adatairól ad felvilágosítást, akik ehhez hozzájárultak. A díjazás jelen Általános Szerződési Feltételek 4. számú mellékletében foglalt díjtáblázat alapján történik.

Nemzetközi tudakozódás

Nemzetközi tudakozódásnak minősül a 11818-as hívószám sikeres hívása. A szolgáltatás igénybevételével az Előfizető az előfizetői állomásáról nemzetközi Előfizetőkkel és hívószámokkal kapcsolatos információkat szerezhet meg. A díjazás jelen Általános Szerződési Feltételek 4. számú mellékletében foglalt díjtáblázat alapján történik.

Tudakozó Plusz

A Tudakozó Plusz szolgáltatás igénybevételének minősül a 11824-es tudakozószolgálati hívószám sikeres hívása. A Tudakozó Pluszban lehetőség van tevékenységi kör és szolgáltatástípus szerinti keresésre a hívó által megadott szempontok alapján, ezen kívül közérdek információk, általános tudományos, művészeti tudnivalók, valamint email és weboldalcímek lekérdezésére. A díjazás jelen Általános Szerződési Feltételek 4. számú mellékletében foglalt díjtáblázat alapján történik.

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

6.6.1. A Szolgáltató az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az ÁSZF-ben tájékoztatja arról, hogy
a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes szervezeteknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
b) az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az előfizetőt,
c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Az a) és c) pont szerinti tájékoztatásokat a **2. sz. melléklet**, a b) pont szerinti tájékoztatásokat a 6.3. pont tartalmazza.

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

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében a díjcsomagokhoz kapcsolódó összeghatárok, adatmennyiség esetén az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeghatárok, adatforgalom mennyisége, további egyedi díjszabású egységek, szolgáltatások díjai; az egyszeri díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen belépési, csatlakozási, bekapcsolási díj, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, az előfizetői szerződés megszűnése, idő előtti felmondása, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, minden egyéb egyszeri díj; a szolgáltatóváltással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak; a különleges és célzott díjszabási rendszerekre, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, az akciók, kedvezményes ajánlatok részletes leírása, így különösen azok időtartama, feltételei, díjai és a nyújtott kedvezmények; díjazási időszakok, díjazási feltételek, ideértve az elektronikus hírközlő végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is**

7.1.1. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért a **4./a) sz. melléklet** szerinti rendszeres díjakat köteles fizetni. Rendszeres díjak különösen: havi előfizetési díj, jeltovábbítási díj, csökkentett előfizetési díj. Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért, tevékenységéért alkalmanként a **4. sz. melléklet** szerinti egyszeri díjakat köteles fizetni.
A **4./b) sz. melléklet** tartalmazza – többek közt – az egyszeri díjakat, a hibajavításhoz kapcsolódó díjakat, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjakat.
A Szolgáltató a naprakész díjszabásának elérhetőségét az elektronikus honlapján biztosítja.
A Szolgáltató az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében - a csalás, visszaélés elleni védekezésből, valamint a szándékolatlan forgalmazásból eredő nagy összegű díjak kiszámlázásának megelőzése érdekében - az igénybevétel korlátjaként összeghatárt vagy adatmennyiséget határozhat meg a **4./a) sz. mellékletben**, amely korlátozó feltételektől az Előfizető és a Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.
A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát 80%-ának elérését követően a Szolgáltató haladéktalanul értesíti az Előfizetőt és figyelmezteti a korlát túllépésének következményeire.
A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát túllépéséről a Szolgáltató értesíti az Előfizetőt és tájékoztatja a teljes körű szolgáltatás további igénybevételéhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit.

Amennyiben a 4./a) sz. melléklet szerinti díj alapját képező szerződés internet-hozzáférési szolgáltatáson kívül más szolgáltatást is tartalmaz, a 4./a) sz. mellékletben külön kerül feltüntetésre az internet-hozzáférési szolgáltatás díja, valamint a további szolgáltatások díjai.

Az egyes rendszeres és eseti díjak, költségtérítések fogalmát az ÁSZF **4./c) sz. melléklet** tartalmazza.

7.1.2. A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, valamint a belépési, a kiegészítő belépési, a rácsatlakozási díj, az aktiválási díj előre, az egyéb egyszeri díjak pedig a

Szolgáltató tevékenységével egyidejűleg, vagy utólag esedékesek. Az előfizetési díjak közvetített szolgáltatást is tartalmaznak.

7.1.3. A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az Előfizető választása szerint
a) naptári havi előfizetés esetén a tárgyhónap 20. napjáig
b) naptári negyedéves előfizetés esetén az első hónap 20. napjáig
c) naptári féléves előfizetés esetén az első hónap 20. napjáigd) naptári éves előfizetés esetén az első hónap 20. napjáig
esedékes.

A szerződéskötéskor megtett díjfizetési gyakorisági nyilatkozatát az Előfizető legkésőbb az első módosított díjfizetési gyakoriságú időszakot megelőző hónap kezdetéig módosíthatja.

7.1.4. A Szolgáltató az esedékes, illetve jövőben esedékessé váló díjakról– az Előfizető által igényelt díjfizetési gyakoriságnak megfelelő – papíralapú (nyomtatott) számlát postai úton vagy saját kézbesítő útján avagy – az Előfizető igénye esetén a 7.1.12. pont szerint – e-számlát elektronikus úton bocsát ki az Előfizető részére és amely számla összegét az azon feltüntetett fizetési határidőn belül köteles az Előfizető kiegyenlíteni. A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 13 naptári napnál.
Iinternet-hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató az Előfizetője kérésére a kiállított számlához köteles részletesebb számlamellékletet csatolni (továbbiakban: hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges számlázási adatokat tartalmazó és - ha a szolgáltatás jellege ezt lehetővé teszi - a forgalmazási adatokat tartalmazó kimutatást, amely elektronikus számla esetén díjmentes. Ilyen számlamellékletet a Szolgáltató az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatást igénybe vevő Előfizető részére is köteles kiállítani, amennyiben az Előfizető azt utólagosan kéri.
Az olyan, internet-hozzáférés szolgáltatást is tartalmazó szolgáltatáscsomag esetén - ideértve azt is, ha a szolgáltató az internet-hozzáférés szolgáltatást nem előfizetői szolgáltatással értékesíti -, amelyben az internet-hozzáférés szolgáltatás díja forgalomtól független, vagy az adatmennyiség előre meghatározott, a Szolgáltató a számlán és a hívásrészletezőben az internet-hozzáférés szolgáltatás díját - ideértve a szolgáltatás díjára vonatkozó kedvezményeket is - a többi, számlában foglalt szolgáltatás díjától elkülönítetten is feltünteti.

A Szolgáltató a számlát postai úton küldi meg az alábbi kivétellel: Amennyiben az Előfizető ehhez hozzájárul, a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az Előfizető részére. Az elektronikus levélben megküldött, de papíralapúként előállított számla nem minősül elektronikus számlának. A Szolgáltató ebben az esetben az Előfizető részére díjkedvezményt adhat.

Ha az Előfizető a számlát – az Előfizető által igényelt díjfizetési gyakoriságnak megfelelő – számlázási időszakra és 7.1.3 pont szerint irányadó időpontot követő 15 napon belül nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan.
Ha bármelyik fizetési határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap.
A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül jogosult az Előfizető felé számlázni és

érvényesíteni. A Szolgáltató írásbeli fizetési felszólítása a tartozásra irányuló követelés elévülési idejét megszakítja.

Amennyiben az Előfizető havi díjfizetést választott, úgy a Szolgáltató által meghatározott időközönként (negyedévente vagy félévente) egyidejűleg kibocsátott több, eltérő teljesítési idejű számla megőrzése az Előfizető kötelezettsége és a Szolgáltató számlamásolatot vagy csekkmásolatot a 4. sz. melléklet szerinti adminisztrációs díj megfizetése mellett bocsát ki.

A Szolgáltató az Előfizető által választott díjfizetési gyakoriságtól, valamint a jelen pont szerinti számlakibocsátási gyakoriságtól jogosult eltérni az egyedi előfizetői szerződésben az Előfizetővel történt megállapodás alapján, továbbá abban az esetben, ha a kibocsátásra kerülő számla összege a bruttó 1.000.- Ft összeget nem haladja meg.

7.1.5. A számla kiegyenlítése elsősorban az Előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt módon, vagy a jogszabályban megállapított bármely fizetési mód igénybevételével történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését – a befizetés azonosításához szükséges adatok rendelkezésre állása esetén – ellenőrzi és nyilvántartásában kimutatja, ügyfélszolgálata útján az Előfizetőt érdeklődése esetén befizetéseiről tájékoztatja.

7.1.6. A Szolgáltató által kibocsátott számla megfizetésének napja és egyben az Előfizető részéről történő pénzügyi teljesítés napja az a naptári nap, amikor a számla szerinti összeg a Szolgáltatóhoz megérkezik (készpénzes fizetés esetén a Szolgáltató részére átadásra kerül, pénzintézeti teljesítés esetén a Szolgáltató bankszámláján jóváírják). A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.
Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

Az Előfizető fizetési késedelme esetén a Szolgáltató az esedékes fizetési kötelezettség fizetési határidejét követő naptól számított 8 nap után bocsát ki első alkalommal fizetési felszólítást az Előfizető felé.

7.1.7. A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni.

A Szolgáltató az 5.1.4. pont szerinti díjcsökkentés (díjvisszatérítés) összegét a 6.2.6. pont szerinti fizetési módon teljesíti az Előfizető részére.

A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, végső napja az összeg visszafizetésének napja.

7.1.8. A késedelmi kamat mértéke az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt a mindenkor hatályos Ptk. 6:48.§-ában meghatározott késedelmi kamat mértékével azonos.

A Szolgáltató és az Előfizető jogosult a másik féllel szembeni lejárt követelését beszámítás útján érvényesíteni.

7.1.9. A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk. 6:46. §-a szerinti módon számolja el, így ha az Előfizető kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni. Az Előfizető eltérő rendelkezése hatálytalan. A jelen pont szerinti elszámolási és egyben beszámítási sorrendet követően fennálló túlfizetést vagy az Előfizető döntésén alapuló előrefizetést a Szolgáltató az Előfizető ügyfélszámához rendelten nyilvántartja az Előfizető folyószámláján. A Szolgáltató – az Előfizető érdekkörében bekövetkezett okú – előrefizetés vagy túlfizetés után nem fizet kamatot az Előfizető részére.

Amennyiben az Előfizető nem teljesíti a Szolgáltatóval szemben fennálló bármely fizetési kötelezettségét önkéntesen, a követeléskezeléssel és a követelés érvényesítésével kapcsolatos valamennyi járulékos költség (különösen: követeléskezelés költsége, illetékek, végrehajtási díjak, munkadíjak) az Előfizetőt terhelik.

7.1.10. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérni,
- a szerződés felmondása helyett, továbbá az esetleges díjhátralék biztosítékaként az Előfizető olyan szerződésszegő magatartása esetén, mely miatt a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés felmondására vagy a szolgáltatások körének illetve használatának korlátozására, vagy
- Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén az. 5.1.6. pont szerint.

A Vagyoni biztosíték/Biztosíték fajtái:
a) ingón vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, amelynek alapításával kapcsolatos költségek az Előfizetőt terhelik.
b) pénzbeli óvadék.
A Vagyoni Biztosíték/Biztosíték mértékét a Szolgáltató az eset körülményei függvényében határozza meg a jelen pont szerinti eltéréssel azzal, hogy az nem haladhatja meg a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összeget.
Amennyiben az Előfizető egy éven belül kétszer felmondásra vagy korlátozásra okot adó fizetési késedelembe esik, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt pénzbeli vagyoni biztosíték, mint óvadék nyújtására felhívni és amely óvadék összege megegyezik az Előfizető előfizetői szerződése alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. Negyvenöt napos fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult díjigényét az óvadékból kielégíteni. Az Előfizető köteles a szerződés időtartama alatt az óvadék összegét folyamatosan a Szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben az óvadék összegéből a Szolgáltató díjhátralék címén érvényesíti igényét, az Előfizető köteles az óvadék összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő tizenöt napon belül kiegészíteni.
Amennyiben az Előfizetői jogviszony megszűnik, a Szolgáltató az óvadéknak a tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben átutalja az Előfizető által megjelölt pénzforgalmi számlára, vagy azt ügyfélszolgálati pénztárából kifizeti, vagy postai úton megküldi az Előfizető részére.

7.1.11. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre, az alábbi kivételekkel:

a) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF 2.3.1. pont szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, és emiatt az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő napon megszűnik,
b) az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetekben (Előfizető általi szerződésszegés és Előfizető terhére díjtartozás).

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

7.2.1. Az Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben meghatározhatja fizetés módját, mely a következők valamelyike lehet:
a) készpénzzel az ügyfélszolgálati irodában, díjbeszedőnél illetve helyi megbízottnál,
b) a Szolgáltató által biztosított vagy az Előfizető által indított készpénz átutalási utalvánnyal (csekkel),
c) csoportos beszedési megbízás alapján lakossági folyószámláról pénzintézeti átutalás,
d) Előfizető részéről történő pénzintézeti átutalás (átutalási megbízás vagy bankkártyával történő utalás útján),
e) felhatalmazó levél alapján az Előfizető pénzforgalmi számlája terhére azonnali beszedési megbízás,
f) a személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII törvény szerint a munkáltató által a munkavállalónak vagy a magánszemély számára államháztartási forrásból, pályázat útján biztosított, adómentesen nyújtható számítógép- és internethasználatra fordítható pénzhelyettesítő eszköz (így különösen utalvány vagy egyedi kód) felhasználása.
A Szolgáltató által kibocsátott csekken kívüli bármely más fizetési módnál az Előfizető kötelezettsége a befizetés azonosításához szükséges adatok feltüntetése, melynek elmulasztásából vagy hiányos teljesítéséből eredő következmények az Előfizetőt terhelik.

7.2.4. A kedvezmények, akciók és akciós díjak elérhetősége

7.2.4.1. A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni.
A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF általános szabályaitól eltérő és a 4. sz. melléklet szerinti díjaktól előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát saját érdekében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF általános szabályainak és a 4. sz. melléklet szerinti díjaknak megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

7.2.4.2. Akciós kedvezmény lehet:
a) a bekapcsolási díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,
b) valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,

c) valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen, illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,
d) egyéb eseti kedvezmény(-ek),
e) ajándéksorsolás
f) az a)-e) pontok közül több lehetőség együttese.

Az akció keretében a Szolgáltató a belépés és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja.
A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet meghatározhatja és/vagy az akcióban részt vevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával korlátozhatja.

7.2.4.3. Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató jogosult a részvétel feltételeit, valamint az akció keretén belül megkötött szerződése felmondása esetére szóló jogkövetkezményeket meghatározni.

7.2.4.4. A Szolgáltató jogosult a Felhasználót az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai különösen az, ha
a) az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő előfizetői szerződését felmondja,
b) az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

7.2.4.5. Valamely akció keretében megkötött előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják és az Előfizető a díjkülönbözetet – ha van – megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

7.2.4.6. Negyedéves, féléves vagy éves díjfizetési gyakoriság esetén – amennyiben a díjfizetéssel ily módon rendezett időszakon belül az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatást valamely alacsonyabb díjcsomag irányába (lefelé) módosítja - az Előfizető köteles az előfizetői díjkedvezményt az előfizetői szerződés módosításával egyidejűleg megfizetni. Felfelé módosítás esetén az Előfizetőnek a díjkülönbözetet az időszakból hátralevő hónapokra kell megfizetni.

7.2.4.7. Az ÁSZF **6. sz. melléklete** tartalmazza az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket.

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

A kártérítési eljárás szabályait a 6.3.5. pont tartalmazza.

7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

7.4.1. A Szolgáltatót a mindenkor hatályos jogszabályok alapján terheli kötbérfizetési kötelezettség, azonban a Szolgáltató – a jogszabályi kötelező kötbéreken kívül – nem vállal további kötbérfizetési kötelezettséget. A jogszabályon alapuló kötbéresetek és –mértékek, valamint a kötbér

megfizetésének módja a mindenkori jogszabályváltozás függvényében módosulnak vagy megszűnnek, és amely jogszabály módosulás nem jelenti az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítását.

7.5. Az Előfizetőt megillető kompenzáció

7.5.1. Internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén a Szolgáltató, mint átvevő szolgáltató az Előfizető részére kompenzációt fizet a Szolgáltatót a mindenkor hatályos jogszabályok alapján terhelő esetben, mértékben és módon, azonban a Szolgáltató – a jogszabályi kötelező kompenzáción kívül – nem vállal további kompenzáció-, vagy kötbérfizetési kötelezettséget. A jogszabályon alapuló kompenzáció esetei és –mértékei, valamint a kompenzáció megfizetésének módja a mindenkori jogszabályváltozás függvényében módosulnak vagy megszűnnek, és amely jogszabály módosulás nem jelenti az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítását.

8. Telefonszolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik

8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

8.1.1. A Szolgáltató biztosítja Előfizetőinek a számhordozhatóságot azon társszolgáltatók tekintetében, amelyekkel erre hálózati szerződést kötött. Ha az Előfizető – a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül - másik helyhez kötött telefon szolgáltatót választ, akkor a Szolgáltatónál használt földrajzi vagy nemföldrajzi telefonszámát átviheti az új szolgáltatóhoz, amennyiben ennek feltételei fennállnak.

8.1.2. Az átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám (telefonszám) megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az Előfizető megfelel az átvevő szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltaknak.

8.1.3. Az Előfizető az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány részlegesen is hordozásra kerülhet.

8.1.4. Az Előfizetőnek - az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevő szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét. Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során:
a) az átvevő szolgáltató azonosítja az előfizetőt és új előfizetői szerződést köt,
b) az átvevő szolgáltató és az előfizető megállapodnak a számhordozásról, egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetén az elhordozni kívánt számokról és a számátadási időablakról, amely alatt a számhordozás megtörténik,
c) az előfizető az átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.

8.1.5. A számhordozást kérő Előfizetőt az átvevő szolgáltató az általános szerződési feltételeiben

meghatározott módon az előfizetői szám (telefonszám) és az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződésben foglalt adatok alapján azonosítja, amelyet a következő okiratok alapján ellenőriz, illetve az Előfizetőt előfizetői szerződés hiányában a következő okiratok alapján azonosítja:
a) természetes személy esetében:
-magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány, útlevél vagy vezetői engedély és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,
-nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímét igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány,
-valamint az Előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;

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

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

8.1.6. A számhordozási igény teljesítését az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatótól előfizetői hurok átengedésével együtt vagy e nélkül vállalhatja. Az előfizetői hurok átengedésével együtt megvalósuló számhordozás esetén az előfizetői hurok átengedésének és a szám átadásának időpontját az Előfizető érdekében a szolgáltatók kötelesek egyeztetni.

8.1.7. Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt kizárólag abban az esetben tagadhatja meg, ha
a) a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható a (5) bekezdésnek megfelelően közölt adatok alapján, vagy
b) az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az Előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette, vagy
c) az átadó szolgáltató a (3) bekezdés szerinti esetekben egyeztetést igényel.

8.1.8. Az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az Előfizető képviseletében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy

annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni.

8.1.9. Az átvevő szolgáltató jogosult az Előfizető részére a (8) bekezdés szerint átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

8.1.10. A Szolgáltató a határozott időtartamra kedvezményesen, vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülék ellenértékének kifizetését, illetve az átvevő szolgáltató erre vonatkozó nyilatkozatának kézhezvételét követően a készülék hálózati zárát, a hálózati zár feloldásával kapcsolatban felmerült indokolt költségek alapján meghatározott díj ellenében köteles az Előfizető kérésére haladéktalanul feloldani.

8.1.11. Az átvevő szolgáltató köteles
a) a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíteni.
b) az a) pont szerinti értesítést követő munkanap számátadási időablakára a hordozást legkésőbb a számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig a Központi Referencia Adatbázis („KRA”) felé bejelenteni, kivéve a (12) bekezdésben foglalt esetet.
Az e pontban foglalt kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként (bruttó) 5000 forint kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek.

8.1.12. Amennyiben
a) az Előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy
b) a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy előfizető hozzáférési pont kiépítése szükséges, vagy
c) a (3) bekezdés szerinti egyeztetés során nem a legkorábbi számátadási időablakot választották,
akkor az átvevő szolgáltató köteles legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig köteles a KRA-nak a számhordozást bejelenteni.
Az e pontban foglalt kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként (bruttó) 5000 forint kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek.

8.1.13.Az átadó szolgáltató
a) a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót, valamint
b) a KRA-ban a tranzakció zárásig a (7) bekezdés szerint jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

8.1.14. A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az Előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően egy munkanapon belül értesíteni, és amennyiben szükséges újra azonosítja az (5) bekezdés szerint. A határidők az azonosítást követően, vagy a (7) bekezdés b.) pontja szerint lejárt követelések kiegyenlítésének előfizető általi bejelentését vagy a (16) bekezdés szerinti egyeztetést követően újrakezdődnek.

8.1.15. A számhordozás kizárólag a (7) bekezdésben meghatározott okból utasítható el. Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozási igényt

a) indoklás nélkül, vagy
b) az (5) bekezdésnek megfelelő azonosítás ellenére, vagy
c) nem a (7) bekezdés b.) pontja szerint lejárt és értesített tartozás miatt, vagy
d) nem a (3) bekezdés szerinti, indokolt esetben igényelt egyeztetés miatt, vagy
e) a (13) bekezdés a.) pontja szerinti elfogadást követően a KRA-ban utasítja el,
számhordozási megállapodásonként és jogellenes elutasításonként (bruttó) 5000 forint kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek.

8.1.16. Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozást a (7) bekezdés c.) pontja alapján utasította el, az átadó és átvevő szolgáltató köteles a (3) bekezdés szerinti egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 munkanapon belül lefolytatni.

8.1.17. A (16) bekezdés szerinti egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételten benyújtott számhordozási igényt az átadó szolgáltató nem utasíthatja el.

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

8.1.19. Az Előfizető és az átvevő szolgáltató közötti előfizetői szerződés a számhordozás műszaki megvalósulásával lép hatályba. Ezzel egyidejűleg az Előfizetőnek a Szolgáltatóval fennálló szerződése megszűnik, vagy módosul. A fennálló előfizetői szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az előfizető nem igényelte a számhordozást, az átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes előfizetői szerződés módosításával fenntartja vagy az Előfizető kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az előfizetői szerződés megszüntetését az Előfizető az átadó szolgáltatónál kezdeményezheti. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az átvevő szolgáltatóval megkötött előfizetői szerződése alapján az igénybevett szolgáltatások tekintetében az előfizetői jogviszony tartalmáért, a szolgáltatás nyújtásáért, és a felszámított díjakért és a saját hálózatában felmerült hibákért az átvevő szolgáltató tartozik felelősséggel. A Szolgáltatót nem terheli felelősség azért a kárért, mely abból adódott, hogy az Előfizető által választott átvevő szolgáltató a szerződés létrejöttéről nem/vagy késedelmesen tájékoztatta a Szolgáltatót, így a szolgáltatás az Előfizető által kért időponttól nem volt elérhető. Az átvevő szolgáltató köteles az Előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni.

8.1.20. Az Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, más szolgáltató alatt értve bármely előző szolgáltatót is.

8.1.21. A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek mindaddig az átvevő szolgáltatónál maradnak, amíg a szám nem rendelhető új Előfizetőhöz. A szabaddá váló előfizetői szám 3 hónapig nem rendelhető új Előfizetőhöz. A 3 hónap elteltét követően a megszűnt hordozott előfizetői szám használati joga visszakerül a számot tartalmazó számmező kijelölési engedélyének jogosultjához, amikor a szám újra Előfizetőhöz rendelhetővé válik.

8.1.22. A Szolgáltató saját hálózatában díjmentesen hívható ügyfélszolgálaton keresztül biztosítja a hívó fél számára annak a lehetőségét, hogy a hívás megkezdése előtt tájékozódni tudjon arról, hogy hívás melyik szolgáltató hálózatában végződik és annak mennyi a tarifája.

8.1.23. A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a szolgáltatók szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe.

8.2. Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

9. Az előfizetői szerződés időtartama, megszűnése

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

9.2. A határozott időtartamú előfizetői szerződés – a 9.2.1. pontban megjelölt kivétellel - legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartalmú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit.

9.2.1. Az előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez – az Eht.127.§.(4c)bek.-e szerinti - készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű előfizetői szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részletek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a 9.2. pont szerinti 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától.
Az állam által elismert követelményeken alapuló, az internet-hozzáférés elterjedését ösztönző, kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés a kedvezményes szerződéses feltételek igénybevételére jogosult Előfizetővel abban az esetben is megköthető 24 hónapra, ha ahhoz nem kapcsolódik az Eht.127.§.(4c) bekezdés szerinti készülékvásárlás.

9.2.2. A 9.2. és 9.2.1 pontokban rögzített maximális időtartam nem vonatkozik az olyan részletfizetési szerződés időtartamára, amelyben az Előfizető vállalta, hogy kizárólag az előfizetői hozzáférési pont létesítését részletekben fizeti. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére vonatkozó részletfizetési szerződés nem terjedhet ki az elektronikus hírközlő végberendezésre, és nem

akadályozhatja az előfizetőt az előfizetői szerződés időtartamához és megszűnéséhez kapcsolódó jogai gyakorlásában.

9.3. A határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama legalább a szerződéskötés hónapjának utolsó napjától számított 6 hónap. Az Előfizető kérésére kötött határozott idejű szerződés megkötésének feltétele az Előfizető általi tudomásul vétel arról, hogy az előfizetett díjcsomag tartalma és díja a szerződés időtartama alatt a mindenkori hatályos ÁSZF szerint módosulhat. A Szolgáltató jogosult a határozott időtartamra fizetendő díjat egy összegben igényelni.

9.4. A Szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében a 9.3. pont szerinti időtartamnál hosszabb vagy rövidebb minimális előfizetési időszakot is megállapíthat valamely szolgáltatás(ok)ra vonatkozó kedvezmény igénybe vételének feltételéül, mely esetben az akcióban részt vevő Előfizetőre az akcióban meghirdetett feltételek az érvényesek.

9.5. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltató mindenkori ÁSZF-ében meghatározott feltételektől kedvezőbb feltételekkel a szolgáltatás igénybevételét olyan módon lehetővé tenni, hogy az Előfizető által vállalt kötelezettségvállalás (ún. ”hűségnyilatkozat”) ellenében a Szolgáltató feltételes kedvezmény biztosít meghatározott időtartamra (ún. „hűségidő”), határozott időtartamra kötött elfizetői szerződés alapján.

9.6. Az Előfizető úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.

9.7. A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozására jogosult úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetői szerződés vonatkozásában az 5.2. pontban meghatározott esetekben azzal, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama a korlátozás időtartamával meghosszabbodik.

9.8. A szolgáltatás szünetelésére az 5.1. pontban foglaltak szerint úgy a határozatlan, mint a határozott időtartamú előfizetői szerződés vonatkozásában sor kerülhet azzal, hogy amennyiben a Szolgáltató az Előfizető kérésére szünetelteti a szolgáltatást, úgy a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama a legfeljebb 6 hónapig tartó szünetelés időtartamával meghosszabbodik.

9.9. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik
a) valamelyik fél általi felmondással,
- Előfizető felmondása esetén azonnali hatállyal,
- az Előfizető felmondása esetén az Előfizető által megjelölt határnapra történő felmondással a9.13.2. pont szerint,
- Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási idővel a továbbiakban megjelölt kivételekkel,
b) valamelyik fél általi, a másik fél szerződésszegő magatartása miatti felmondással
- a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címén történő felmondás 8 nap határidővel a 9.12.1 pont szerint,
- a Szolgáltató általi és az Előfizető díjtartozása miatti felmondás 15 napos felmondási idővel, a 9.12.2. pont szerint

- a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére 9.12.1. és 9.12.2. pont szerinti körülmény bekövetkeztekori felmondás, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére,
- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, ,

c) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,
d) a természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
e) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
f) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes szolgáltatáscsomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
g) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével,
h) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,
i) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követőnapon megszűnik,
j) ha az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén 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 indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg,
k) ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítja, az Előfizető az az egyoldalú szerződésmódosításról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést, a 10.1.2. pontban megjelölt felmondási jogot kizáró körülmények hiányában,
l) internet-hozzáférési szolgáltatás esetén az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a szolgáltatóváltásra, illetve a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a szolgáltatóváltás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul,
m) megszűnik az Előfizetővel kötött előfizetői szerződése az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött - olyan, az adott előfizetői hozzáférésen az Előfizető számára előfizetői szolgáltatás nyújtása céljából igénybe vett nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a Szolgáltató az előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.

9.10. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik
a) a határozott idő leteltével, ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti,
b) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,
c) a természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes szolgáltatáscsomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
f) a Szolgáltató valamennyi, vagy egyes szolgáltatási területekre vonatkozó szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
g) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,
h) a Szolgáltató általi és az Előfizető szerződésszegése miatti felmondás esetén,
- a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címén történő felmondás 15 nap határidővel, a 9.12.1. pont szerint,
- a Szolgáltató általi és az Előfizető díjtartozása miatti felmondás 15 napos felmondási idővel, a 9.12.2. pont szerint
- a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére a 9.12.1. és 9.12.2.pont szerinti körülmény bekövetkeztekori felmondás, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére,
i) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás esetén
- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,

- Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti,
- Előfizető általi határozott idejű előfizetői szerződés felmondása a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal, ha a) az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az előfizetői szerződésben megjelölt előfizetői hozzáférési ponton vagy cím, helyrajzi szám szerint megjelölt igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak vagy nem vehető igénybe, vagy b) az internet-hozzáférés szolgáltatás nem teszi lehetővé a szolgáltató által az előfizetői szerződés részeként nyújtott digitális tartalom vagy alkalmazás elérését, használatát.
j) a Szolgáltató általi felmondás esetén60 napos felmondási idővel,
k) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása

megkezdésének újabb időpontjában, az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő napon megszűnik,l) ha az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén 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 indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg,
m) ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítja, az Előfizető az az egyoldalú szerződésmódosításról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést, a 10.1.2. pontban megjelölt felmondási jogot kizáró körülmények hiányában,
n) ha a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni Előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímére, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt rajta kívül álló okból teljesíteni nem tudja, az Előfizető a Szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést,
o) internet-hozzáférési szolgáltatás esetén az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a szolgáltatóváltásra, illetve a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a szolgáltatóváltás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul,
p) megszűnik az Előfizetővel kötött előfizetői szerződése az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött - olyan, az adott előfizetői hozzáférésen az Előfizető számára előfizetői szolgáltatás nyújtása céljából igénybe vett nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a Szolgáltató az előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.

9.11. A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, amely határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt az Előfizetőt egyértelműen tartós adathordozó útján tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés megszüntetésének lehetséges módjaira, a szolgáltatás tekintetében legkedvezőbb díjszabásra. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőző tájékoztatás kiterjed:
a) a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződés olyan lényeges tartalmi elemeire, amely az igénybe vett szolgáltatás esetében értelmezhető, így különösen az alapvető díjszabásra, az adatforgalmi korlátozásra, az adatátviteli sebességekre, a lefedettségre, a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételére;
b) a legkedvezőbb díjszabásra vonatkozó tájékoztatás tekintetében az Előfizető felhasználási szokásainak figyelembevételével a határozott időtartamú előfizetői szerződéssel igénybe vett szolgáltatás paramétereihez összességében leginkább hasonló legkedvezőbb díjazású díjcsomagra, továbbá
c) a határozott idejű szerződés megszüntetésének általános szerződési feltételekben meghatározott lehetséges módjaira.

A jelen, 9.11. pont előző rendelkezéseitől eltérően nem lép határozatlan időtartamú előfizetői szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe
a) ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti,
b) az Eht.127.§(4f) bekezdése szerinti kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén, vagy
c) ha a felek közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lépjen.

A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. Nem hosszabbítható meg a szolgáltatáscsomagra vagy szolgáltatásokból és végberendezésekből álló csomagra vonatkozó határozott idejű előfizetői szerződés időtartama, ha a szerződés módosítására azért kerül sor, mert az Előfizető ugyanazon internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatótól újabb elektronikus hírközlési szolgáltatást rendel meg, vagy további elektronikus hírközlő végberendezést igényel, kivéve, ha az előfizető a szerződés módosításakor a meghosszabbításhoz kifejezetten hozzájárul.

9.12. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

Az előfizetői szerződés felmondására a Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult:

9.12.1. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést legfeljebb 15 nap felmondási idővel felmondással mondhatja fel, ha
a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy
d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
e) internet-hozzáférési szolgáltatás esetén az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is az ÁSZF 5. sz. mellékletét képező Hálózathasználati irányelvekbe ütközően jár el,
f) a műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés esetén az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a határozott időtartam lejárta előtt – szerződésben biztosított felmondási joga kivételével - felmondja, vagy a szolgáltató jelen pont

szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, úgy ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet.

9.12.2. A Szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel felmondással mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.

9.12.3. A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és
a) a 9.12.1.a)-f) vagy 9.12.2. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint
b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

9.12.4. A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az ÁSZF 5.2. pontjának feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadálya a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

9.12.5. A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását az Előfizetővel tartós adathordozó útján közli azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az Előfizetőt igazolható módon külön értesíti, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege ez nem indokolja.

9.12.6. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti és a Szolgáltató erről tudomást szerez, az előfizetői szerződés nem szűnik meg. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul értesíti.

9.13. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

9.13.1. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnésének eseteit a 9.9. pont tartalmazza.
A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai, valamint a szolgáltatás megszüntetés miatti és **4. sz. mellékletben** megjelölt díjak megfizetésének kötelezettsége alól, jogszabályban vagy az ÁSZF-ben megjelölt kivételekkel.

9.13.2. Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondás azon a napon hatályosul, amikor írásbeli felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges adatokat tartalmazó dokumentált információ (irat) a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkezik, illetve – amennyiben az ÁSZF azt

lehetővé teszi – más formában tett felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges információk a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkeznek.
Felmondásnak minősül az Előfizető részéről az is, ha a hálózat műszaki körülményeinek változása (pl. átépítés) esetén az Előfizető nem kívánja igénybe venni a hálózaton a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást és nem fogadja el a Szolgáltató ez irányú szerződésmódosítási ajánlatát.
Az Előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában megjelöli azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon a szolgáltatás nyújtását megszünteti.

9.13.3. Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, úgy a szerződést a határozott időtartam lejárta előtt – jogszabályban vagy előfizetői szerződésben biztosított felmondási joga kivételével – nem jogosult felmondani. Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a határozott időtartam lejárta előtt – jogszabályban vagy előfizetői szerződésben biztosított felmondási joga alapján - felmondja, vagy a szolgáltató jelen pont szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, úgy ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet.

9.13.4. Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést jogosult felmondani, ha
a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
c) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti,
és mely 9.13.4. a)-c) pontok szerinti esetben az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

9.13.5. Amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítja az Előfizető az egyoldalú szerződésmódosításról szóló értesítéstől kézhezvételétől számított 45 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést a 10.1.2. pontban megjelölt felmondási jogot kizáró körülmények hiányában.

9.13.6. Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal felmondhatja, ha
a) az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az előfizetői szerződésben megjelölt előfizetői hozzáférési ponton vagy cím, helyrajzi szám szerint megjelölt igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak vagy nem vehető igénybe, vagy
b) az internet-hozzáférés szolgáltatás nem teszi lehetővé a Szolgáltató által az előfizetői szerződés részeként nyújtott digitális tartalom vagy alkalmazás elérését, használatát.

9.13.7. Ha az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén 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 indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg,

9.14. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

9.14.1. Az előfizetői szerződés a Szolgáltató vagy az Előfizető általi felmondáson kívül megszűnik az alábbi esetekben:
a) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,
b) a természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
c) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
d) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes csomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
ge a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével,
f) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,
g) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő napon megszűnik,
h). internet-hozzáférési szolgáltatás esetén az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a szolgáltatóváltásra, illetve a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a szolgáltatóváltás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul,
i) megszűnik az Előfizetővel kötött előfizetői szerződése az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött - olyan, az adott előfizetői hozzáférésen az Előfizető számára előfizetői szolgáltatás nyújtása céljából igénybe vett nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a Szolgáltató az előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.
9.14.2. A jelen ÁSZF vonatkozásában természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnésének minősül az, ha a természetes személy törvényes vagy végintézkedésen alapuló örökös nélkül hal meg és az elhunyt Előfizető vonatkozásába kizárólag a Magyar Állam minősül örökösnek. Az Előfizető jogutódnak kérelme esetén a Szolgáltató és az Előfizető jogutóda az előfizetői szerződést a kétoldalú szerződésmódosítás szabályai szerint módosítja a **4.sz. melléklet** szerinti szerződésmódosítási díj jogutód általi megfizetése esetén.

9.15. Az előfizetői szerződés megszűnésének szabályai, következményei

9.15.1. Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést jogosult a határozott időtartam lejárta előtt felmondani jogszabályban vagy előfizetői szerződésben biztosított felmondási joga alapján, a Szolgáltató kizárólag a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket követeli, ha az

Előfizető a készüléket a felmondást követően is meg kívánja tartani, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz.

9.15.2. Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a határozott időtartam lejárta előtt - jogszabályban vagy előfizetői szerződésben biztosított felmondási joga hiányában - felmondja, vagy a Szolgáltató 9.12.1., 9.12.2. pont szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti - ideértve a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket is -, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz.
A jelen pont szerinti jogkövetkezményt a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől az előfizetői szerződés megszűnéséig (a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napig) jogosult felszámítani. Ha az Előfizető által megtérítendő összeg csak a szerződés megszűnése után állapítható meg, akkor az Előfizető előzetes érdeklődésére a Szolgáltató ismerteti az összeg megállapításához alkalmazott, az előfizető szerződésére vonatkozó számítási módot olyan részletességgel, hogy az Előfizető az összeget előre ki tudja számítani.

9.15.3.. Ha az Előfizető a 9.13.4. pont szerinti esetkörben mondja fel a határozott idejű előfizetői szerződést, az Előfizető által megtérítendő készülékkedvezmény összege nem haladhatja meg sem az előfizetői szerződés megszűnésétől (a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő nap) a határozott idő lejártáig fizetendő havi vagy időszaki díjak összegét, sem a készülékkedvezménynek a határozott időtartam hátralevő részére eső időarányos részét.

9.15.4. Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az Előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

A műsorterjesztés szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az általa rendelkezésre bocsátott digitális televíziókészülék visszavételét az előfizetői szerződés megszűnésekor a 14.6. pont szerinti módon biztosítja az Előfizető számára, kivéve, ha bizonyítja, hogy a digitális televíziókészülék teljes körűen alkalmas más műsorterjesztési szolgáltatások - ha van ilyen, különösen az Előfizető által választott új műsorterjesztési szolgáltatás - keretében terjesztett digitális televízió-médiaszolgáltatások vételére.
A digitális televíziókészülékekre vonatkozó, jelen pont szerinti alkalmassági követelményeket a digitális médiaszolgáltatások vételére alkalmas készülékek együttműködő képessége érdekében szükséges intézkedésekről szóló NMHH rendelet határozza meg.

9.15.5. Amennyiben az Előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra kerül megkötésre, mivel az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik, úgy a határozott idejű előfizetői szerződés lejártát vagy az Eht. 134. § (15) bekezdése szerinti elszámolást követően a Szolgáltató az Előfizető kérésére külön díjazás nélkül gondoskodik arról, hogy az e szerződéssel együtt vásárolt készülék bármely szolgáltató előfizetőjeként használható legyen (hálózat-függetlenítés).

A hálózat-függetlenítés Szolgáltató általi megvalósításának szabályai az alábbiak:
A Szolgáltató nem értékesít az Előfizető részére készüléket.

A jelen pont alkalmazásában készülék alatt az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni.

9.15.6. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.

9.15.7. Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén - az Előfizető kérésére - díjmentesen lehetővé teszi a Szolgáltató által biztosított, az internet-hozzáférési szolgáltatáshoz kapcsolódó e-mail-címre érkező üzenetekhez való hozzáférést vagy ezen üzenetek Előfizető által megadott e-mail-címre történő továbbítását a felmondástól számított 6 hónapos időtartamra. Az Előfizető kérése esetén a Szolgáltató a hozzáférést, illetve a továbbítást ezt meghaladó időtartamra is biztosíthatja, a **4. sz. mellékletben** megjelölt e-mail-cím hozzáférési díj fizetésének Előfizető általi vállalása esetén, az alábbi feltételek szerint:
- Az Előfizető az előfizetői szerződés megszüntetésekor nyilatkozik arról, hogy mely e-mail-címekre és időtartamokra kívánja a szolgáltatást igénybe venni
- A Szolgáltató az e-mail-cím hozzáférési és üzenet továbbítási szolgáltatás kiterjesztését legfeljebb 6 hónapra teszi lehetővé.

9.16. Szolgáltatáscsomag különös szabályai

9.15.1. Ha az Előfizetőnek kínált szolgáltatáscsomag vagy szolgáltatásokból és végberendezésből álló csomag tartalmaz legalább egy internet-hozzáférési szolgáltatást, a csomag minden elemére alkalmazni kell az Eht. 127. § (4g) bekezdését, a 132. § (3)-(6) bekezdését, a 134. § (14) bekezdését, a 144. § (10) bekezdését és a 150. § (2) és (3) bekezdését.

9.16.2. Ha az Előfizető határozott időtartamú előfizetői szerződéssel szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, és a Szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása miatt a határozott időtartam lejárta előtt jogosulttá válik az előfizetői szerződést a szolgáltatáscsomag részét képező bármely elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében felmondani, a szolgáltatáscsomag valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatása tekintetében jogosulttá válik a szerződés felmondására.

9.16.3. Az Előfizető jogosult a határozott időtartam lejárta előtt felmondani az Eht. 134. § (15) vagy (15b) bekezdése szerint az elektronikus hírközlési szolgáltatás vagy szolgáltatáscsomag igénybevételére kötött előfizetői szerződést az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás vagy a szolgáltatáscsomag valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatása tekintetében, ha:
a) a szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,

b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el, vagy
c) a szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti.

9.165.4. Ha a fogyasztónak kínált szolgáltatáscsomag vagy szolgáltatásokból és végberendezésből álló csomag tartalmaz legalább egy internet-hozzáférés szolgáltatást, a szolgáltatáscsomag minden elemére alkalmazni kell az Eszr. /22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet/ 26.§ (3), (4) és (7)-(9) bekezdésben foglaltakat, ideértve e rendelkezések azon elemekre történő értelemszerű alkalmazását is, amelyek egyébként nem tartoznának a hatályuk alá.

9.16.5. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. Nem hosszabbítható meg a szolgáltatáscsomagra vagy szolgáltatásokból és végberendezésekből álló csomagra vonatkozó határozott idejű előfizetői szerződés időtartama, ha a szerződés módosítására azért kerül sor, mert az Előfizető ugyanazon internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatótól újabb elektronikus hírközlési szolgáltatást rendel meg, vagy további elektronikus hírközlő végberendezést igényel, kivéve, ha az Előfizető a szerződés módosításakor a meghosszabbításhoz kifejezetten hozzájárul.

9.16.6. Szolgáltatáscsomag esetén a felek megállapodhatnak abban, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

9.16.7. Az olyan, internet-hozzáférés szolgáltatást is tartalmazó szolgáltatáscsomag esetén - ideértve azt is, ha a Szolgáltató az internet-hozzáférés szolgáltatást nem előfizetői szolgáltatással értékesíti -, amelyben az internet-hozzáférés szolgáltatás díja forgalomtól független, vagy az adatmennyiség előre meghatározott, a Szolgáltató a számlán és az Eht. 142. § (1) bekezdésében meghatározott számlamellékletben az internet-hozzáférés szolgáltatás díját - ideértve a szolgáltatás díjára vonatkozó kedvezményeket is - a többi, számlában foglalt szolgáltatás díjától elkülönítetten is feltünteti.

10. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei

10.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei

10.1.1. A Szolgáltató az előfizetői szerződést az ÁSZF-re és az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően jogosult egyoldalúan módosítani.
A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az adott módosítással érintett előfizetőket tartós adathordozón, az Eszr.-ben meghatározott tartalommal értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

A Szolgáltató nem köteles a jelen pontban foglalt értesítési határidőt az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti. Ha a Szolgáltató a már megkötött előfizetői szerződéseket nem érintő új szolgáltatás vagy feltételek

bevezetése vagy módosítása miatt módosítja az ÁSZF-et, a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt ÁSZF-et legkésőbb a módosítás hatálybalépésekor közzéteszi.

10.1.2. A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül az Előfizető azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést.
Nem jogosult az Előfizető a jelen pont szerint felmondani az előfizetői szerződést, ha a módosítás
a) következtében az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az Előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,
b) adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy
c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

10.1.3. A 10.1.2. a) pont vonatkozásában nem tekinthető az Előfizető számára előnyös módosításnak a díjak, a díjcsomagok, az adatforgalmi korlátozások, az adatátviteli sebességek, a lefedettség, a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételének módosítása - ide nem értve az csatornasorrend megváltoztatását, valamint azt, ha a módosítást megelőzően kínált csatornák a módosítást követően is elérhetőek az Előfizető számára -, vagy a személyes adatok kezelésének az előfizető számára nem egyértelműen előnyös megváltoztatása, még akkor sem, ha azok előnyös változásokkal járnak együtt.

A 10.1.2. b) pont vonatkozásában nem tekinthető adminisztratív jellegű módosításnak valamely szerződési feltétel olyan változása, amely a szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket érdemben módosítja.

10.1.4. Ha az Előfizetőnek kínált szolgáltatáscsomag vagy szolgáltatásokból és végberendezésből álló csomag tartalmaz legalább egy internet-hozzáférési szolgáltatást vagy egy nyilvánosan elérhető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást, a csomag minden elemére alkalmazni kell – többek közt – az Eht. 132. § (3)-(6) bekezdését, illetve az ÁSZF 10.1.1. és 10.1.2. pontjában foglaltakat.

10.1.5. Ha Szolgáltató helyébe (a továbbiakban: régi szolgáltató) - a Szolgáltatónak a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szerinti átalakulása, egyesülése, szétválása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése következtében vagy szerződés alapján - más szolgáltató (új szolgáltató) lép, az érintett előfizetők felé a régi szolgáltató az Eht.-nak és az ÁSZF-nek az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítására vonatkozó szabályai szerint jár el, amennyiben az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondására nem kerül sor.

10.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei

10.2.1. Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

10.2.2. Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási

területén belül (továbbiakban: áthelyezési igény), ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik.
Az Eht. és a jelen ÁSZF vonatkozásában áthelyezés: A helyhez kötött előfizetői elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontjának a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül másik földrajzi helyre áthelyezése.
A Szolgáltató az Előfizető kérésére a helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői hozzáférési pontot a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezi,kivéve a jelen pontban megjelöltesetköröket A Szolgáltató nem köteles az áthelyezési igényt teljesíteni, ha az Előfizetőnek az áthelyezési igény benyújtásakor az Eht.137.§(1) bekezdés c) pontja szerinti díjtartozása áll fenn, vagy a szolgáltatás az ÁSZF 5.3. pontja szerint felfüggesztés alatt áll, vagy a Szolgáltatón kívüli ok miatt nem teljesíthető.

Az áthelyezési igény akkor minősül hiánytalannak, valamint alaki és tartalmi szempontból megfelelőnek, ha tartalmazza:
- az Előfizető által aláírt nyilatkozatot az áthelyezés igényléséről, és
- az Igénylő/Előfizető, valamint az új hozzáférési pont mindazon adatait, melyek az előfizetői szerződés megkötéshez szükségesek, és
- mellékletként az áthelyezés alapjául szolgáló tények vagy az áthelyezés okának hitelt érdemlő dokumentummal való igazolását.

A Szolgáltató a valamennyi szükséges adatot tartalmazó áthelyezési igény Sszolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az Igénylőt arról, hogy
a) az áthelyezési igényt elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az áthelyezési igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi 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,
c) az áthelyezési igényt rajta kívül álló ok miatt elutasítja, vagy
d) az áthelyezési igényt az Előfizető- a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 15 napos határidő elteltét követően is esedékes - díjtartozása miatt elutasítja, vagy
e) az áthelyezési igényt az előfizetői szolgáltatás az 5.3. pont szerinti felfüggesztése miatt elutasítja.
Az a)-b) pontban foglaltak esetén előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapít meg.
Az áthelyezési igény Szolgáltató általi elfogadása esetén az áthelyezés teljesítésére irányadóként meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti mértékben és módon a 7.4.1. pont szerint.

Ha az áthelyezésre az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetését követő 3 hónapon belül nem kerül sor, vagy az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában vagy a Szolgáltatón kívül álló ok miatt a Szolgáltató elutasítja az előfizetői szerződés az Előfizető – a kiépítés hiányáról szóló – előzetes írásbeli értesítésével megszűnik azzal, hogy jogkövetkezmények szempontjából határozott idejű szerződés esetén az Előfizető általi felmondás szabályai az irányadók.

Ha a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni Előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímére, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a Szolgáltató az áthelyezési igényt rajta kívül álló okból teljesíteni nem tudja, az Előfizető a Szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést.

Amennyiben az Előfizető az áthelyezést olyan helyre kéri, ahol az előfizetői hozzáférési pont már kiépítésre került, az Előfizető áthelyezési díj fizetésére köteles, kiépítetlen előfizetői hozzáférési pont esetén pedig kizárólag belépési díj fizetésére köteles az Előfizető. Az áthelyezés díját a **4. sz. melléklet** tartalmazza.

10.2.3. Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatás(oka)t igénye szerint, de díjmentesen évente egy alkalommal módosíthatja, - kivéve, amikor a Szolgáltató egyoldalúan változtatja a csomagot és/vagy annak előfizetési díjait – mely igényt a Szolgáltató legkésőbb
a) a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása miatt, amennyiben az Előfizető a módosítási igényét a Szolgáltatónak a szerződésmódosításra vonatkozó értesítése közlését követő 15 napon belül a Szolgáltatóhoz írásban bejelenti, a Szolgáltató általi szerződésmódosítás hatálybalépésével egyidejűleg
b) a csomag más szolgáltatási szintű csomagra történő módosítása esetén legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától
c) kiegészítő vagy értéknövelt szolgáltatás megrendelése esetén annak bekapcsolását a megrendelés napjától számított 2 munkanapon belül,
d) kiegészítő vagy értéknövelt szolgáltatás lemondása esetén annak kikapcsolását a bejelentés napját követő hónap első napjától
teljesíti.
A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiektől eltérő módosítási igényt is elfogadhat illetve ajánlhat.

Az Előfizető által indítványozott szerződésmódosítás feltétele, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben.
A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés Előfizető indítványára történő módosításáért a **4. sz. melléklet**ben meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

10.2.4. Az egyedi előfizetői szerződésnek az Előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor azzal a feltétellel, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben:

10.2.4.1. Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja előfizetői minőségét (egyéni, üzleti), feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői minőség módosítása hatályba lépésétől kezdődően a módosult előfizetői kategóriára vonatkozó díjakat számítja fel.

Amennyiben az Előfizető előfizetői minőségét üzleti előfizetőre olyan csomag vonatkozásában igényli, melyben levő szolgáltatás vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződésmódosítás nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított csomag igénybevételre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

10.2.4.2. Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 45 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.
Folyószámlás fizetési módra történő módosítás esetén az Előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni.
A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás pénzforgalmi számlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az Előfizető egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a pénzforgalmi számlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres pénzforgalmi számla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

10.3. A kétoldalú szerződésmódosítás esetei

10.3.1. Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti.

10.3.2. A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.

Nem tekinthető az Előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó magatartásának az előfizetői szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető előfizetői jog gyakorlása, vagy kötelezettség teljesítése, így különösen a szolgáltatás további igénybevétele, illetve a szolgáltatás ellenértékének megfizetése, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az Előfizető a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

10.3.3. A Szolgáltató szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatában közérthetően és áttekinthetően rögzíti, hogy az Előfizetői szerződés módosítása esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, továbbá tájékoztatji az Előfizetőt a szerződésmódosítás menetéről.

10.3.4. A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó előfizetői ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt a Szolgáltató kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Nem minősül a Szolgáltató tevőleges és kifejezett elfogadó magatartásának az előfizetői szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető előfizetői jog biztosítása, vagy kötelezettség teljesítése, így különösen a szolgáltatás további nyújtása, illetve az Előfizető kérelme megválaszolásának hiánya.

10.3.5. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. Nem hosszabbítható meg a szolgáltatáscsomagra vagy szolgáltatásokból és végberendezésekből álló csomagra vonatkozó határozott idejű előfizetői szerződés időtartama, ha a szerződés módosítására azért kerül sor, mert az Előfizető ugyanazon internet-hozzáférési

szolgáltatást vagy nyilvánosan elérhető számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatótól újabb elektronikus hírközlési szolgáltatást rendel meg, vagy további elektronikus hírközlő végberendezést igényel, kivéve, ha az Előfizető a szerződés módosításakor a meghosszabbításhoz kifejezetten hozzájárul.

11. Adatkezelés, adatbiztonság

11.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

11.1.1. A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait az Előzetes Tájékoztatás mellékletét képező Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza, mely utóbbi a Szolgáltató internetes honlapján található meg.

11.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

11.2.1. A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizetőnek kérésére az Előfizető saját adatairól felvilágosítást ad.
Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által kezelt adataiban bekövetkezett változást a Szolgáltató felé nem jelenti be, úgy az Előfizető mulasztásának időtartamára a Szolgáltató mentesül az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségek teljesítése alól.

11.2.2. A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az Adatkezelési Tájékoztatóban megjelölt időtartamig tárolhatja, őrizheti, kezelheti.

11.2.3. A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak az Adatkezelési Tájékoztató szerint teljesíthet.

11.2.4. A Szolgáltatót külön jogszabályok alapján adatvédelmi és titoktartási kötelezettség terheli Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terhelik.

11.2.5. A Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat
a) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás);
b) hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);
c) változatlansága igazolható (adatintegritás);
d) a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adat bizalmassága)

A Szolgáltató olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.
A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához használt hálózat védelméről gondoskodik részben a hardver eszközökkel, részben szoftveres és más informatikai megoldásokkal.
A Szolgáltató a nyilvántartási rendszereihez (műszaki, ügyfél) csak külön jogosított személyek részére biztosítja a hozzáférést.

Amennyiben 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, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével. A Szolgáltató jogosult a jogellenesen eljáró Előfizető eredménytelen felszólítása esetén az előfizetői szerződést az Előfizető hibájából felmondani.

Internet-hozzáférés esetén ugyancsak jogosult a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével, ha az Előfizető a szolgáltatást a Hálózathasználati Elvekbe ütköző módon használja (tiltott internet-használat), vagy az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató sávszélességgel való gazdálkodását és ezzel a szolgáltatás minőségét az Előfizető által az adott csomaghoz rendelt sávszélességen átvihető adatmennyiség túllépésével, vagy az Előfizető veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának működését egyéb módon (extrém használat).

A műszaki és szervezési intézkedések - figyelembe véve a legjobb gyakorlatot, a legújabb eredményeket és a meghozandó intézkedések költségeit - a Szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatok mindenkori mértékének megfelelő biztonsági szintet nyújtanak a kockázatok felhasználókra, egyéb hálózatokra és szolgáltatásokra gyakorolt hatásának megelőzése és minimalizálása érdekében.

A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt és indokolt esetben a Felhasználót a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az Előfizető, a Felhasználó által tehető intézkedésekről.
Ha a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja a Felhasználókat a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében a Felhasználó által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről.

11.2.6. A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén - ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az Előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét – a Szolgáltató erről az Előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül értesíti. Nem kerül sor az érintett Előfizető vagy magánszemély értesítésére a személyes adataival való visszaélésről, ha Szolgáltató a hírközlési hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében.

11.2.7. Az Előfizető vagy más magánszemély, mint érintett (továbbiakban: Érintett) által tapasztalt jogellenes adatkezelés esetén polgári pert kezdeményezhet a Szolgáltató, mint Adatkezelő ellen. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az Érintett választása szerint – a lakóhelye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül, minden Érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál – különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban –, ha az Érintett megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti a GDPR-t.

12. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának feltételei

12.1. Azon üzleti Előfizető esetében, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, a Szolgáltató eltérhet az Eht. 127. § (1a), (4b), (4c) és (4g) bekezdésének, 128. § (5) bekezdésének, 129. § (1a)-(1c) bekezdésének, 134. § (14b) bekezdésének, valamint az 5. § (1)-(7) bekezdésének, 12. §-ának, 26. § (11) bekezdésének rendelkezéseitől, ha azon üzleti Előfizető, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésekor kifejezetten hozzájárult ahhoz, hogy a Szolgáltató e rendelkezésektől részben vagy egészben eltérjen.
Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

12.2. A természetes személy Előfizetőnek vagy a 12.1. pont szerinti végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozásnak vagy kisvállalkozásnak vagy közhasznú szervezetnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni (üzleti) előfizetőként kívánja igénybe venni.
Amennyiben az Igénylő olyan szolgáltatáscsomagot kíván igénybe venni üzleti Előfizetőként, mely vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződés nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított szolgáltatáscsomag iránti igényre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

Az előfizetői minőség módosítására egyebekben a 10.2.4.1. pont szabályai az irányadók.

12.3. Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni az elektronikus értesítés (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadásáról.
Az Előfizető az elektronikus értesítés elfogadására vonatkozó nyilatkozatát a 10.2.4.1. pontban foglaltak szerint jogosult módosítani.

12.4. Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni arról, hogy adatai közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából felhasználásra kerüljenek.
Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

13.1.1. Az Előfizetőt együttműködési kötelezettség terheli a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban. Az Előfizető köteles megtenni minden olyan, hatáskörébe tartozó intézkedést, ami a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges és ami a Szolgáltató hibás teljesítésének nem minősülő, azonban hibabejelentést eredményező körülmény elhárításához szükséges. Így különösen köteles az Előfizető a hibabejelentés előtt meggyőződni arról, hogy a végberendezés, a modem/stbox áramellátása biztosított, valamint a hálózati elemek egységessége és épsége, az összekötő kábelek csatlakozása biztosított .

13.1.2. Az Előfizetőt tájékoztatási kötelezettség terheli a Szolgáltatóval szemben mindazon adat és információ vonatkozásában, mely a szolgáltatásra vagy a Szolgáltatóra kihatással lehet. Így különösen köteles az Előfizető tájékoztatni a Szolgáltatót várható fizetési késedelméről, fizetésképtelen állapotáról.

13.1.3. Az Előfizető és a Felhasználó minden tőle elvárhatót köteles elkövetni az ingatlanában található hálózati elemek megőrzéséért és épségének biztosításáért.
Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot, annak elemeit, valamint a szolgáltatás igénybevehetősége érdekében a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott hírközlési berendezést nem jogosult más célra (pl. más szolgáltató általi szolgáltatás igénybevétele) használni, vagy azok használatát harmadik személynek átadni.

13.1.4. A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása és az üzemelés, valamint szolgáltatásnyújtás biztosítása érdekében – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges -, az ingatlan tulajdonosa (használója) tűrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: hírközlési berendezést, vezetéket) elhelyezzen.

13.1.5. Az Előfizetőt/Igénylőt együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

13.1.6. Az Előfizetőt bejelentési kötelezettség terheli a személyes adataiban és az elérhetőségi adataiban bekövetkező változás esetén a2.1.3.8..és 13.4.1. pont szerint.

13.1.7. Az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén az Előfizető köteles – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – a Szolgáltató részére legkésőbb a szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének napját követő 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni a kihelyezett hírközlési berendezést (különösen modemet) és amely visszaszolgáltatás költsége (pl. utazási költség a Szolgáltató ügyfélszolgálatához) az Előfizetőt terheli abban az esetben, ha a szolgáltatásból való kikapcsoláskor nem kerül sor az eszköz Szolgáltató általi átvételére és elszállítására. A határidő túllépése az eszközök Előfizető általi

elvesztésének minősül és az Előfizetőt a **4. sz. melléklet** szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli. A Szolgáltató a visszaadási kötelezettségről tájékoztatja az Előfizetőt írásban (a Szolgáltató általi felmondás esetén a felmondásban, az előfizetői szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének egyéb eseteiben pedig a Szolgáltató által kibocsátott, jogviszonyt lezáró elszámolás vagy hasonló iratküldés esetén), azonban a tájékoztatástól és annak időpontjától függetlenül az Előfizetőt a visszaadási kötelezettség a jelen pont szerinti határidőn belül terheli.
Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.
Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az Előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

13.2.1. Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés és az Előzetes Tájékoztatás alapján eljárni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő végberendezés meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakozástatásából, szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

13.3. A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

13.3.1. Az Előfizetőt a végberendezéssel kapcsolatban terhelő kötelezettségekre vonatkozóan a 4.4. pont szabályai az irányadók.

13.3.2. Az Előfizetőt az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatban egyrészről az ÁSZF-ben foglalt kötelezettségek terhelik.
Az Előfizető másrészről a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket a jó gazda gondosságával köteles megőrizni és kezelni, valamint azokat az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén haladéktalanul, de legfeljebb az ÁSZF-ben megjelölt időtartamon belül köteles a Szolgáltató birtokába visszaadni.

13.3.3. A határozott idejű előfizetői szerződés lejártát követően a szolgáltató az előfizető kérésére külön díjazás nélkül köteles gondoskodni arról, hogy az e szerződéssel együtt vásárolt készülék bármely szolgáltató előfizetőjeként használható legyen (hálózat-függetlenítés).
A jelen pont alkalmazásában készülék alatt az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális

médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni.

13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

13.4.1. Az Előfizető a személyére és elérhetőségi adataira vonatkozó változást haladéktalanul, lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni.

13.4.2. Ha az Igénylő vagy Előfizető valamely, az igénybejelentésben vagy az előfizetői szerződésben szereplő személyes adata megváltozik, köteles azt előzetesen, de legkésőbb a változást követő 3 munkanapon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni. Az adatváltozás bejelentése és annak a Szolgáltató általi tudomásulvétele visszaigazolása esetén az előfizetői szerződés a változott adatokkal van hatályban.
Ha az Igénylő vagy az Előfizető az adatváltozás bejelentését elmulasztja, vagy fenti határidőn túl teszi meg, az Igénylő vagy Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Igénylővel vagy Előfizetővel szemben jogosult érvényesíteni.
Nem minősül a jelen pont szerinti adatváltozásnak az Igénylő vagy Előfizető személyváltozása, melyre a szerződésmódosítás szabályai az irányadók.

13.4.3. Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő és kapcsolattartásra megjelölt adata megváltozik, köteles azt lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változást követő 3 munkanapon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.
Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

13.4.4. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által indokoltan igényelt és az Előfizető személyes adatainak sérelmével nem járó, a szolgáltatásnyújtással összefüggő adatszolgáltatásokat haladéktalanul teljesíteni.

14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás

Internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató - a kiskorúakra káros tartalmak elérhetőségének korlátozása érdekében - internetes honlapján könnyen megtalálható helyen közzéteszi az Eht. 149/A. § (1) bekezdése szerinti, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek (szűrőszoftver) és azokkal egyező célt szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatást, továbbá a közzétételről és annak elérhetőségéről negyedévente az Előfizetőt tájékoztatja. A Szolgáltató a szűrőszoftver/ek, az azok használatára vonatkozó tájékoztatás/ok elérhetőségét ingyenesen biztosítja internetes honlapján.

15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása.

Műsorterjesztési szolgáltatás esetén az egyes díjcsomagokba tartozó médiaszolgáltatások felsorolását a Szerződés-összefoglaló, valamint az ÁSZF mindenkori **4. sz. melléklete** tartalmazza.

16. A fogyatékossággal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről

16.1. Általános rendelkezések

A Szolgáltató a fogyatékossággal élő végfelhasználók számára az elektronikus hírközlési szolgáltatásai igénybevételéhez szükséges tájékoztatást és segítségnyújtást az alkalmazandó akadálymentességi követelmények figyelembevételével biztosítja.
A Szolgáltató törekszik arra, hogy a fogyatékossággal élő végfelhasználók a szolgáltatásokkal kapcsolatos információkhoz, az ügyfélszolgálathoz, valamint a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges ügyintézési folyamatokhoz fogyatékosságuk jellegére és egyéni igényeikre figyelemmel hozzáférjenek.
A fogyatékossággal élő végfelhasználó speciális akadálymentességi, kommunikációs vagy egyéb segítségnyújtási igényét előzetesen jelezheti a Szolgáltató részére. A Szolgáltató az egyedi igényt szükség szerint az érintett végfelhasználóval egyezteti, és az alkalmazandó jogszabályi követelményekre, az igény jellegére, valamint az adott ügy és szolgáltatás sajátosságaira figyelemmel biztosítja a megfelelő ügyintézési és kommunikációs módot.

16.2. A fogyatékossággal élő végfelhasználók számára biztosított szolgáltatások és segítségnyújtási lehetőségek

A Szolgáltató a fogyatékossággal élő végfelhasználók részére – az egyedi igény, az adott ügy jellege és az alkalmazandó jogszabályi követelmények figyelembevételével – különösen az alábbi segítségnyújtási és ügyintézési lehetőségeket biztosítja:
a) a végfelhasználó egyedi igényéhez igazodó kommunikáció alkalmazása az ügyfélszolgálati ügyintézés során, ideértve különösen a látási, hallási, mozgási vagy egyéb kommunikációs nehézséggel élő végfelhasználók igényeinek figyelembevételét;
b) előzetes időpont-egyeztetés lehetősége, amelynek során a végfelhasználó jelezheti akadálymentességi, kommunikációs vagy egyéb speciális segítségnyújtási igényét;
c) az egyedi igény és az adott ügy körülményei alapján indokolt esetben elsőbbségi ügyintézés;
d) a személyes ügyfélszolgálatai ügyintézés során a segítő kutyával történő belépés és tartózkodás lehetővé tétele a vonatkozó jogszabályokban foglaltak szerint.
e) akadálymentességi kapcsolattartó biztosítása;
f) akadálymentességgel kapcsolatos probléma vagy panasz bejelentésének lehetősége;
g) indokolt esetben és előzetes egyeztetés alapján helyszíni segítségnyújtás biztosítása azon mozgáskorlátozott végfelhasználó számára, akinek az ügyfélszolgálati ügyintézés más módon aránytalan nehézséget okozna;

h) előzetes egyeztetés alapján nyugodt, elkülönített ügyintézési lehetőség biztosítása azon végfelhasználók számára, akiknek állapotukra tekintettel erre szükségük van;
i) az adott ügy jellegétől és a rendelkezésre álló ügyfélszolgálati csatornáktól függően online, telefonos vagy személyes segítségnyújtás;
j) az adott esetben rendelkezésre álló, a végfelhasználó igényének megfelelő formátumú tájékoztatás biztosítása.

Az akadálymentes ügyintézéssel és segítségnyújtással kapcsolatos igény, valamint az akadálymentességgel kapcsolatos probléma vagy panasz az alábbi elérhetőségeken jelezhető:
Telefon: (80) 368-368
E-mail: info@ent.hu

Személyesen: a Elektronet Zrt. ügyfélszolgálati irodáiban:

4400 Nyíregyháza, Nádor u. 28.
Nyitva tartás: Hétfő - Péntek, 8:00 - 16:00, Telefon: (42) 509-060, (80) 368-368.

4700 Mátészalka, Kazinczy u. 14.
Nyitva tartás: Hétfő - Csütörtök: 8.00 - 12.00, 13.00 - 16.30, Péntek: 8:00-12:00. Telefon: (44) 300-699, (80) 368-368.

A fogyatékossággal élő végfelhasználók számára biztosított lehetőségekre, azok igénybevételére és az aktuális akadálymentességi információkra vonatkozó további tájékoztatás a Szolgáltató internetes honlapján érhető el.

16.3. Az akadálymentességi követelményeknek való megfelelés ismertetése

16.3.1. A szolgáltatás általános leírása

A Szolgáltató fogyasztók részére elektronikus hírközlési, ezen belül helyhez kötött telefon szolgáltatást nyújt.
A telefonszolgáltatás lehetővé teszi az előfizető számára a helyhez kötött telefonszolgáltatás elérését a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatán keresztül, az egyedi előfizetői szerződésben, a jelen ÁSZF-ben és annak mellékleteiben meghatározott műszaki és szerződéses feltételek szerint.
A szolgáltatás megrendelésével, igénybevételével, módosításával, díjaival, műszaki feltételeivel, hibabejelentésével, panaszkezelésével és megszüntetésével kapcsolatos részletes szabályokat a jelen ÁSZF és annak mellékletei tartalmazzák.

16.3.2. A szolgáltatás működésének megértéséhez szükséges információk

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez és működésének megértéséhez szükséges tájékoztatást a jelen ÁSZF-ben és annak mellékleteiben, internetes honlapján, továbbá telefonos, elektronikus és személyes ügyfélszolgálati csatornáin biztosítja.
Amennyiben a fogyatékossággal élő végfelhasználó a szolgáltatás működésének megértéséhez vagy a szolgáltatással kapcsolatos információk megismeréséhez további segítséget igényel, a Szolgáltató

a 16.1. és 16.2. pontban meghatározottak szerint, az egyedi igény figyelembevételével segítséget nyújt.

16.3.3. Az akadálymentességi követelmények teljesítésének módja

A Szolgáltató a szolgáltatás akadálymentes igénybevételének elősegítése érdekében több ügyfélszolgálati és kommunikációs csatornát tart fenn, és az akadálymentes ügyintézést különösen a 16.2. pontban meghatározott módokon biztosítja.
A fogyatékossággal élő végfelhasználó a telefonos, elektronikus és személyes ügyfélszolgálati csatornák közül – azok rendelkezésre állása és az adott ügy jellege szerint – választhat. Speciális kommunikációs vagy segítségnyújtási igény esetén a Szolgáltató az érintett végfelhasználóval szükség szerint előzetesen egyezteti a megfelelő ügyintézési módot.
A Szolgáltató akadálymentességi kapcsolattartót biztosít, és fogadja az akadálymentességgel kapcsolatos visszajelzéseket és panaszokat. A bejelentett problémákat megvizsgálja, és szükség esetén intézkedik a feltárt akadálymentességi probléma megszüntetése érdekében.

16.4. A szolgáltatás igénybevételéhez alkalmazott elektronikus hírközlő berendezések

A Szolgáltató a fogyatékossággal élő végfelhasználó erre irányuló kérése esetén, jelenlévők között történő szerződéskötéskor lehetővé teszi a szolgáltatás igénybevételéhez alkalmazott elektronikus hírközlő berendezés kipróbálását, annak érdekében, hogy a végfelhasználó megismerhesse annak használatát, működését és kezelhetőségét.
A végfelhasználó a berendezés használatával kapcsolatos egyedi akadálymentességi, kezelési vagy kompatibilitási igényét a szerződéskötést megelőzően vagy annak során jelezheti a Szolgáltatónak.

A Szolgáltató az egyedi igény és a berendezés műszaki adottságainak figyelembevételével tájékoztatást és segítséget nyújt a berendezés használatához, valamint – amennyiben az adott berendezés ezt lehetővé teszi – a végfelhasználó által alkalmazott támogató-segítő technológiával való használat lehetőségeinek megismeréséhez.

16.5. Digitális felületek és elektronikus dokumentumok akadálymentessége

A Szolgáltató az internetes honlapja és az elektronikus úton hozzáférhető ügyféltájékoztatások akadálymentességének biztosítása és fejlesztése során figyelembe veszi a vonatkozó akadálymentességi követelményeket.
A Szolgáltató a digitális felületek és elektronikus dokumentumok akadálymentességével kapcsolatos hibák és hiányosságok bejelentésére visszajelzési lehetőséget biztosít. A bejelentett problémákat megvizsgálja, és a szükséges intézkedéseket azok jellegére és az alkalmazandó jogszabályi követelményekre figyelemmel teszi meg.

A digitális felületek és elektronikus dokumentumok akadálymentességével, az elérhető akadálymentes funkciókkal, valamint az aktuális fejlesztésekkel kapcsolatos részletes és naprakész tájékoztatás a Szolgáltató internetes honlapján érhető el.

1. sz. melléklet: Ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő)

1. Ügyfélszolgálat

4400, Nyíregyháza, Nádor u. 28.	Tel: (80) 368-368 (80-ENT-ENT), 42-509-060
Nyitva tartás:	Hétfő – Péntek: 8:00 – 16:00
E-mail:	info@ent.hu

4700 Mátészalka, Kazinczy u.14.	Tel:	(80) 368-368 (80-ENT-ENT), 42-509-060
Nyitva tartás:	Hétfő:	8:00 - 12:00, 13.00-16.30
	Kedd:	8.00 - 12.00, 13.00-16.30
	Szerda:	8.00 - 12.00, 13.00-20.00
	Csütörtök	8:00 - 12:00, 13:00-16:30
	Péntek:	8:00 - 12:00
E-mail:	info@ent.hu	

2. Hibabejelentő szolgálat

Nyíregyházi ügyfélszolgálati irodában, nyitvatartási időben személyesen, vagy telefon, ill. e-mailben: Tel: (80) 368-368 (80-ENT-ENT), 42-509-060, , E-mail: info@ent.hu.

Mátészalkai ügyfélszolgálati irodában, nyitvatartási időben személyesen, vagy telefonon, ill. e-mailben: Tel: (80) 368-368 (80-ENT-ENT), 42-509-060, , E-mail: info@ent.hu.

2. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén

1. Az az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltató általi megsértése esetén NMHH Hivatalához: [Eht. 10.§ (1) 13.]

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.
E-mail: info@nmhh.hu
Postacím:1376 Budapest, Pf. 997.
Fax: (+36 1) 468 0680

Helyi illetőséggel rendelkező ügyfélkapcsolati pontok:
NMHH Debreceni Hatósági Iroda
Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.
Telefon: (+36 52) 522 122

NMHH Miskolci Hatósági Iroda
Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.
Telefon: (+36 46) 555 500

NMHH Pécsi Hatósági Iroda
Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.
Telefon: (+36 72) 508 800

NMHH Soproni Hatósági Iroda
Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.
Telefon: (+36 99) 518 500

NMHH Szegedi Hatósági Iroda
Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.
Telefon: (+36 62) 568 300

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat megillető, elektronikus hírközléssel kapcsolatos méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítése érdekében, valamint valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartás észlelése esetén, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szabály megsértésének nem minősül, illetve nem tartozik a Médiatanács, az Elnök vagy a Hivatal hatáskörébe, de az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, előfizetők, fogyasztók, valamint a nézők vagy hallgatók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja a Média- és Hírközlési Biztoshoz: [Mttv. 139.§ (1) és 140.§ (1)]

Média- és Hírközlési Biztos
Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.
Postacím: 1433 Budapest, Pf. 198.
Telefon: (+36 1) 429 8644 Fax: (+36 1) 429 8761
web: http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu/

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról
2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

3. Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht.-ban vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése, valamint az Eht. 129. § (2) bekezdésében, 130. § (1) bekezdés második mondatában, 130. § (2) bekezdésében, 132. § (4) bekezdésében, 134. § (14) bekezdésének első mondatában, 144. § (1) bekezdésében vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében) [Fttv. 10.§ (1)], a 387/2016.(XII.2.) Korm.sz. rendelet szerinti illetékességi szabályok szerint:

Budapest Főváros Kormányhivatala
Fogyasztóvédelmi Főosztály
Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.
Telefon: (1) 450-2598
E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.
Levelezési cím: 4401 Nyíregyháza Pf:77.
Telefon: 06-42/500-694
Fax: 06-42/504-398
E-mail: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:
1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

4. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén: [Tpvt. 45.§, Fttv. 10.§ (3)]

Gazdasági Versenyhivatal
1054 Budapest V, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.) Tel: (1) 472-8900, E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:
1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról
2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

5. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:

- Csenger Polgármesteri Hivatal jegyzője
  4765 Csenger, Ady E. u. 14. Tel: 44-341-444
- Ibrány Polgármesteri Hivatal jegyzője
  4484 Ibrány, Hősök tere 3 Tel: 42-200-441
- Jármi Polgármesteri Hivatal jegyzője
  4337 Jármi, Kossuth L u. 41. Tel:44-502-619
- Máriapócs Polgármesteri Hivatal jegyzője
  4326 Máriapócs, Kossuth tér 1. Tel. 42-385-015
- Mátészalka Polgármesteri Hivatal jegyzője
  4700 Mátészalka, Hősök tere 9. Tel: 44-500-900
- Nyírmeggyes Polgármesteri Hivatal jegyzője
  4722 Nyírmeggyes, Lenin u. 1. Tel: 44-409-851
- Papos Polgármesteri Hivatal jegyzője
  4338 Papos, Ságvári E. u. 4. Tel: 44-500-149
- Porcsalma Polgármesteri Hivatal jegyzője
  4761 Porcsalma, Szabadság tér 11. Tel:44-576-020
- Szakoly Polgármesteri Hivatal jegyzője
  4234 Szakoly, Rákóczi u. 10. Tel: 42-361-311
- Vásárosnamény Polgármesteri Hivatal jegyzője
  4800 Vásárosnamény, Tamási Á. u. 1. Tel: 45-470-022
- Nyírcsaholy Polgármesteri Hivatal jegyzője
  4356 Nyírcsaholy, Szabadság u. 1. Tel: 44-502-681
- Ópályi Polgármesteri Hivatal jegyzője
  4821 Ópályi, Rajk L. u. 4. Tel: 44-407-539
- Nagyecsed Polgármesteri Hivatal jegyzője

4355 Nagyecsed, Rákóczi u. 14. Tel: 44-345-577

6. Az első fokon illetékes bírósági fórum:

Nyíregyháza Járásbíróság, 4400 Nyíregyháza, Bocskai u. 2., Tel: 06-42-410-000

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:
1952. évi III. törvény, 2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról
1959. évi IV. törvény, 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

7. 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: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület: [Fgytv. 18.§ (1)]

Szolgáltató székhelye szerinti Békéltető Testület:

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület
4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
(42) 311-544, (42) 420-180
bekelteto@szabkam.hu

Magyarország területén elérhető békéltető testületek:

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefon: (76) 501-525, (76) 501-532, (70) 7028-403
E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Baranya Megyei Békéltető Testület
Cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
Telefon: (72) 507-154, (20) 283-3422
E-mail: info@baranyabekeltetes.hu

Békés Megyei Békéltető Testület
Cím: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefon: (66) 324-976
E-mail: bekeltetes@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület
Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefon: (46) 501-091 (új ügyek), (46) 501-871 (folyamatban levő ügyek)

E-mail: bekeltetes @bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefon: (1) 488-2131, (1) 488-2186 (fax)
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület
Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefon: (62) 554-250/118 mellék
E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület
Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.
Telefon: (22) 510-310
E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület
Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefon: (96) 520-217
E-mail:bekeltetotestulet@gymskik.hu;

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület
Cím: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Telefon: (52) 500-710, (52) 500-735
E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület
Cím: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint
Telefon: (36) 416-660/105
E-mail: bekeltetes@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület
Cím: 5000 Szolnok, Verseghy park 8. III. emelet 305.-306. szoba.
Telefon: 20/373-2570
E-mail: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület
Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefon: (34) 513-010
E-mail: bekeltetes@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület
Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a
Telefon: (32) 520-860
E-mail: nkik@nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület
Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.
Telefon: (1) 269-0703
E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület
Cím: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.
Telefon: (82) 501-000

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület
Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefon: (42) 420-180
E-mail:bekelteto@szabkam.hu;

Tolna Megyei Békéltető Testület
Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefon: (74) 411-661, (30) 6370-047
E-mail: kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület
Cím: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.
Telefon: 30/9566-708 (Dr. Kövesdi Zoltán elnök)
E-mail: bea@vmkik.hu (Pergel Bea munkatárs)

Veszprém Megyei Békéltető Testület
Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.
Telefon: (88) 412-150
E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu

Zala Megyei Békéltető Testület
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.
Telefon: (92) 550-513
E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:
1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

3. sz. melléklet: A szolgáltatások minőségi mutatói

Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei

a.) Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Minőségi mutató megnevezése	Célérték
1./A szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, első új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje	15 nap
2./ Az Eszr. 2. § *c)* pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás határideje	72 óra
3./ A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje	30 nap
4./A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	95 %
5./ A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	95.00 %
6./ Sikeres hívások aránya	97,5 %
7./ Hívás felépítési ideje	30 másodperc

b.) Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

a.) Hálózati szolgáltatásminőségi mutatók:

1./ Az első csatlakozás létesítési ideje:az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt időnek (kivéve a visszavont megrendelések) az esetek 80 %-ában teljesített határideje napokban, egy napnál rövidebb határidő esetén órában kifejezve.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:
- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

2./ Hibaarány hozzáférési vonalanként: a hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma.

Hiba: a szolgáltatás igénybe nem vehetősége vagy csökkent minőségi állapota, amelyről az előfizető bejelentést tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül.

Kizárt esetek különösen:
- előfizetői végberendezés vagy saját hálózatának hibája,

3./ Hibajavítási idő: a hibabejelentéstől a szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapotának visszaállításáig eltelt idő az esetek 80 %-ában teljesített határideje órában kifejezve.

A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.
Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:
- előfizetői végberendezés vagy saját hálózatának hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az előfizető kéri a javítás elhalasztását.

4./ Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható).
Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a

továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.

b.) Egyedi szolgáltatásminőségi mutatók:

Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás esetén:

1. Maximális (névleges) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb le- és feltöltési sebesség, amelyet a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele során megtapasztalhat.

2. Rendes körülmények között elérhető sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amely e rendeletben meghatározott mértékben az előfizető rendelkezésére áll;
A rendes körülmények között elérhető sebességnek naptári naponként legalább az idő 90%-ában az előfizető rendelkezésére kell állnia, kivéve a szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és felfüggesztésének esetét.

3. Minimális (garantált) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt az a legalacsonyabb le- és feltöltési sebesség, amely minden esetben az előfizető rendelkezésére áll
A minimális sebességnek a szolgáltatás igénybevétele során folyamatosan az előfizető rendelkezésére kell állnia, kivéve a szolgáltatás korlátozásának, szüneteltetésének és felfüggesztésének esetét.

A mutatók vonatkozásában:

A sebesség mérést az ide vonatkozó szabvány szerint az előfizetői hozzáférési pont és a szolgáltató szervere között, a szolgáltató hálózatán belül kell elvégezni.
Előfizetői hozzáférési pont: az előfizetői tápvonal hálózat felőli végénél kialakított mérőpont, vagy maga a tényleges hozzáférési (jelátadási) pont.

4. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések, díjmeghatározások

Érvényes: 2022.09.01.-től

a.) Telefon hozzáférési szolgáltatás, tartalom-meghatározás és előfizetési díj:

„A” táblázat: Telefon hozzáférési szolgáltatások leíró táblázata

Érvényesség kezdete: 2022.09.01.

Balsa, Buj, Csenger, Csengerújfalu, Csengersima, Fábiánháza, Fülpösdaróc, Gávavencsellő, Géberjén, Győrtelek, Hodász, Ibrány, Jánd, Jármi, Kántorjánosi, Kocsord, Komlódtótfalu, Máriapócs, Mátészalka, Mérk, Nagydobos, Nagyecsed, Nyírcsaholy, Nyírkáta, Nyírmeggyes, Nyírparasznya, Ópályi, Ököritófülpös, Őr, Papos, Paszab, Pátyod, Pócspetri, Porcsalma, Rápolt, Szamosangyalos, Szamosbecs, Szamoskér, Szamosszeg, Szamostatárfalva, Tiborszállás, Tiszabercel, Tunyogmatolcs, Tyukod, Ura, Vállaj, Vásárosnamény településeken

Hozzáférési mód: **helyhez kötött telefonszolgáltatás**

Alap- és kapcsolási díjak	Fizetendő összeg (Ft, ÁFÁ-val)
Alapdíj /hó	2000
Kapcsolási díj	0
Szüneteltetési díj	550

Egyszeri díjak	Fizetendő összeg (Ft, ÁFÁ-val)
Bekapcsolási díj	30000

Belföldi hívások forgalmi díjai	Fizetendő összeg (Ft/perc, ÁFÁ-val)	
	Csúcsidő	Csúcsidőn kívül
Hálózaton belüli hívás	9	9
Helyi hívás	9	9
Belföldi vezetékes irányú hívás	9	9
Belföldi mobil irányú hívás	38	38
21-es közet (helyhez nem kötött szolgáltatás) hívása	10	10

Csúcsidő: munkanapokon 7-18 óráig
A számlázás perc alapú egységekben történik.

Nemzetközi zóna-besorolás hívásirányai:

EU díjzóna: Olaszország mobil és nem földrajzi szám, Egyesült Királyság mobil és nem földrajzi szám, Hollandia mobil és nem földrajzi szám, Lengyelország mobil és nem földrajzi szám, Szlovák köztársaság mobil és nem földrajzi szám, Svédország mobil és nem földrajzi szám, Írország mobil és nem földrajzi szám, Bulgária vezetékes, Bulgária mobil és nem földrajzi szám, Horvátország vezetékes, Horvátország mobil és nem földrajzi szám, Ciprus vezetékes, Ciprus mobil és nem földrajzi szám, Franciaország mobil és nem földrajzi szám, Liechtenstein mobil és nem földrajzi szám, Románia vezetékes, Románia mobil és nem földrajzi szám, Svájc mobil és nem földrajzi szám, Finnország mobil és nem földrajzi szám, Litvánia vezetékes, Litvánia mobil és nem földrajzi szám, Luxemburg vezetékes, Ausztria mobil és nem földrajzi szám, Belgium mobil és nem földrajzi szám, Csehország mobil és nem földrajzi szám, Dánia mobil és nem földrajzi szám, Észtország mobil és nem földrajzi szám, Németország mobil és nem földrajzi szám, Görögország mobil és nem földrajzi szám, Norvégia mobil és nem földrajzi szám, Szlovénia mobil és nem földrajzi szám, Spanyolország mobil és nem földrajzi szám, Málta vezetékes, Málta mobil és nem földrajzi szám, Lettország, Lettország mobil és nem földrajzi szám, Portugália mobil és nem földrajzi szám,

1. díjzóna: Amerikai Egyesült Államok, Ausztria vezetékes, Belgium vezetékes, Egyesült Királyság vezetékes, Franciaország vezetékes, Hollandia vezetékes, Németország vezetékes, Olaszország vezetékes

2. díjzóna: Csehország vezetékes, Lengyelország vezetékes, Spanyolország vezetékes, Svájc vezetékes, Svédország vezetékes, Szingapúr vezetékes, Szingapúr mobil és nem földrajzi szám, Szlovák Köztársaság vezetékes, Szlovénia vezetékes, Új-Zéland vezetékes

3. díjzóna: Ausztrália vezetékes, Dánia vezetékes, Észtország vezetékes, Finnország vezetékes, Hongkong, Hongkong mobil és nem földrajzi szám, Írország vezetékes, Kanada, Norvégia vezetékes, Portugália vezetékes, Puerto Rico, USA-Alaszka, USA-Hawaii

4. díjzóna: Chile vezetékes, Görögország vezetékes, Izrael vezetékes, Japán vezetékes, Koreai köztársaság (Dél Korea) vezetékes, Liechtenstein vezetékes, Malajzia vezetékes, Malajzia mobil és nem földrajzi szám, San Marino

5. díjzóna: Andorra, Izland vezetékes, Monaco vezetékes, Oroszország vezetékes, Oroszország mobil és nem földrajzi szám, Tajvan vezetékes

6. díjzóna: Albánia vezetékes, Albánia mobil és nem földrajzi szám, Bosznia-Hercegovina vezetékes, , Grúzia vezetékes, Grúzia mobil és nem földrajzi szám, Indonézia vezetékes, Indonézia mobil és nem földrajzi szám, Macedónia vezetékes, Monaco mobil és nem földrajzi szám, Palesztin Önkormányzati Területek vezetékes, Palesztin Önkormányzati Területek mobil és nem földrajzi szám, Tajvan mobil és nem földrajzi szám, Ukrajna vezetékes, Ukrajna mobil és nem földrajzi szám

7. díjzóna: Algéria vezetékes, Algéria mobil és nem földrajzi szám, Ausztrália mobil és nem földrajzi szám, Bosznia-Hercegovina mobil és nem földrajzi szám, Fehéroroszország vezetékes, Fehéroroszország mobil és nem földrajzi szám, Izrael mobil és nem földrajzi szám, Japán mobil és nem földrajzi szám, Kazahsztán vezetékes, Kazahsztán mobil és nem földrajzi szám, Macedónia mobil és nem földrajzi szám, Moldova vezetékes, Moldova mobil és nem földrajzi szám, Montenegró vezetékes, Montenegró mobil és nem földrajzi szám, Szerbia vezetékes, Szerbia mobil és nem földrajzi szám, Törökország, Törökország mobil és nem földrajzi szám, Új-Zéland mobil és nem földrajzi szám

8. díjzóna: Andorra mobil és nem földrajzi szám, Angola vezetékes, Angola mobil és nem földrajzi szám, Argentína vezetékes, Argentína mobil és nem földrajzi szám, Aruba, Azerbajdzsán vezetékes, Azerbajdzsán mobil és nem földrajzi szám, Belize vezetékes, Belize mobil és nem földrajzi szám, Botswana vezetékes, Botswana mobil és nem földrajzi szám, Brazília vezetékes, Brazília mobil és nem földrajzi szám, Chile mobil és nem földrajzi szám, Dél-afrikai Köztársaság vezetékes, Dél-afrikai Köztársaság mobil és nem földrajzi szám, Egyesült Arab Emírségek vezetékes, Egyesült Arab Emírségek mobil és nem földrajzi szám, Északi Mariana-szigetek, Francia Guyana vezetékes, Francia Guyana mobil és nem földrajzi szám, Fülöp-szigetek vezetékes, Fülöp-szigetek mobil és nem földrajzi szám, Gibraltár vezetékes, Gibraltár mobil és nem földrajzi szám, Guatemala vezetékes, Guatemala mobil és nem földrajzi szám, Guinea vezetékes, Guinea mobil és nem földrajzi szám, Irán vezetékes, Irán mobil és nem földrajzi szám, Izland mobil és nem földrajzi szám, Jamaica vezetékes, Jamaica mobil és nem földrajzi szám, Kolumbia vezetékes, Kongó vezetékes, Kongó mobil és nem földrajzi szám, Koreai Köztársaság (Dél Korea) mobil és nem földrajzi szám, Líbia vezetékes,

Líbia mobil és nem földrajzi szám, Martinique vezetékes , Mexikó vezetékes, Mexikó mobil és nem földrajzi szám, Nigéria, Nigéria mobil és nem földrajzi szám, Szt. Pierre és Miquelon, Thaiföld vezetékes, Thaiföld mobil és nem földrajzi szám, Tunézia vezetékes, Tunézia mobil és nem földrajzi szám, Uganda vezetékes, Uganda mobil és nem földrajzi szám, Üzbegisztán vezetékes, Üzbegisztán mobil és nem földrajzi szám, Zimbabwe vezetékes, Zimbabwe mobil és nem földrajzi szám

9. díjzóna: Amerikai Virgin-szigetek, Antigua és Barbuda vezetékes, Antigua és Barbuda mobil és nem földrajzi szám, Bahrein vezetékes, Bahrein mobil és nem földrajzi szám, Barbados vezetékes, Barbados mobil és nem földrajzi szám, Bermuda, Brit Virgin-szigetek, Comore-szigetek, Dominikai Köztársaság vezetékes, Dominikai Köztársaság mobil és nem földrajzi szám, Elefántcsontpart vezetékes, Elefántcsontpart mobil és nem földrajzi szám, Feröer-szigetek vezetékes, Feröer-szigetek mobil és nem földrajzi szám, Ghána vezetékes, Ghána mobil és nem földrajzi szám, Guadeloupe vezetékes, Guadeloupe mobil és nem földrajzi szám, Jordánia vezetékes, Jordánia mobil és nem földrajzi szám, Kajmán szigetek, Kína vezetékes, Kína mobil és nem földrajzi szám, Kolumbia mobil és nem földrajzi szám, Kuvait vezetékes, Kuvait mobil és nem földrajzi szám, Malawi vezetékes, Malawi mobil és nem földrajzi szám, Marokkó vezetékes, Marokkó mobil és nem földrajzi szám, Martinique mobil és nem földrajzi szám, Mauritánia vezetékes, Mauritánia mobil és nem földrajzi szám, Mayotte-szigetek, Omán vezetékes, Omán mobil és nem földrajzi szám, Örményország vezetékes, Örményország mobil és nem földrajzi szám, Panama vezetékes, Panama mobil és nem földrajzi szám, Peru vezetékes, Peru mobil és nem földrajzi szám, Szaúd-Arábia vezetékes, Szaúd-Arábia mobil és nem földrajzi szám, Szt. Lucia, Szt. Vincent és Grenadine-szigetek, Szváziföld, Turks- és Caicos-szigetek, Venezuela vezetékes, Venezuela mobil és nem földrajzi szám

10. díjzóna: Anguilla, Benin vezetékes, Brunei vezetékes, Brunei mobil és nem földrajzi szám, Burkina faso vezetékes, Burkina faso mobil és nem földrajzi szám, Burundi, Burundi mobil és nem földrajzi szám, Csád, Dominikai Közösség, Ecuador, Ecuador mobil és nem földrajzi szám, Egyenlítõi Guinea, Egyiptom vezetékes, Egyiptom mobil és nem földrajzi szám, Gabon vezetékes, Gabon mobil és nem földrajzi szám, Grönland vezetékes, Grönland mobil és nem földrajzi szám, Haiti vezetékes, Haiti mobil és nem földrajzi szám, Holland Antillák vezetékes, Holland Antillák mobil és nem földrajzi szám, Honduras vezetékes, Honduras mobil és nem földrajzi szám, India vezetékes, India mobil és nem földrajzi szám, Kamerun vezetékes, Kamerun mobil és nem földrajzi szám, Kenya vezetékes, Kenya mobil és nem földrajzi szám, Kirgizisztán vezetékes, Kirgizisztán mobil és nem földrajzi szám, Lesotho vezetékes, Lesotho mobil és nem földrajzi szám, Libanon vezetékes, Libanon mobil és nem földrajzi szám, Libéria vezetékes, Libéria mobil és nem földrajzi szám, Madagaszkár vezetékes, Madagaszkár mobil és nem földrajzi szám, Makaó vezetékes, Makaó mobil és nem földrajzi szám, Maldív-szigetek vezetékes, Maldív-szigetek mobil és nem földrajzi szám, Mauritius, Mauritius mobil és nem földrajzi szám, Mongólia, Montserrat, Mozambik, Namíbia vezetékes, Namíbia mobil és nem földrajzi szám, Nicaragua vezetékes, Nicaragua mobil és nem földrajzi szám, Nigéria vezetékes, Nigéria mobil és nem földrajzi szám, Réunion vezetékes, Réunion mobil és nem földrajzi szám, Seychelle-szigetek vezetékes, Seychelle-szigetek mobil és nem földrajzi szám, Sierra Leone vezetékes, Sierra Leone mobil és nem földrajzi szám, Srí Lanka vezetékes, Srí Lanka mobil és nem földrajzi szám, Szenegál vezetékes, Szenegál mobil és nem földrajzi szám, Szíria vezetékes, Szíria mobil és nem földrajzi szám, Szt. Kitts és Nevis, Szudán, Tadzsikisztán vezetékes, Tadzsikisztán mobil és nem földrajzi szám,Tanzánia vezetékes, Tanzánia mobil és nem földrajzi szám, Togo vezetékes, Togo mobil és nem földrajzi szám, Türkmenisztán vezetékes, Türkmenisztán mobil és nem földrajzi szám, Uruguay vezetékes, Uruguay mobil és nem földrajzi szám, Zambia vezetékes, Zambia mobil és nem földrajzi szám

11. díjzóna: Afganisztán, Amerikai Szamoa, Antarktisz, Ascension-szigetek, Bahama-szigetek vezetékes, Bahama-szigetek mobil és nem földrajzi szám, Banglades vezetékes, Banglades mobil és nem földrajzi szám, Bhután vezetékes, Bhután mobil és nem földrajzi szám, Bissau-guinea, Bolívia vezetékes, Bolívia mobil és nem földrajzi szám, Cook-szigetek, Costa Rica vezetékes, Costa Rica mobil és nem földrajzi szám, Diego Garcia, Dzsibuti vezetékes, Dzsibuti mobil és nem földrajzi szám, Eritrea, Etiópia vezetékes, Etiópia mobil és nem földrajzi szám, Falkland-szigetek, Fidzsi-szigetek vezetékes, Fidzsi-szigetek mobil és nem földrajzi szám, Francia polinézia, Gambia, Grenada, Guam szigetek, Guyana vezetékes, Guyana mobil és nem földrajzi szám, Irak, Jemen, Jemen mobil és nem földrajzi szám, Kambodzsa vezetékes, Kambodzsa mobil és nem földrajzi szám, Katar vezetékes, Katar mobil és nem földrajzi szám, Kelet-Timor, Kiribati vezetékes, Kiribati mobil és nem földrajzi szám, Kongói Demokratikus Köztársaság vezetékes, Kongói Demokratikus Köztársaság mobil és nem földrajzi szám, Koreai NDK (Észak-Korea), Közép-Afrikai Köztársaság vezetékes, Közép-Afrikai Köztársaság mobil és nem földrajzi szám, Kuba, Laosz, Mali vezetékes, Mali mobil és nem földrajzi szám, Marshall-szigetek, Mianmar, Mikronézia, Nauru, Nepál, Niue-szigetek, Norfolk-szigetek, Pakisztán vezetékes, Pakisztán mobil és nem földrajzi szám, Palau, Pápua Új-Guinea, Paraguay vezetékes, Paraguay mobil és nem földrajzi szám, Ruanda vezetékes, Ruanda mobil és nem földrajzi szám, Salamon-szigetek, Salvador vezetékes,

Salvador mobil és nem földrajzi szám, Sao Tome és Principe, Suriname vezetékes, Suriname mobil és nem földrajzi szám, Szamoa, Szomália, Szt. Ilona-sziget, Tokelau-szigetek, Tonga, Trinidad és tobago vezetékes, Trinidad és tobago mobil és nem földrajzi szám, Tuvalu, Új-Kaledónia, Vanuatu, Vietnám vezetékes, Vietnám mobil és nem földrajzi szám, Wallis és futuna, Zöldfoki-szigetek vezetékes, Zöldfoki-szigetek mobil és nem földrajzi szám

SAT 1 díjzóna
EMSAT, INMARSAT-B, INMARSAT-M, IRIDIUM, THURAYA

SAT 2 díjzóna
INMARSAT-A

SAT 3 díjzóna
INMARSAT AERO, INMARSAT-A Data, INMARSAT-SNAC, GLOBALSTAR, INMARSAT MINI-M

Emelt díjas hívások:

Számmező	Számlázási egység	Egység díja
90/636-0xx	db	160,00 Ft
90/636-1xx	db	195,00 Ft
90/636-2xx	db	254,00 Ft
90/636-3xx	db	330,00 Ft
90/636-4xx	db	508,00 Ft
90/636-5xx	db	575,00 Ft
90/636-6xx	db	960,00 Ft
90/636-7xx	db	1 270,00 Ft
90/636-8xx	db	1 905,00 Ft
90/636-9xx	db	5 080,00 Ft
90/642-xxx	db	330,00 Ft
90/643-xxx	db	508,00 Ft
90/644-xxx	db	575,00 Ft
90/645-xxx	db	705,00 Ft
90/646-xxx	db	960,00 Ft
90/647-xxx	db	1 270,00 Ft
90/648-xxx	db	1 905,00 Ft
90/649-xxx	db	5 080,00 Ft
91/331-xxx	db	99,00 Ft
91/332-xxx	db	160,00 Ft
91/333-xxx	db	225,00 Ft
91/334-xxx	db	330,00 Ft
91/335-xxx	db	381,00 Ft
91/336-xxx	db	508,00 Ft
91/337-xxx	db	635,00 Ft
91/636-0xx	db	160,00 Ft
91/636-1xx	db	195,00 Ft
91/636-2xx	db	254,00 Ft
91/636-3xx	db	330,00 Ft
91/636-4xx	db	381,00 Ft
91/636-5xx	db	508,00 Ft
91/636-6xx	db	575,00 Ft
91/636-7xx	db	635,00 Ft
91/636-8xx	db	960,00 Ft
91/636-9xx	db	1 000,00 Ft
90/603-0xx	perc	960,00 Ft
90/601-0xx	perc	1 270,00 Ft
90/603-2xx	perc	1 580,00 Ft
90/603-3xx	perc	330,00 Ft
90/603-4xx	perc	381,00 Ft
90/603-5xx	perc	508,00 Ft
90/603-6xx	perc	635,00 Ft
90/603-7xx	perc	508,00 Ft
90/603-8xx	perc	508,00 Ft

Számmező	Számlázási egység	Egység díja
90/603-9xx	perc	635,00 Ft
90/444-0xx	db	155,00 Ft
90/444-1xx	db	205,00 Ft
90/444-2xx	db	254,00 Ft
90/444-3xx	db	305,00 Ft
90/444-4xx	db	410,00 Ft
90/888-0xx	db	485,00 Ft
90/888-1xx	db	508,00 Ft
90/888-2xx	db	762,00 Ft
90/888-3xx	db	1 016,00 Ft
90/888-4xx	db	2 032,00 Ft
91/555-0xx	db	85,00 Ft
91/555-1xx	db	155,00 Ft
91/555-2xx	db	205,00 Ft
91/555-3xx	db	254,00 Ft
91/555-4xx	db	305,00 Ft
91/555-5xx	db	381,00 Ft
91/555-6xx	db	410,00 Ft
91/555-7xx	db	485,00 Ft
91/555-8xx	db	508,00 Ft
91/555-9xx	db	762,00 Ft
91/777-0xx	db	1 000,00 Ft
90/602-0xx	perc	485,00 Ft
90/602-1xx	perc	155,00 Ft
90/602-2xx	perc	205,00 Ft
90/602-3xx	perc	485,00 Ft
90/602-4xx	perc	254,00 Ft
90/602-5xx	perc	305,00 Ft
90/602-6xx	perc	410,00 Ft
90/602-7xx	perc	485,00 Ft
90/602-8xx	perc	485,00 Ft
90/602-9xx	perc	1 016,00 Ft
91/180-05_9x	db	115,00 Ft
91/180-15_9x	db	155,00 Ft
91/180-20_4x	db	205,00 Ft
91/180-25_9x	db	127,00 Ft
91/180-3xx	db	305,00 Ft
91/180-4xx	db	508,00 Ft
91/180-5xx	db	762,00 Ft
91/180-70_4x	db	1 000,00 Ft
91/180-75_9x	db	254,00 Ft
90/181-5xx	db	155,00 Ft
90/181-6xx	db	115,00 Ft
90/181-7xx	db	205,00 Ft

Számmező	Számlázási egység	Egység díja
90/181-8xx	db	305,00 Ft
90/181-9xx	db	508,00 Ft
90/188-5xx	db	2 540,00 Ft
90/188-6xx	db	762,00 Ft
90/188-7xx	db	1 143,00 Ft
90/188-8xx	db	1 905,00 Ft
90/188-9xx	db	5 080,00 Ft
90/181-0xx	perc	230,00 Ft
90/181-1xx	perc	230,00 Ft
90/181-2xx	perc	155,00 Ft
90/181-3xx	perc	155,00 Ft
90/181-4xx	perc	305,00 Ft
90/188-0_4xx	perc	460,00 Ft
90/189-0_4xx	perc	460,00 Ft
91/180-00_04x	perc	155,00 Ft
91/180-10_14x	perc	230,00 Ft
91/180-6xx	perc	305,00 Ft
91/180-9xx	perc	460,00 Ft
90/982-0xx	perc	25,00 Ft
90/982-1xx	perc	50,00 Ft
90/982-2xx	perc	155,00 Ft
90/982-3xx	perc	75,00 Ft
90/982-4xx	perc	200,00 Ft
90/982-5xx	perc	300,00 Ft
90/982-6xx	perc	508,00 Ft
90/982-7xx	perc	1 000,00 Ft
90/982-8xx	perc	1 500,00 Ft
90/982-9xx	perc	2 000,00 Ft
90/985-0xx	perc	460,00 Ft
90/982-1xx	perc	508,00 Ft
90/982-2xx	perc	508,00 Ft
90/982-3xx	perc	381,00 Ft
90/982-4xx	perc	485,00 Ft
91/115-0xx	perc	110,00 Ft
91/115-1xx	perc	762,00 Ft
91/115-2xx	perc	508,00 Ft
91/115-3xx	perc	25,00 Ft
91/115-4xx	perc	50,00 Ft
91/115-5xx	perc	75,00 Ft
91/115-6xx	perc	250,00 Ft
91/115-7xx	perc	508,00 Ft
91/115-8xx	perc	750,00 Ft
91/115-9xx	perc	1 000,00 Ft
91/125-0xx	db	762,00 Ft

Számmező	Számlázási egység	Egység díja
91/125-1xx	db	762,00 Ft
91/125-2xx	db	762,00 Ft
91/125-3xx	db	155,00 Ft
91/125-4xx	db	300,00 Ft
91/125-5xx	db	508,00 Ft
91/125-6xx	db	800,00 Ft
91/125-7xx	db	800,00 Ft
91/125-8xx	db	1 000,00 Ft
91/125-9xx	db	1 000,00 Ft
90/985-3xx	db	508,00 Ft
90/985-4xx	db	508,00 Ft
90/985-5xx	db	1 500,00 Ft
90/985-6xx	db	2 000,00 Ft
90/985-7xx	db	2 500,00 Ft
90/900-00_04x	db	100,00 Ft
90/900-05_09x	db	155,00 Ft
90/900-10_14x	db	305,00 Ft
90/900-15_19x	db	200,00 Ft
90/900-20_24x	db	400,05 Ft
90/900-25_29x	db	500,00 Ft
90/900-30_34x	db	600,00 Ft
90/900-35_39x	db	900,00 Ft
91/999-00_04x	db	100,00 Ft
91/999-05_09x	db	150,00 Ft
91/999-10_14x	db	200,00 Ft
91/999-15_19x	db	300,00 Ft
91/999-20_24x	db	400,05 Ft
91/999-25_29x	db	500,00 Ft
91/999-30_34x	db	600,00 Ft
91/999-35_39x	db	762,00 Ft
91/999-40_44x	db	900,00 Ft
91/999-45_49x	db	1 000,00 Ft
90/900-40_44x	perc	100,00 Ft
90/900-45_49x	perc	150,00 Ft
90/900-50_54x	perc	200,00 Ft
90/900-55_59x	perc	250,00 Ft
90/900-60_64x	perc	300,00 Ft
90/900-65_69x	perc	350,00 Ft
90/900-70_74x	perc	400,05 Ft
90/900-75_79x	perc	458,00 Ft
90/900-80_84x	perc	500,00 Ft
90/900-85_89x	perc	600,00 Ft
90/900-90x	perc	750,00 Ft
90/900-91x	perc	800,00 Ft

Számmező	Számlázási egység	Egység díja
90/900-92x	perc	800,00 Ft
90/900-93x	perc	900,00 Ft
90/900-94x	perc	900,00 Ft
90/900-95x	perc	1 000,00 Ft
90/900-96x	perc	1 000,00 Ft
90/900-97x	perc	1 200,00 Ft
90/900-98x	perc	1 200,00 Ft
90/900-99x	perc	1 500,00 Ft
91/999-50_54x	perc	102,00 Ft
91/999-55_59x	perc	110,00 Ft
91/999-60_64x	perc	200,00 Ft
91/999-65_69x	perc	153,00 Ft
91/999-70_74x	perc	250,00 Ft
91/999-75_79x	perc	300,00 Ft
91/999-80_84x	perc	350,00 Ft
91/999-85_89x	perc	400,05 Ft
91/999-90_94x	perc	450,00 Ft
91/999-95_99x	perc	500,00 Ft
90/555-01x	perc	25,00 Ft
90/555-02x	perc	50,00 Ft
90/555-03x	perc	75,00 Ft
90/555-04x	perc	100,00 Ft
90/555-05x	perc	125,00 Ft
90/555-06x	perc	150,00 Ft
90/555-07x	perc	175,00 Ft
90/555-08x	perc	200,00 Ft
90/555-09x	perc	230,00 Ft
90/555-10x	perc	250,00 Ft
90/555-11x	perc	275,00 Ft
90/555-12x	perc	300,00 Ft
90/555-13x	perc	350,00 Ft
90/555-14x	perc	400,05 Ft
90/555-15x	perc	450,00 Ft
90/555-16x	perc	500,00 Ft
90/555-17x	perc	550,00 Ft
90/555-18x	perc	600,00 Ft
90/555-19x	perc	650,00 Ft
90/555-20x	perc	700,00 Ft
90/555-21x	perc	750,00 Ft
90/555-22x	perc	800,00 Ft
90/555-23x	perc	850,00 Ft
90/555-24x	perc	900,00 Ft
90/555-25x	perc	950,00 Ft
90/555-26x	perc	1 000,00 Ft
90/555-27x	perc	1 100,00 Ft

Számmező	Számlázási egység	Egység díja
90/555-28x	perc	1 200,00 Ft
90/555-29x	perc	1 500,00 Ft
90/555-30x	perc	2 000,00 Ft
90/555-60x	db	100,00 Ft
90/555-61x	db	115,00 Ft
90/555-62x	db	155,00 Ft
90/555-63x	db	160,00 Ft
90/555-64x	db	195,00 Ft
90/555-65x	db	200,00 Ft
90/555-66x	db	205,00 Ft
90/555-67x	db	254,00 Ft
90/555-68x	db	305,00 Ft
90/555-69x	db	330,00 Ft
90/555-70x	db	381,00 Ft
90/555-71x	db	400,05 Ft
90/555-72x	db	410,00 Ft
90/555-73x	db	485,00 Ft
90/555-74x	db	500,00 Ft
90/555-75x	db	508,00 Ft
90/555-76x	db	575,00 Ft
90/555-77x	db	600,00 Ft
90/555-78x	db	635,00 Ft
90/555-79x	db	705,00 Ft
90/555-80x	db	762,00 Ft
90/555-81x	db	900,00 Ft
90/555-82x	db	960,00 Ft
90/555-83x	db	1 000,00 Ft
90/555-84x	db	1 016,00 Ft
90/555-85x	db	1 143,00 Ft
90/555-86x	db	1 270,00 Ft
90/555-87x	db	1 500,00 Ft
90/555-88x	db	1 905,00 Ft
90/555-89x	db	2 000,00 Ft
90/555-90x	db	2 032,00 Ft
90/555-91x	db	2 500,00 Ft
90/555-92x	db	2 540,00 Ft
90/555-93x	db	5 080,00 Ft
91/115-1xx	perc	762,00 Ft
91/125-0xx	perc	762,00 Ft
90/982-0xx	perc	25,00 Ft
90/982-2xx	perc	155,00 Ft
90/189-0xx	perc	460,00 Ft
90/603-3xx	perc	330,00 Ft
90/603-4xx	perc	381,00 Ft
90/189-5_9xx	db	5 080,00 Ft

Különleges díjazású hívások díjai:

Hívás	Hívószám	Díjegység	Fizetenő összeg (Ft/díjegység, ÁFÁ-val)
Belföldi tudakozó	11800	Ft/hívás	66
Nemzetközi tudakozó	11818	Ft/hívás	142
Tudakozó plusz	11824	Ft/perc	130
Pontos idő	180	Ft/hívás	25
Nemzeti Segélyvonal	1752	Ft/hívás	250
Kormányzati ügyfélvonal	1818	Ft/perc	Helyi hívás díja

„B" táblázat: Az internet-hozzáférési szolgáltatások sebességét befolyásoló tényezők táblázata*

	A	B	C
1	**A szolgáltató érdekkörébe eső tényezők**	**Az előfizető érdekkörébe eső tényezők**	**Egyéb tényezők**
2	a felhasználó által igénybe vett szolgáltatás jellemzői		az internet szolgáltató hálózati vagy a cella terheltsége
3	a szolgáltató hálózatának műszaki jellemzői és állapota	a felhasználás földrajzi helye	a felhasználó által igénybe vett internetes szolgáltatást, vagy tartalmat biztosító szerver jellemzői és állapota
4	a felhasználó rendelkezésére álló hálózati kapacitás	a felhasználó által használt végberendezés(ek), vagy házhálózat műszaki jellemzői és állapota	a felhasználó által igénybe vett internetes szolgáltatást, vagy tartalmat biztosító szerver terhelése
5	forgalomszabályozás (hálózatmenedzsment) alkalmazása	a felhasználó végberendezésének, és hálózatának terheltsége	hálózatot ért külső behatás (pl. beázás, rongálás, mechanikai túlterhelődés)

A szolgáltató minden szolgáltatási csomaghoz forgalom ellenőrzési lehetőséget biztosít: a www.ent.hu címen a forgalommérés menüpont alatt.

b.) Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak, hibaelhárítási díjak és költségtérítések:

Szolgáltatás megnevezése	Bruttó díj 27% ÁFÁ-val Ft
Adminisztrációs díj	500 Ft + 25 Ft /oldal, vagy 1000 Ft /adathordozó
Áthelyezési díj	5000 Ft
Aktiválási díj	500 Ft
Átírási díj	500 Ft
Belépési (Bekapcsolási) díj	30000 Ft
Csökkentett előfizetési díj I.	550 Ft
Csökkentett előfizetési díj II.	550 Ft
Elállási díj	3000 Ft
Expressz kiszállási díj/alkalom	4000 Ft
Fizetési felszólítás díja/db	500 Ft
Fizetési felszólítás II. díja/db	625 Ft
Készülék behangolási díj/végberendezés	1000 Ft
Kiegészítő belépési (bekapcsolási) díj	10000 Ft
Kihelyezett hírközlési eszköz (kábelmodem) használati díja/db	0 Ft
Kihelyezett hírközlési eszköz (kábelmodem) megtérítési díja/db	26000 Ft
Kihelyezett hírközlési eszköz óvadék/db	0 Ft
Kikapcsolási díj	1000 Ft
Kiszállási díj/alkalom	2400 Ft
Korlátozási díj	2400 Ft
Programcsomag módosítási díj/alkalom	2400 Ft
Rácsatlakozási díj	10000 Ft
További vételi hely kiépítésének díja/hely	3500 Ft
Visszakapcsolási díj	2400 Ft
Vizsgálati díj/alkalom	5000 Ft + a mindenkori hatósági díj

Forgalmi limit:
A szolgáltató nettó 10 000,- Ft hívásforgalmi díj elérése után a kimenő forgalmat korlátozhatja.
A szolgáltató a korlátozást megszünteti, amennyiben a korlátozást eredményező összeg rendezésre kerül.

A Számhordozás díja
A számhordozás díja: bruttó 3500 Ft.
A számhordozási díj minden olyan esetben is felszámításra kerül, amikor az ügyfél eláll a szerződéstől, de kérésére a számhordozási eljárás már folyamatban van.

Telefonszám csere díja
A Szolgáltató által az Előfizetőnek biztosított előfizetői hívószám, előfizető által kért cseréjének díja: bruttó 1250 Ft.

Díjfizetés a szolgáltatás Előfizető által kezdeményezett szüneteltetése esetén

Az Előfizető által kezdeményezett szüneteltetés díját a Szolgáltató az alábbiak szerint határozza meg:
Kikapcsolási díj bruttó 2400 Ft.
Ha a kikapcsolás az Előfizető kérésére történt, szünetelés esetén a szüneteltetés havi díja bruttó 550 Ft.

Díjfizetés a Szolgáltatás Szolgáltató által alkalmazott korlátozás feloldása esetén:
A korlátozás idejére fizetendő előfizetési díj: bruttó 550 Ft.
A korlátozás feloldásának díja bruttó 2400 Ft.

Amennyiben a Szolgáltató a korlátozást követően az Előfizetői Szerződést - a korlátozás feloldása, illetve a feloldási díj Előfizető általi megfizetése nélkül - a 10.1. a), illetve a 10.1. c) pontban meghatározott okból rendkívüli felmondással megszünteti, az Előfizető köteles megfizetni a korlátozás feloldásának díját.

Kihelyezett távközlő berendezés átalány kártérítés	bruttó 12.000,- Ft
Tételes számlamelléklet (hívásrészletező)	0,- Ft
Hívó fél előfizetői számának megjelenítése és letiltása:	0,- Ft
Hívásátirányítás**:**	0,- Ft
Állandó híváskorlátozás (emelt díjas, mobil, nemzetközi):	0,- Ft
Kezdeti híváskorlátozás feloldása:	bruttó 1.250,- Ft

Könnyű számok
Könnyen megjegyezhető szám kategóriába tartoznak azok a számok, amelyek:
- 2 vagy 3 számjegy periodikus ismétlődésével képezhetőek
- az első 3 számjegy szimmetrikus megjelenítése
- ugyanannak a számjegynek minimum háromszor egymás utáni ismétlődésével képezhetőek

Egyszeri díj: bruttó 20.000,- Ft
Havi díj: bruttó 3000 Ft (+ telefon előfizetési díj)

A díjak részletes meghatározását az ÁSZF 4.c) sz. melléklete tartalmazza.

Az előfizető által fizetendő, nem hibaelhárításhoz köthető szerelési díj

Szerelési munka óradíja óra/fő	5000 Ft

4.c.) Díjmeghatározások:

Az ÁSZF-ben megjelölt díjak meghatározását és alkalmazásának eseteit a jelen melléklet, valamint az ÁSZF vonatkozó része határozza meg:

Adminisztrációs díj
Az Előfizető kérése alapján a Szolgáltató által készített számlamásolat, számlázási adatokra vonatkozó kimutatás, valamint az ÁSZF teljes vagy részleges másolat esetén felszámított, részben a másolat számától függő díj, mely utóbbi megfizetése alól a Szolgáltató az Előfizető részére évente 1 alkalommal díjmentességet biztosít. Az adminisztrációs díj mértékét növeli nyomtatott adatszolgáltatás esetén az oldalanként számított nyomtatási költség, tartós adathordozón való adatszolgáltatás esetén az adathordozó költsége.

Áthelyezési díj
Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, azonban a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges, a Szolgáltató az előfizetőt az új előfizetői hozzáférési helyen bekapcsolási díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.
Az áthelyezési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő lehet.

Átírási díj
A Szolgáltató által az átírás esetén alkalmazandó egyszeri díj.
Belépési díj
A szolgáltatás igénybevételének lehetővé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az igénylőnél nincs kiépítve, az Előfizető belépési díjat köteles fizetni. A díj fejében a Szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot (előfizetői interfész) épít ki, több hozzáférési pont igény esetén az előfizető további díj megfizetésére köteles. Ugyancsak belépési díjat köteles fizetni az Előfizető, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését olyan helyre kéri, ahol nincs kiépítve a csatlakozás. A díj magában foglalja a kiépítés után a végberendezés első konfigurálása vagy annak megkísérlése díját is.
A belépési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.
A belépési díj az alábbiak szerinti ún. normál kiépítési feltételek esetén alkalmazandó:
a) a már kiépített hálózat előfizetői hozzáférési pontjától legfeljebb 20 méter kábelhossznyi távolságban van és
b) a létesítés nem jár új gerinchálózati szakasz kiépítésével, vagy új oszlop illetve egyéb alépítmény szakasz igénybevételével, továbbá
c) a kábelmodem, acces point vagy router áramvételezési helye a végberendezés közvetlen közelében biztosított és
d) legfeljebb 1 db végberendezés működtetését biztosító csatlakozást jelent.

Csökkentett előfizetési díj I.
Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege a szüneteléssel érintett hírközlési rendszer Start csomagja esetén.

Csökkentett előfizetési díj II.

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege a szüneteléssel érintett hírközlési rendszer Start csomagján kívüli bármely más további csomag esetén.

Előfizetési díj (Internet-hozzáférési díja)
A havi előfizetési díj olyan díj, amelyet az előfizetői szerződés alapján havonta (illetve a számlázási gyakoriságnak megfelelő gyakorisággal és arányos mértékben) számít fel a Szolgáltató a szolgáltatásnak az előfizetői hozzáférési ponton keresztül történő nyújtásáért és a rendszer üzemeltetéséért, karbantartásáért valamint hibaelhárításáért.
A havi előfizetési díj mértéke előfizetői kategóriánként (egyéni és üzleti/intézményi), fejállomási területenként, szolgáltatott csomagonként és a hálózat műszaki állapota szerint különbözhet.
Az előfizetési díjak alapjául szolgáló csomagtartalmakat, az Előfizetők által fizetendő előfizetési díjakat a jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

E-mail-cím hozzáférési díj
Internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén - az Előfizető kérésére - a Szolgáltató által biztosított, az internet-hozzáférési szolgáltatáshoz kapcsolódó e-mail-címre érkező üzenetekhez való hozzáférést vagy ezen üzenetek Előfizető által megadott e-mail-címre történő továbbítását magában foglaló szolgáltatás díja az előfizetői szerződés felmondástól számított 6 hónapos időtartamon túli időtartamra.

Expressz kiszállási díj
Amennyiben ennek feltételei adottak, a Szolgáltató a hozzáférési pont helyén való megjelenést (ún: kiszállást) az Előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizető kérésének elfogadásától számított 6 órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

Fizetési felszólítás díja
A fizetési kötelezettségét határidőn belül nem teljesítő Előfizető részére megalapozottan küldött tértivevényes ajánlott levél postai költsége és a Szolgáltatónál a fizetési felszólítás kibocsátásával kapcsolatban felmerült további költségek és díjak együttesen.

Fizetési halasztás díja
Az Előfizető által kezdeményezett és a Szolgáltató által engedélyezett, bármely eseti vagy rendszeres díj megfizetésére vonatkozó fizetési halasztás díja.

Hangfelvétel másolat kiadása adathordozón
Amennyiben az Előfizető az általa és a Szolgáltató között folytatott telefonbeszélgetésről másolatot kér, hangfelvétel másolati díjat köteles megfizetni. A Szolgáltató hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen biztosítja a hangfelvétel másolatot az Előfizető részére.

Installálási díj
A bekötéskor a szolgáltatás igénybevételének lehetővé tétele érdekében ezen díj ellenében a Szolgáltató az Előfizető számítógépére telepíti az Előfizető által rendelkezésre bocsátott szoftvert, ennek hiányában más, ingyenesen hozzáférhető szoftvert és elvégzi a számítógépen a szükséges beállításokat.
A díj magában foglalja a kiépítés után a végberendezés első konfigurálása vagy annak megkísérlése díját is.

Az installálási díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.

Kábelmodem újra installálási díj

Amennyiben az Előfizető számítógépe a Szolgáltató hibáján kívüli okból alkalmatlanná válik a szolgáltatás igénybevételére, úgy a Szolgáltató a kábelmodem újra installálási díj megfizetése ellenében ismételten elvégzi a LAN-kártya és modem üzembe helyezését, valamint az internet böngésző, illetve levelező program installálását, amennyiben a szükséges jogtiszta szoftvert az Előfizető biztosítja. (A Szolgáltató csak az általa biztosított eszköz használatához szükséges drivert, illetve szoftvert biztosítja.) E díjtétel mellett a mindenkori érvényes szabályozás szerinti kiszállási díjtétel alkalmazására kerül sor.

Kiegészítő belépési díj

Az ÁSZF-ben megjelölt szokásos (normál) csatlakozási feltételektől eltérő mennyiségi vagy minőségi igényű csatlakozás kiépítés esetén fizetendő díj, melynek mértékéről az Igénylő és a Szolgáltató külön megállapodásban rendelkezik.

Eltérő mennyiségi vagy minőségi igénynek minősülnek különösen az alábbiak:

a) Az Előfizető hozzáférési pontja a kábeltelevíziós csatlakozási ponttól több mint 10 méter távolságra van.

b) Az Előfizető több hozzáférési pont létesítését kéri.

c) Az Előfizető a Szolgáltatónál az érintett területre vonatkozóan alkalmazott technológiáktól eltérő megoldást igényel.

d) Az Előfizető ingatlanán a kábelvezetést nem az optimális, legrövidebb úton kéri.

e) Az Előfizető esztétikai elvárások miatt többlet kiépítési igénnyel él.

Kihelyezett hírközlési eszköz használati díja

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Előfizető által használt ingatlanba történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az előfizetői szerződés hatálya alatt a hírközlési eszköz használatáért a Szolgáltató – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – használati díj megfizetését írhatja elő.

Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kihelyezett hírközlési eszköz elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizetőt terhelő – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – díj. A kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj összege eszközönként eltérő.

Kihelyezett hírközlési eszköz óvadék

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az Előfizető által használt ingatlanba történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az Előfizető ezen szolgáltatás megszűnése esetén a kihelyezett hírközlési eszközt rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a Szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékául az Előfizető – a kihelyezett eszköz fajtájától függően eltérő mértékű – kihelyezett hírközlési eszköz óvadékot köteles fizetni a szolgáltató részére az eszköz átadásakor.

Az óvadékot a Szolgáltató a kapcsolódó szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az Előfizetőnek, kivéve, ha az Előfizető az eszközt nem, vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza, mely esetben az óvadék összege a kár megtérítésére felhasználható.

Kikapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörében eső okból kifolyólag szünetel és ennek megvalósításához a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, kikapcsolási díj fizetendő.

Kiszállási díj

Az Előfizetőt kiszállási díj fizetési kötelezettség terheli minden olyan esetben, amikor az előfizetői hozzáférési ponton vagy házhálózaton való tevékenység végzése érdekében a Szolgáltató helyszíni jelenléte szükséges az Előfizető hibájából vagy az Előfizető érdekében felmerült okból vagy az Előfizető kérésére.

(A kiszállási díj fizetésének esetkörei különösen, de nem kizárólag:

- Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll,
- ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel (pl. Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.),
- ha a Szolgáltató az előfizetői végberendezést az Előfizető külön kérésére a szolgáltatási csomagra installálja vagy ismételten installálja, vagy a Webcamerát installálja, vagy az operációs rendszerprogramot, valamint internet alkalmazásokat újratelepíti,
- ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF 2.3.1. pont szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, és emiatt az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő napon megszűnik,
- az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetekben,
- az ÁSZF-ben megjelölt esetekben.

Az Előfizető nem köteles a kiszállási díjat megfizetni, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból kerül sor, valamint az Előfizető általi jogszerű felmondás esetén, továbbá kikapcsolási, korlátozási vagy visszakapcsolási díj alkalmazása esetén.

Konfigurálási díj

Az Előfizető végberendezésének az igényelt szolgáltatás igénybevehetőségéhez szükséges konfigurálás miatt fizetendő díj, amely – a kiépítést követő első konfigurálás vagy annak megkísérlése – kivételével minden esetben az Előfizető által fizetendő.

Korlátozási díj

Amennyiben a szolgáltatás korlátozására kerül sor és ennek megvalósításához a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges, korlátozási díj fizetendő.

Operációs rendszerprogram, valamint internet alkalmazások újratelepítési díja

Amennyiben az Előfizető számítógépe a Szolgáltató hibáján kívüli okból alkalmatlanná válik a szolgáltatás igénybevételére, úgy a Szolgáltató az operációs rendszerprogram, valamint internet alkalmazások újratelepítési díjának megfizetése ellenében ismételten elvégzi az operációs rendszerprogram, valamint az Internet alkalmazások újratelepítését, amennyiben a szükséges jogtiszta operációs rendszert, illetve szoftvert az Előfizető biztosítja. (A Szolgáltató csak az általa

biztosított eszköz használatához szükséges drivert, illetve szoftvert biztosítja). E díjtétel mellett a mindenkori érvényes szabályozás szerinti kiszállási díjtétel alkalmazására kerül sor.

Rácsatlakozási díj
Rácsatlakozási díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, ha a csatlakozás az adott előfizetői hozzáférési ponton már kiépült, de a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges (szükség szerint további hírközlési eszköz kihelyezésével). Így például rácsatlakozási díj fizetendő amennyiben a szolgáltató a már kiépült rendszeren új szerződés megkötése alapján teljesíti a szolgáltatást, vagy a szolgáltató által nyújtott korábbi hírközlési szolgáltatás mellett az előfizető másik szolgáltatást kíván igénybe venni.
A rácsatlakozási díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő lehet.

Részletfizetési kedvezmény díja
Az Előfizető által kezdeményezett és a Szolgáltató által engedélyezett, bármely eseti vagy rendszeres díj, avagy a Szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozás részletekben történő megfizetése engedélyezésének díja.

Sürgősségi kiszállási díj
Amennyiben ennek feltételei adottak, a szolgáltató külső házhálózat építési, oszlopsorról történő házbeállási, az első csatlakozási pontig történő belső házhálózat építési, további hozzáférési pont kialakítási, szabványosítási, kábelmodem újra installálási igény esetén a kiszállást – amennyiben az előfizető az ügyfélszolgálat által a munkálatok elvégzésére felajánlott időpontot nem fogadja el, úgy – az előfizető kérésére soron kívül teljesíti.

Szerződésmódosítási díj
Természetes személy Előfizető halála esetén a természetes személy törvényes vagy végintézkedésen alapuló örököse, mint jogutód kérelme alapján a Szolgáltató és az Előfizető jogutóda általi kétoldalú szerződésmódosítás miatt a jogutód Előfizető által fizetendő egyszeri díj.

Számlabontási díj
Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatótól igénybe vett több szolgáltatásra vonatkozó számlát szolgáltatásonként megbontva, külön számlában igényli, az erre vonatkozó előfizetői bejelentéstől számított 12 hónapra fizetendő és a bejelentéskor esedékes éves díj, mely minden évfordulót követően ismételten esedékessé válik a hatályos ÁSZF szerinti mértékben.

Szolgáltatás-csomag módosítási díj
Az Előfizető által kezdeményezett, az ingyenes csomag módosítási lehetőséget követő ismételt csomag módosítás teljesítéséért fizetendő díj.

Tartozásmentességi igazolás díja
Az Előfizető kérésére a Szolgáltatóval szembeni mindennemű tartozás alóli mentességet igazoló dokumentum kiállítási díja. A díj felszámításra kerül akkor is, ha a tartozásmentesség nem áll fenn és a Szolgáltató az igazolást a fennálló tartozásról bocsátja ki.

További vételi hely kialakítási, szabványosítási díja
A szolgáltatási címen lévő ingatlanba az előfizető kérésére egynél több, de legfeljebb további …vételi hely is létesíthető további vételi hely díja megfizetése esetén, melynek megfizetésére az

előfizető további csatlakozásonként köteles. Amennyiben ennél több további vételi hely kialakítására van szükség, akkor a megfelelő jelszint biztosítása érdekében – külön térítés ellenében – előfizetői erősítő felszerelésére kerül sor.

További vételi hely (más által korábban kialakított) üzemeltetési költségének egyszeri megváltási díja

Ha az előfizetőnél már más által korábban kialakításra került a házhálózat, úgy az szabványossági szempontból felülvizsgálatra kerül és a jelszintek dokumentált megfelelősége esetén történhet meg a rendszerre kapcsolás. Ebben az esetben a rácsatlakoztatott vételi helyek üzemeltetési és karbantartási költségének térítéseként egyszeri megváltási díj kerül kiszámlázásra. A szolgáltatási címen lévő ingatlanban további vételi hely címen maximum kettő darab további vételi hely üzemeltethető házhálózati erősítés nélkül. Ha ennél több vételi helyre van szükség, akkor a megfelelő jelszint biztosítása érdekében – külön térítés ellenében – előfizetői erősítő felszerelésére kerül sor.

Visszakapcsolási díj

Amennyiben a szolgáltatás az Előfizető kérésére, vagy egyéb, az Előfizető érdekkörébe eső okból kifolyólag szünetelt, vagy korlátozásra került és az Előfizető a szolgáltatás helyreállítását kéri, visszakapcsolási díj fizetendő, ha a visszakapcsoláshoz a Szolgáltató helyszíni intézkedése szükséges.

Vizsgálati díj

Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi és a megismételt vizsgálatot igényli, azonban a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

Webcamera installálási díja

A Szolgáltató által az Előfizető részére valamely akció keretén belül átadott, vagy az Előfizető által biztosított webcamera üzembe helyezése - az Előfizető erre irányuló igénye esetén -, valamint annak használatához szükséges alkalmazások installálása csak a webcamera installálási díj megfizetése ellenében történik, amennyiben a szükséges jogtiszta szoftvert az Előfizető biztosítja. (A Szolgáltató csak az általa biztosított eszköz használatához szükséges drivert, illetve szoftvert biztosítja.) E díjtétel mellett a mindenkor érvényes szabályozás szerinti kiszállási díj kerül alkalmazásra, kivéve a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás első üzembe helyezésekor történő installálást.

5. sz. melléklet: Hálózathasználati irányelvek

Az ISzT által támogatott hálózathasználati irányelvek (AUP - Acceptable Use Policy) a http://www.iszt.hu/iszt/aup.html címen érhetőek el az Interneten.

1. A hálózathasználati irányelvek szerepe

A jelen hálózathasználati irányelvek (Irányelvek) az Internet szolgáltatók által általában világszerte elfogadott legfontosabb irányelvek gyűjteménye. Ezek az irányelvek nem csupán a "Netiquette" jellegű dokumentumokban szereplő viselkedési ajánlások, hanem olyan szigorú követelmények, amelyek betartását szigorú szankciókkal is elő kell segíteni.
A hálózathasználati irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja azáltal, hogy védi a felhasználót és a szolgáltatót, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen.
Az ISzT (Internet Szolgáltatók Tanácsa) nyomatékosan ajánlja, hogy minden Internet szolgáltató követelje meg az ügyfeleitől a hálózathasználati irányelvek betartását, továbbá javasolja, hogy a jelen hálózathasználati irányelvek a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben szerepeljenek.
A felhasználóknak a hálózathasználati irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, a külön ilyen célra fenntartani javasolt *abuse@<szolgáltatónév>.hu* alakú e-mail címen.

2. A hálózathasználati irányelvek alapelve

Az alapelv a hálózathasználati irányelvek alkalmazásában az, hogy a szankció súlya legyen összhangban a vétség súlyosságával: lehetőleg először figyelmeztetés, ismételt kihágásnál a szolgáltatás szüneteltetése, végső esetben szolgáltatás felmondása és megszüntetése legyen a szankció.

3. Általános hálózathasználati irányelvek

3.1. Amennyiben egy felhasználó tevékenysége megsérti a szolgáltató szolgáltatási irányelveit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A szolgáltató előnyben részesíti a nem helyénvaló viselkedéssel kapcsolatban is az előfizetők tájékoztatását, figyelmeztetését és a felhívást a szabálytalan tevékenység beszüntetésének szükségességére. Azonban a Szolgáltatási irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértésének a szolgáltatás azonnali félbeszakítása és megszüntetése lehet az eredménye.
3.2. Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és ezeket az irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről.
3.3. Nem szabad a szolgáltatásokat semmilyen törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.
3.4. Nem szabad semmilyen olyan hálózat, szerver, web lap, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, melyet a felhasználó a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.
3.5. Nem szabad a szolgáltatást becsmérlés, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megtévesztő tevékenység céljából használni.
3.6. Tilos fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.
3.7. Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.

Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás.
Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybe vételével.
3.8. Tilos meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.
3.9. Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).
3.10. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.
3.11. Az irányelvek megsértését, és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését jelenti, illetve megszüntetését eredményezheti, ha a szolgáltató hálózatán olyan tevékenység folyik, amely jogszabályt vagy törvényt sért.
3.12. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.
Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés (sniffing).
A szolgáltató bizonyos esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása) megvalósítására használhatja fel.
Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.

4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek
4.1. Nem szabad a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyenek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (l. elektronikus kereskedelmi törvény).
4.2. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.
4.3. Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.
4.4. Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).
4.5. Nem szabad küldeni, illetve továbbítani "hólabda" levelezést (chain letters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.
4.6. A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan más Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, mely levelek megsértik a jelen Szolgáltatási irányelveket vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.
4.7. Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a szolgáltatónál elhelyezett web lap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, melyek megfelelnek a jelen Szolgáltatási irányelveknek.

5. A kapcsolattartás irányelvei

A szerződő félnek ki kell jelölnie egy vagy több kapcsolattartó személyt (avagy "contact" személyt), akik felelősek minden számítógépért, IP hálózatért vagy alhálózatért, mely a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás révén kapcsolódik az Internethez. Meg kell adnia a kapcsolattartó személyek nevét, telefonszámát, postai és e-mail címét ("contact" információ) még a hálózati kapcsolat kiépítése előtt.

A "contact" információnak mindig naprakésznek és pontosnak kell lennie, ezért az esetleges változásokról haladéktalanul értesíteni kell a szolgáltató ügyfélszolgálatát. A pontatlan vagy elavult információk miatti károkért a szerződő fél tartozik felelősséggel.

A kapcsolattartó személynek rendelkeznie kell a megfelelő eszközökkel, hozzáférési lehetőséggel, valamint jogosultsággal, hogy a szerződő fél rendszereit konfigurálja, üzemeltesse, és/vagy ezekhez a hozzáférést korlátozza.

6. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek

A szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét, és a jelen szabályzat elveibe ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

7. A hálózathasználati irányelvek módosítása

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a jelen szöveget az irányelvek szellemében megváltoztassa, de a mindenkor mérvadó szöveg az általa előre megjelölt helyen (ez az ÁSzF, valamint egy web-oldal) elérhető lesz.

6. sz. melléklet: Akciók részletes leírása