

**TELEFONSZOLGÁLTATÁS ÁLTALÁNOS  
SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

**VIPTEL KFT**

**Az Ügyfélszolgálat elérhetősége:** munkanapokon 8:30-16:30 óra között  
**Az Ügyfélszolgálat címe:** 6724 Szeged, Csongrádi sgt.90/b III/10  
**A telefonos Ügyfélszolgálat elérhetősége:** munkanapokon 8:30-16:30 óra között  
**A telefonos Ügyfélszolgálat telefonszáma:**06 62/202-003  
**E-mail:**info@viptel.hu

**Honlap:**<http://www.viptel.hu>

**Hatályos: 2012-03-09**

1. oldal

**VIPTEL Kft. E-mail:**info@viptel.hu **Honlap:**<http://www.viptel.hu>

## TARTALOMJEGYZÉK

### Tartalom

1.A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME, ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁNAK ELÉRHETŐSÉGE, HIBABEJELENTÉS .....	7
1.2.Felülgyeleti szerv elérhetősége és megnevezése:.....	7
1.3. Általános szerződési feltételek elérhetősége .....	7
2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....	8
2.1. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja, feltételei és korlátai .....	8
2.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok .....	8
2.1.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumok.....	8
2.1.3.Igénybejelentés .....	9
2.1.4.Az igénybejelentés tartalmi elemei .....	9
2.1.5.Az előfizetői végberendezés csatlakozásának feltételei.....	10
3.AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....	10
3.1.A szolgáltatás leírása .....	10
3.2. a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	10
3.3. a segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás .....	10
3.4. tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e .....	11
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	11
4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA .....	11
4.1.az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének azelőfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere, rendelkezésre állás .....	11
4.2. amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalom mérést, 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. ....	11
4.3. tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet .....	11

4.4. az előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei .....	12
5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA.....	12
5.1. az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke.....	12
5.1.1. Szolgáltatás szüneteltetése az előfizető kérésére .....	12
5.1.2 A szolgáltatás szüneteltetése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező vagymindkét fél érdekkörén kívül eső ok esetén.....	12
5.1.3 Karbantartás miatti szüneteltetés.....	13
5.1.4 Szolgáltatás szüneteltetése az előfizető érdekkörében bekövetkezett ok miatt .....	13
5.2. az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei .....	13
5.2.1. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult: .....	13
5.2.2. A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére a nyújtott szolgáltatásszabványos díj felszámítására jogosult. A szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles.....	14
6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK: .....	14
6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....	14
6.2. az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése) .....	17
6.2.1 Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése .....	17
6.2.2. Díjreklamáció .....	18
6.2.3. Kötbér és kártérítési igények intézése.....	18
6.2.4. Az előfizető felelőssége .....	19
6.3. az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	19
6.3.1. A szolgáltatás késedelmes teljesítéséből adódó kötbér mértéke .....	19
6.3.2. A hibás teljesítésből adódó kötbér mértéke .....	20
6.3.3. Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér .....	20
6.3.4. Átírási határidő elmulasztásához kapcsolódó kötbér .....	20

6.3.5. Áthelyezési határidő elmulasztásához kapcsolódó kötbér .....	21
6.3.6. A szolgáltatás korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér.....	21
6.3.7. Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	21
6.3.8. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	21
6.3.9. a panaszok kezelési rendje .....	22
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek .....	22
szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	22
6.4.1. A szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kielégítése,.....	22
6.4.2. Amennyiben az Előfizető a telefonos ügyfélszolgálat felhívásakor ügyintéző bejelentkezését kéri, a Szolgáltató biztosítja, hogy az ilyen típusú hívások havi átlagban legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintézőhöz kapcsol. ....	22
6.4.3. A személyes ügyfélszolgálattal rendelkező üzletek helyét, elérhetőségét és nyitva- tartásuk idejét a Szolgáltató közzéteszi honlapján. ....	22
6.4.4. A Szolgáltató a beszélgetésről rögzített hanganyagot - amennyiben a beszélgetésrögzítésre került - szükség esetén az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése során a hibabehatároló eljárás részeként a tárolási időn belül felhasználhatja. ....	22
6.5. tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulásjogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése .....	23
<b>7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR .....</b>	<b>23</b>
7.1. az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételehez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződésmegszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költség számítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj .....	23
7.1.1. Az előfizető a szolgáltatások biztosításáért a jelen ÁSZF szerinti egyszeri- és rendszeres díjakat (havi díjakat, beszélgetési díjakat) köteles fizetni.....	23
7.1.2. A Szolgáltató által felszámított díjak, a díjak típusai .....	23
7.1.3. Számlázás módja és a díjbeszedés rendje.....	25
7.1.4. Számlázási időszak .....	26
7.1.5. Előfizetési díjak.....	27
7.1.6. Kedvezmény az egyes díjakban .....	28

7.1.7. Egyedi értékhatár .....	28
7.2. a kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintőeltérések .....	29
7.3. az akciók és akciós díjak elérhetősége .....	29
7.4. A kártérítési eljárás szabályai.....	29
7.5. a kötbér meghatározása, mértéke és módjai .....	29
8. A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL.....	30
KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI.....	30
8.1 A számhordozás általános szabályai .....	30
8.2 A számhordozási eljárás.....	30
8.2.1 Előfizető azonosítása.....	30
8.2.2 Eljárás menete .....	31
8.2.3 Számhordozási igény megtagadása .....	31
8.2.4 Számlatartozás (egyéb követelések) rendezése .....	31
8.2.5 Eljárás menete II. ....	32
9. SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA .....	32
9.1 a szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei.....	32
9.1.1 Az előfizetői szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre. Abban az .....	32
esetben, ha az igénybejelentő az ingatlan használatára nem tulajdonosi jogviszony .....	32
alapján jogosult, a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy kizárólag határozott idejű ..	32
jogviszonyt létesítsen. A Szolgáltató jogosult határozott idejű előfizetési szerződés esetén, az egyedi előfizetői szerződés megkötésekor a szerződésben meghatározott időtartamra fizetendő előfizetési díjat egy összegben előre elkérni az előfizetőtől.	32
9.1.2 a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének feltételei és esetei.....	33
9.1.3 a szolgáltatás megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei .....	33
9.2 az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok .....	33
9.2.1 Az előfizetői szerződés módosítása .....	33
9.2.2 Az ÁSZF módosítása .....	33
9.2.3 Egyoldalú szerződésmódosítás .....	34

9.2.4 Kétoldalú szerződésmódosítás .....	35
9.2.5 Díjmódosítás .....	35
9.3 az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	36
9.3.1 Átírás .....	36
9.3.2 Áthelyezés .....	36
9.3.3 Szolgáltatás csomag módosítás az előfizető kérelmére .....	37
9.3.4 Előfizetői hívószám változtatása (számcsere) .....	37
10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG .....	38
10.1 a szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja,Időtartama .....	38
10.2 az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az .....	38
adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről .....	38
11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK,VISSZAVONÁSÁNAK .....	38
12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ .....	39
12.1 A határozott idejű szerződés megszűnése .....	39
12.2 A határozatlan idejű szerződés megszűnése.....	39
12.2.1 A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről .....	40
12.2.3 A Szolgáltató rendes felmondása .....	40
12.2.4 Felmondás előfizetői szerződésszegés esetén .....	41
12.3 A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén.....	42
12.4 Eljárás a szerződés megszűnése esetén .....	42
13. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES .....	42
SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI.....	42
SZERZŐDÉSEKBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN .....	42
14. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI .....	42
14.1 az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	42
14.2 a szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	43
14.3. a végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek .....	43
14.4. az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás .....	43

## MELLÉKLETEK

1.SZÁMÚ MELLÉKLET: DÍJTÁBLÁZAT

3.SZÁMÚ MELLÉKLET: CÉLÉRTÉKEK

### **1.A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME, ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGE, HIBABEJELENTÉS**

#### **1.1.Szolgáltató neve, címe és elérhetőségei.**

A Szolgáltató neve: VIPtel VIPTel Kft.

A Szolgáltató címe: 6724 Szeged, Csongrádi sgt.90/B III/10.

Az Ügyfélszolgálat elérhetősége,címe: munkanapokon 8:30-16:30 óra között

A telefonos Ügyfélszolgálat elérhetősége: munkanapokon 8:30-16:30 óra között

A telefonos Ügyfélszolgálat telefonszáma: 0630/8646228

E-mail:info@viptel.hu

Honlap: <http://www.viptel.hu>

#### **1.2.Felügyeleti szerv elérhetősége és megnevezése:**

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.

Telefon: (+36 1) 457 7100

Fax: (+36 1) 356 5520

E-mail: info@nmhh.hu

Honlap: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)

#### **1.3. Általános szerződési feltételek elérhetősége**

A hatályos általános szerződési feltételek mindenkor elérhetőek honlapunkon a [www.viptel.hu](http://www.viptel.hu) internetes címen ÁSZF megtekintése menüpont alatt.

## **2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS**

### **2.1. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja, feltételei és korlátai**

#### **2.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok**

Természetes személy esetén:

- Név, leánykori név;
- Születési hely, idő;
- Anyja leánykori neve;
- Személyi igazolvány száma / útlevél száma / jogosítvány száma és lakcímkártya száma;
- Állampolgárság;
- Állandó lakóhely/külföldi előfizető esetén tartózkodási hely;
- Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő adatai.

Nem természetes személy esetén:

- Név;
- Céggjegyzékszám / nyilvántartási szám / vállalkozói igazolvány száma;
- Adószám;
- Bankszámlaszám;
- Székhely.

#### **2.1.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumok**

Természetes személy esetén:

- magyar állampolgár: személyi igazolvány / útlevél / jogosítvány és lakcímkártya;
- nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímet igazoló huzamos tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány;

Nem természetes személy esetén

- gazdasági társaság esetén 30 napnál nem régebbi cégkivonat;
- egyéb szervezet esetén a szervezetet nyilvántartásba vevő bíróság vagy más hatóság által kiállított, a szervezet nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, vagy annak hiteles másolata;
- eljáró képviselő személyi igazolványa / útlevele;
- aláírási címpéldány;
- meghatalmazás (amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el).



### **2.1.3. Igénybejelentés**

A szerződés megkötésére irányuló igénybejelentést írásban, továbbá személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében, illetve telefonon lehet megtenni. Az igénybejelentést a leendő Előfizetőnek (Igénylőnek) vagy képviselőjének kell megtennie.

#### **2.1.3.1. Írásban tett igénybejelentés**

Az írásban tett igénybejelentést a Szolgáltatóhoz levélben, elektronikus levélben, faxon, vagy a Szolgáltató internetes honlapján az erre a célra készített formanyomtatványt kell benyújtani, illetve a Szolgáltatónak kell küldeni, a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve.

Az írásban tett igénybejelentésnek tartalmaznia kell az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok hiányában az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató nem köti meg.

Amennyiben az igénybejelentés az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató 8 napos határidő megjelölésével írásban megkéri az Igénylőt az igénybejelentésből hiányzó adatok pótlására. Amennyiben az Igénylő az igénybejelentést a 8 napos határidő alatt írásban nem egészíti ki, a Szolgáltató az igénybejelentést nem rögzíti.

#### **2.1.3.2. Személyesen, vagy telefonon tett igénybejelentés**

A szerződés megkötésére irányuló igénybejelentést személyesen, a Szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében, vagy a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán (062/363-2358) lehet a Szolgáltatóval közölni. Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok hiányában az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató nem köti meg. Amennyiben az igénybejelentés az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat nem tartalmazza, ennek tényét az ügyintéző szóban közli az Igénylővel, és 8 napos határidő megjelölésével megkéri a hiányzó adatok pótlására. Amennyiben az Igénylő az igénybejelentést a 8 napos határidő alatt nem egészíti ki, a Szolgáltató az igénybejelentést nem rögzíti.

### **2.1.4. Az igénybejelentés tartalmi elemei**

- Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok;
- Az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének helye;
- Nyilatkozat, hogy az Igénylő Előfizetőként a Szolgáltatást Magyarország területén hol kívánja igénybe venni;
- Nyilatkozat, hogy az Igénylő a Szolgáltatást Egyéni vagy Üzleti Előfizetőként kívánja-e igénybe venni;
- Az igénybejelentés helye és ideje.

Ha az Igénylő a távbeszélő szolgáltatást a jelen Előfizetői Szerződés létrejöttét megelőzően más szolgáltatótól vette igénybe, az igénybejelentés során nyilatkozhat, hogy a korábbi kapcsolási számát a Szolgáltatóhoz hordozza a korábbi előfizetői szerződésének egyidejű megszüntetésével. A számhordozás részletes szabályait a 8. fejezet tartalmazza.

A Szolgáltató az írásban vagy telefonon tett hiánytalan igénybejelentés alapján az Igénylőnek 8 napon belül megküldi az Előfizetői Szerződésre vonatkozó ajánlatát, személyesen tett Igénybejelentés esetén az Előfizetői Szerződésre vonatkozó ajánlatát átadja.

Amennyiben az Igénylő a Szolgáltató Előfizetői Szerződésre vonatkozó ajánlatát elfogadja, az Előfizetői Szerződés jelenlevő felek között nyomban, távollévő felek között akkor jön létre, amikor az Igénylő által aláírt és elfogadott Egyedi Előfizetői Szerződés annak minden mellékletével, és az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges összes nyilatkozatával együtt megérkezik a Szolgáltatóhoz. Az Igénylőnek a Szolgáltató által aláírt és megküldött előfizetői szerződési ajánlatot az ajánlat kézhezvételét követő legkésőbb 15 napon belül aláírva kell visszaküldenie a Szolgáltatóhoz.

### **2.1.5. Az előfizetői végberendezés csatlakozásának feltételei**

Az előfizetői végberendezés csatlakozásának feltétele, hogy az Előfizetői Szerződés létrejöjjön, és az Előfizető a Díjszabásban meghatározott díjat megfizesse.

## **3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA**

### **3.1. A szolgáltatás leírása**

Az alapszolgáltatás jelátviteli- és irányítási szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási terven alapuló hívásirányítással lehetővé teszi belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását (telefon szolgáltatás). Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén a Szolgáltató nem teszi lehetővé földrajzi szám kiegészítő Szolgáltatásként történő igénybevitelét. Előre Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizető kizárólag a Szolgáltató hálózatából hívható a Szolgáltató által az Előfizető azonosítójaként kijelölt hat számjegyből álló azonosítón.

A hívások során beszéd valós idejű-, közvetlen átvitele és kapcsolása történik úgy, hogy az Előfizető hálózati végpontjához kapcsolt elektronikus hírközlő végberendezéséről indított, vagy az Előfizető hálózati végpontjához kapcsolt elektronikus hírközlő végberendezésére érkező hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal.

A Szolgáltatás díját a mindenkor hatályos Díjszabás tartalmazza.

A Szolgáltatás közvetett szolgáltatás.

### **3.2. a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

Szolgáltatás földrajzi területe: Magyarország, Szerbia, Szlovákia

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

Segélykérő (különleges) hívás

Az alábbiakban felsorolt hívószámokon az igénybe vevő a Szolgáltató által vállalt

10. oldal

rendelkezésre állási időben gyors és egyszerű módon adhat hírt valamilyen válságos helyzetről az erre szolgáló szervezetnek.

**Hívószámok:**

Mentők 104

Tűzoltóság 105

Rendőrség 107

Európai egységes segélyhívó 112

A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok rendelkezésére bocsátani a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

**3.4. tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e**

A Szolgáltató által a jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatások nem egyetemes szolgáltatások.

**3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye**

A hozzáférési pont pontos meghatározását (helység neve, közterület megnevezése, házszám, stb.) az ajánlat illetve később az Előfizetői szerződés tartalmazza.

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

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

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

Minőségi követelményeket illetve Szolgáltató által vállalt minőségi mutatókat, célértékeket.

**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 nem alkalmaz olyan forgalommérést, irányítást, menedzselést, amely negatív hatással lenne 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 biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet**

A Szolgáltató haladéktalanul megtesz minden olyan intézkedést, ide értve az azonnali hatályú felmondást is, amely a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban szükségessé válik.

#### **4.4. az előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei**

A szolgáltatások nyújtásának előfeltétele a Szolgáltató által a megfelelő kábelhálózati kapcsolat kiépítése és a szolgáltatások nyújtáshoz szükséges eszközök letelepítése, illetőleg megléte.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, hogy az előfizető rendelkezzen a szolgáltatás igénybevételére alkalmas, megfelelő hatósági minősítéssel rendelkező előfizetői végberendezéssel. Az előfizetői végberendezéseket az előfizető biztosítja, azzal kapcsolatban a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

Amennyiben az előfizetői végberendezés hibás, illetve rosszakaratú csatlakoztatása, vagy hibájából eredően a Szolgáltatónak kára keletkezik, azt az előfizetővel szemben érvényesítheti.

### **5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA**

#### **5.1. az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke**

A szolgáltatás az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt, vagy a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.

##### **5.1.1. Szolgáltatás szüneteltetése az előfizető kérésére**

Az előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozó írásbeli kérelme alapján a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni. Az előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását a Szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül teljesíti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti. A szünetelés kérhető időtartama természetes előfizető esetén minimálisan 1, legfeljebb hat hónap. Határozott idejű szerződés esetén a határozott időtartam a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

##### **5.1.2 A szolgáltatás szüneteltetése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső ok esetén**

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve ajenlen ÁSZF-ben meghatározott rendes karbantartások esetét - vagy a szünetelés okamindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelésidőtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés az adott naptárihónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetésidíjat a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja. Nem kell visszatéríteni adíjat, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy aszüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatótmegtett. A kábelhálózaton nyújtott telefon szolgáltatás műszaki jellege miatt, a szolgáltatás szünetelése idején nem biztosítható a segélyhívó számok, a Szolgáltató ügyfélszolgálati és hibabejelentő számának hívása, a bejövő hívások fogadása, valamint a lakásriasztó, tűzjelző, POS terminal, Helpbox, más technikai berendezések, rendszerek folyamatos működése. A szolgáltatás szüneteléséből adódó károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

### 5.1.3 Karbantartás miatti szüneteltetés

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat-átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt más gazdaságos műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A Szolgáltató a szünetelésről az ügyfélszolgálati irodán és a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint egyéb módon a szünetelést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az előfizetőit.

A szolgáltatás karbantartás miatti szüneteltetésének ideje a rendelkezésre állási idő számításába nem számít be.

### 5.1.4 Szolgáltatás szüneteltetése az előfizető érdekkörében bekövetkezett ok miatt

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 jelen ÁSZF-ben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

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

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.

Határozott idejű szerződés esetén a határozott időtartam a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

## 5.2. az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei

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

Amennyiben az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot. Amennyiben az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának és a hálózat részét képező eszközök rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő segítségnyújtással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszelrendelkező végberendezést csatlakoztatott. Amennyiben az előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja.

Amennyiben az előfizető a Szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a Szolgáltató által az előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő

lejáratáig nem egyenlíti ki, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető postai levélben történő értesítése mellett korlátozhatja. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A korlátozás miatti szünetelés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe.

Amennyiben az előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, úgy a Szolgáltató haladéktalanul köteles a korlátozást megelőző állapotot visszaállítani.

Ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, az előfizetői szolgáltatást jogosulatlanul vételezi, illetve a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett korlátozza.

Amennyiben az előfizető túllépte az egyedi előfizetői szerződésben, illetve a jelen ÁSZF-ben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget.

### **5.2.2. A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére a nyújtott szolgáltatássalarányos díj felszámítására jogosult. A szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles.**

A Szolgáltató köteles a korlátozást az előfizető kérésére haladéktalanul (de legfeljebb az előfizető kérésétől számított 72 órán belül) megszüntetni, ha az előfizető a korlátozásokat megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató köteles minden megkezdett késedelmes nap után a jelen ÁSZF 6.3.6 pontja szerinti kötbért fizetni.

A kimenő forgalom korlátozása esetén az állomásról csak segélyhívó számokat, a Szolgáltató ügyfélszolgálatát és hibabejelentőjét lehet hívni. A kimenő forgalomkorlátozása esetén is köteles a Szolgáltató a bejövő hívások fogadását előfizetőszámára biztosítani.

A Szolgáltató a 5.2.1 pont első három pontjában meghatározott eset(ek)ben a szolgáltatás nyújtását – a korlátozás első három hónapjában – csak olyan módon korlátozhatja, hogy a korlátozás az előfizetőnek más Szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását – így más szolgáltatások (különösen Internet hozzáférés) igénybevételének lehetőségét – indokolatlanul ne akadályozza vagy veszélyeztesse.

A Szolgáltató nem köteles alkalmazni az előző bekezdésben foglaltakat, ha az előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

Abban az esetben, ha az előfizető a szolgáltatási csomagban egyidejűleg több szolgáltatást is igénybe vesz, úgy díjtartozás esetén valamennyi szolgáltatása korlátozásra kerül.

## **6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK:**

### **6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és ahibaelhárítására vonatkozó eljárás**

6.1.1 A Szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonosfeltételek szerint érhető el. A Szolgáltató az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében (illetve munkaidőben) élőhangos hibabejelentőt működtet. Rendelkezésre állási idő mértékét az ÁSZF 4.1.3 pontja tartalmazza. Az élőhangos szolgálat szünetelése idején – az év 365 napján – a Szolgáltató üzenetrögzítő működését biztosítja. Az ügyfélszolgálat nyitvatartási idején kívül (illetve munkaidőn kívül) a távbeszélőn üzenetrögzítőre,

vagyelektronikus, vagy postai úton érkező bejelentéseket a Szolgáltató nyilvántartásba venni és visszaigazolni az ügyfélszolgálati idő (illetve munkaidő) alatt köteles – a bejelentések beérkezésének sorrendjében. A Szolgáltató egyes területein működő hibabejelentő szolgálat rendjét az 1. számú melléklet tartalmazza.

6.1.2 Az előfizető a hibát az ügyfélkapcsolati helyeken, címeken, telefonszámokon jelentheti be. A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást.

6.1.3 A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás során tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi. A Szolgáltató a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi. A hibabejelentéssel kapcsolatos értesítés telefonon bejelentett hiba esetén a bejelentett hiba visszaolvasásával megtörténtnek tekintendő. Írásban bejelentett hiba esetén a Szolgáltató az előfizető által megadott telefonszámon értesíti az előfizetőt a hibafelvétel fogadásáról és a hibabehatároló eljárás eredményéről.

6.1.4 A hibabejelentésnek és az ahhoz kapcsolódó nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az előfizetői hívószámot vagy más elérhetőséget
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés és nyilvántartásba vételének időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát)
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

6.1.5 A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 óras időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
- b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- c) a hiba kijavítását megkezdte;
- d) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére kötbért fizet.

6.1.6 A Szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidő meghosszabbodik a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak a fenti határidőn belül meg kell kérnie.

6.1.7 A Szolgáltató a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíti az előfizetőt a hiba elhárításáról és az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba veszi. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet. Amennyiben a hibabehatároló eljárás során a Szolgáltató a hibát elhárította, és azt az előfizető a szerelési lapon igazolja, a visszaigazolás megtörténtnek tekintendő.

6.1.8 A Szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számít fel, a nála felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem hárít az előfizetőre.

6.1.9 Ha a hiba kivizsgálása vagy kijavítása kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által megküldött értesítésben az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

6.1.10 Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a felek megállapodtak, és a hibakijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

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

6.1.12 A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

a) a 6.1.5 pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténteig,

b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértékét a 6.3 pont határozza meg.

6.1.13 A Szolgáltató hibás teljesítése

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül:

Szolgáltató érdekkörében felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlás. Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha a hiba az előfizető érdekkörében keletkezett, illetve ha az előfizető az alapvetően biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha a hiba elháríthatatlan külső ok miatt keletkezett.

6.1.14 Hibaelhárítási célértékek

Hibaelhárítási idő

A Szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása

eredményeként valósnak bizonyult hibát – ha az a 6.1.13. pont szerint hibás teljesítésnek minősül - annak bejelentésének nyilvántartásba vételétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani.

Nem számít valós hibának, ha az előfizető korlátozás alatt áll és erről a Szolgáltató őt a hiba bejelentésekor értesítette. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem

volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a jelen pont szerinti rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje minőségi mutató definíciója, annak számszerű követelménye és a számítási módja jelen ÁSZF 4.1.2 pontjában kerül meghatározásra.

Az előfizetőnek a hibaelhárítás során a Szolgáltatóval együtt kell működnie, a

hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás

hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles (ideértve a tulajdonosi

engedélyeket is). Ha a hibaelhárítást az előfizető bejelentése alapján végzi a Szolgáltató, az előfizetőt csak akkor kell értesíteni, a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az előfizető által



igénybevett szolgáltatás hozzáférési pont található. Ha a hibaelhárítás során a Szolgáltató megbízottja, nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az előfizetőt a hibaelhárítás megkezdésének megghiúsulásáról, a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont egyeztetés lehetőségéről.

A kiesés ideje a rendelkezésre állásba nem számít bele, az előfizető díjfizetésre köteles.

#### 6.1.15 Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban:

Az előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a Szolgáltató hálózathoz és a hálózatra telepített eszközökhöz történő hozzáférést.

Az előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni. Az előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a Szolgáltató számlája alapján köteles az előfizető a Szolgáltató számára megfizetni. Az előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helyt állni.

#### 6.1.16 Együttműködés más Szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén

Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más Szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről az érintett Szolgáltatót, értesíti.

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

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

Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban írásban (levélben, email-ben), telefonon vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját vizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az előfizetőt. Telefonon érkező észrevételt, reklamációt a Szolgáltató az ügyfélszám bemondásával fogadja el, ez esetben a Szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, indokolt esetben írásban válaszol.

A Szolgáltató köteles a reklamáció kezelésével kapcsolatos eljárást az alábbiak szerintszabályozni és az ügyfélszolgálatokon az ügyfelek számára elérhetővé tenni:

a) Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat írásban és személyesen teheti meg a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában, a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőségnél és Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál, vagy az illetékes bíróságnál.

b) A Szolgáltató az ügyfélszolgálathoz érkező panaszokat 30 napon belül vizsgálja, és annak eredményéről az előfizetőt értesíti.

### 6.2.2. Díjreklamáció

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

Ha az előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és haladéktalanul, de legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a 12.2.2 pontban foglaltak szerint felmondani.

Minden számlareklamáció esetén az Előfizető kérésére a Szolgáltató köteles az Előfizető részére díjmentes számlarészletezőt biztosítani. A reklamációs vizsgálat adminisztrációs vizsgálatból és a műszaki berendezésekre terjedő vizsgálatból áll, a Szolgáltató helyszíni vizsgálatot nem végez.

A Szolgáltató telefon értékesítési-ügyfélszolgálati tevékenységet –Juhász Ervin EV végzi.

Az ügyfél számlapanaszát minden esetben írásban rögzítenie kell az ügyfélszolgálatán.

A Számlareklamációt 24 órán belül el kell juttatni a Szolgáltató részére a [info@viptel.hu](mailto:info@viptel.hu) e-mail címre.

A Szolgáltató a törvény rendelkezésének megfelelően 30 napon belül kivizsgálja a panaszt és az eredményről írásban tájékoztatja az ügyfelet .

A Szolgáltató a Számlareklamációt elkülönített helyen tárolja.

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

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje minőségi mutató definíciója, annak számszerű követelménye és a számítási módja jelen ÁSZF 4.1.2. pontjában kerül meghatározásra.

Ha a Szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait – az előfizető választása szerint - 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 a Szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértéke.

A számlapanasz elutasítása esetén, a Szolgáltató köteles - indoklással - az előfizetőt írásban tájékoztatni.

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

### 6.2.3. Kötbér és kártérítési igények intézése

A Szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem, vagy nem kielégítően működik.

A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek azért merülnek fel, mert az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti. A késedelmes, illetve a hibás teljesítés miatti jogos kötbért és kártérítési igényt a Szolgáltató megtéríti.

Kötbért kell fizetni:

- a) a szolgáltatás megkezdésére vállalt időpont elmulasztása esetén,
- b) hibás teljesítés esetén, a 6.1.5 pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő elmulasztása esetén, illetve, ha a hibát a Szolgáltató a szerződésben foglalt határidőig nem hárítja el.

A Szolgáltató a kötbért a hatályos jogszabályoknak megfelelően az előfizető számláján jóváírja, vagy átutalja az előfizető részére. Az előfizető a kötbért meghaladó, meglévő vagyonában okozott kárát is érvényesítheti az elmaradt haszon kivételével a hatályos jogszabályok szerint.

Az Előfizető - a kármegelőzési, illetve kárenyhítési kötelezettsége körében - vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató Szolgáltatása nem vagy nem kielégítően került teljesítésre. Az értesítés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegesen felmerülő károkért és/vagy Előfizetőt érintő költségekért. Az előfizetői szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

#### **6.2.4. Az előfizető felelőssége**

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

#### **6.3. az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőmeggillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

A késedelmes, illetve a hibás teljesítés miatti jogos kötbért és kártérítési igényt a Szolgáltató megtéríti.

##### **6.3.1. A szolgáltatás késedelmes teljesítéséből adódó kötbér mértéke**

A jelen ÁSZF 2.3.2 pont 1. bekezdésében meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.4.1 b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa. Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a fenti bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

### **6.3.2. A hibás teljesítésből adódó kötbér mértéke**

Amennyiben a Szolgáltató jelen ÁSZF 6.1.13 pontja szerint hibásan teljesíti a szolgáltatást, kötbért köteles fizetni.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni (teljes körűszolgáltatás kimaradás), a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba

bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjűszolgáltatás esetén felhasznált) havi előfizetési díj átlaga alapján egy napra vetítettösszeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén avetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) havielőfizetési díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató érdekkörében felmerülőokból a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csakigénybe venni, a Szolgáltatónak a fenti bekezdésben meghatározott kötbér felét kellfizetnie.

### **6.3.3. Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér**

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikushírközlési Szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, azelmaradt haszon kivételével.

Amennyiben a Szolgáltató hibaelhárítási kötelezettségének a 6.1.14. pontban foglalt feltételekkel nem tesz eleget az előfizető hibabejelentése alapján az alábbiakban meghatározott kötbér fizetésére köteles.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- a) kétszerese a 6.2.3 a) pontja szerinti esetben,
- b) négyszerese a 6.2.3 b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- c) nyolcszorosa a 6.2.3 b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

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

### **6.3.4. Átírási határidő elmulasztásához kapcsolódó kötbér**

Amennyiben a Szolgáltató az előfizető által kezdeményezett átírást a jelen ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

### **6.3.5. Áthelyezési határidő elmulasztásához kapcsolódó kötbér**

Amennyiben a Szolgáltató az előfizető által kezdeményezett áthelyezést a jelen ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti kötbért köteles fizetni, melynek összege mindenkésedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

### **6.3.6. A szolgáltatás korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér**

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató mindenmegkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke mindenmegkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.

Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyeszerese.

### **6.3.7. Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

Az előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságtól minőség-felügyeleti eljárás megindítását kérheti, ha vitatja a szolgáltatónak a szolgáltatások minőségére, a szolgáltató által végzett hibaelhárításra (a továbbiakban együtt: a hírközlési szolgáltatásminősége) vagy a szolgáltatásokkal kapcsolatos díjszámításra (számlázásra) vonatkozó állásfoglalását.

Az előfizető jogosult panaszával a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, illetve a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez is fordulni. Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes, hatáskörrel rendelkező békéltető testülethez, bírósághoz fordulhatnak.

### **6.3.8. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

A szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kezelése, illetve az előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a Szolgáltató ügyfélszolgálatokat működtet, amelyek felsorolását jelen ÁSZF 1.2 pontja, valamint 1. számú melléklete tartalmazza.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 600 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

A kezelő, hibafeltevő válaszideje minőségi mutató definíciója, és számítási módja jelen ÁSZF 4.1.2 pontjában kerül meghatározásra.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagot a hívó félkérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő két évig tárolja.

A személyes adatok védelméről szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonosbeszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett előfizető általi visszahallgatását –kérésre – a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni.

A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal a Szolgáltató ingyenes másolatot biztosítani.

### 6.3.9. a panaszok kezelési rendje

Az előfizetői panaszok kezelésére vonatkozó szabályokat a jelen ÁSZF 6.2 pontja tartalmazza.

## 6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek

### szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

**6.4.1. A szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kielégítése,** egyes szolgáltatások módosítása, hibabejelentés, illetőleg az Előfizetők megfelelő tájékoztatása, valamint a Szolgáltatás nyújtásával, a számlázással illetve a Készülékekkel és tartozékokkal kapcsolatos kérdések megválaszolása, információk rendelkezésre bocsátása, valamint a megfelelő tájékoztatás és tanácsadás biztosítása érdekében a Szolgáltató személyes, 24 órás telefonos, valamint a Szolgáltató Internet honlapján elérhető Internetes ügyfélszolgálatot működtet. A telefonos ügyfélszolgálat a (36-62) 202-003, illetve a Szolgáltató hálózatából díjmentesen hívható 06212004000 telefonszámokon, vagy a 06308646228 számon érhető el. (Eht 140. § (2), (3))

**6.4.2. Amennyiben az Előfizető a telefonos ügyfélszolgálat felhívásakor ügyintéző bejelentkezését kéri, a Szolgáltató biztosítja, hogy az ilyen típusú hívások havi átlagban legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintézőhöz kapcsol.**

**6.4.3. A személyes ügyfélszolgálattal rendelkező üzletek helyét, elérhetőségét és nyitva- tartásuk idejét a Szolgáltató közlésezi honlapján.**

**6.4.4. A Szolgáltató a beszélgetésről rögzített hanganyagot - amennyiben a beszélgetésrögzítésre került - szükség esetén az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése során a hibabehatóró eljárás részeként a tárolási időn belül felhasználhatja.**

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a nyilvánosan meghirdetett ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról az adatvédelmi előírások betartásával (Avtv. 12. § (1)-(3)) hangfelvételt készítsen. A hívó felet ezen tényről a Szolgáltató minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem kíván hozzájárulni, akkor a hívást meg kell szakítania, mellyel egyben tudomásul veszi, hogy az adott ügyet esetlegesen csak személyesen áll módjában intézni. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítést követő 1 évig tárolja.(Eht 141. § (1))

A Szolgáltató a beszélgetésről rögzített hanganyagot - amennyiben a beszélgetés rögzítésre került - szükség esetén az Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése során a hibabehatóró eljárás részeként a tárolási időn belül felhasználhatja. A hibabejelentő hívások kivételével a Szolgáltató köteles a rögzített beszélgetéseket 2 évig visszakereshető módon megőrizni. Az Avtv, szerinti tájékoztatási kötelezettsége keretében a Szolgáltató köteles az ilyen felvételeknek az érintett előfizető általi visszahallgatását - kérésére - a szolgáltató által biztosított helyiségben lehetővé tenni. A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az előfizető

kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani (Eszt. 10. §).Amennyiben az ügyfél ugyanabban a tárgyban tesz több alkalommal bejelentést, kizárólag az első bejelentéséről készült hangfelvétel másolatára vonatkozik a jelen bekezdése szerinti ingyenesség.

## **6.5. tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulásjogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetekmegnevezése, elérhetőségeik feltüntetése**

Az előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságtól minőség-felügyeleti eljárás megindítását kérheti, ha vitatja a szolgáltatónak a szolgáltatások minőségére, a szolgáltató által végzett hibaelhárításra (a továbbiakban együtt: a hírközlési szolgáltatásminősége) vagy a szolgáltatásokkal kapcsolatos díjszámításra (számlázásra) vonatkozó állásfoglalását. Az előfizető jogosult panaszával a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, illetve a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez is fordulni. Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes, hatáskörrel rendelkező békéltető testülethez, bírósághoz fordulhatnak. Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, valamint a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének elérhetőségeit jelen ÁSZF 1.5 pontja, a Békéltető testületek és a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság megnevezését.

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

**7.1. az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennekkeretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok,hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általánosrendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimálhasználatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződésmegszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékesséváló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj**

**7.1.1. Az előfizető a szolgáltatások biztosításáért a jelen ÁSZF szerinti egyszeri- és rendszeres díjakat (havi díjakat, beszélgetési díjakat) köteles fizetni.**

Fogalmak: A szolgáltatások meghatározását és azok díjazására vonatkozó szabályokat jelen ÁSZF 3.1, 7.1.2 pontja, valamint 1. számú melléklete tartalmazza.

Díjazási időszakok

- nincsennek megkülönböztetett díjazási időszakok

**7.1.2. A Szolgáltató által felszámított díjak, a díjak típusai**

A szolgáltatások meghatározását és azok díjazására vonatkozó szabályokat jelen ÁSZF 3.1, 7.1.2 pontja, valamint 1. számú melléklete tartalmazza.

### **Kiegészítő létesítési díj**

A szolgáltató kiegészítő létesítési díjat számít fel, amennyiben az előfizető a szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő hálózat kialakítást igényel.

A kiegészítő létesítési díj nem tartalmazza a belépési díjat, amelyet az előfizető az előfizetői szerződés alapján fizet.

A kiegészítő létesítési díjat a szolgáltató beruházási költség egységtétele listája alapján kalkulálja.

#### **Hálózatcsatlakozás mérési díj**

Amennyiben az előfizető rendelkezik saját lakás-, illetve házhálózattal, a szolgáltató csak abban az esetben csatlakoztatja azt az általa épített, üzemeltetett hálózathoz, amennyiben az a szabványoknak megfelel. Ennek ellenőrzésére hálózatvizsgálatot végez. A szolgáltató elutasítja a csatlakozást, ha az előfizető tulajdonában lévő hálózat alkalmatlan a szakszerű üzemeltetésre (nem szabványos, árnyékolás nem megfelelő stb.).

#### **Eseti (adminisztrációs) díjak:**

##### **Multimédiás terminál adapter óvadék díja és kártérítés**

A helyhez kötött telefon szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközt (multimédiás terminál adaptert) a szolgáltató a lakásban helyezi el, a gondos megőrzés biztosítására az előfizetőtől óvadékot kér. Az óvadék összege a szerződés megszűnését követően – az eszköz (multimédiás terminál adapter) visszaszolgáltatása ellenében – visszafizetésre kerül.

Amennyiben az előfizető az eszközt (multimédiás terminál adaptert) nem, vagy nem megfelelő műszaki állapotban szolgáltatja vissza, átalánykártérítést köteles fizetni. A kártérítés összegét a korábban kifizetett óvadék összege csökkenti. Azon egyedi esetekben, ahol az átalány-kártérítés összege nem fedezi a bizonyíthatóan okozott kárt, a szolgáltató jogosult további kárigényt érvényesíteni az előfizetővel szemben.

##### **Házon kívüli áthelyezés díja**

Amennyiben az előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a szolgáltató szolgáltatása elérhető, a szolgáltató az előfizetőt az új szolgáltatási – hozzáférési helyen belépési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

##### **Átírás díja**

A szolgáltató az előfizetői szerződés átírásáért egyszeri adminisztrációs díjat számít fel. Az átírás díját az új előfizetőnek kell megfizetni. Nem köteles átírási díjat fizetni a jogutód, illetve az előfizető közeli hozzátartozója (Ptk. 685.§ b.)

##### **Kiszállási díj**

Ha a szolgáltató az előfizető kérésére, nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok alapján tett bejelentés miatt, az előfizetővel egyeztetett időpontban, a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett előfizetői hozzáférési ponthoz kiszáll, az előfizető kiszállási díjat köteles fizetni. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a szolgáltató az előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az előfizető érdekkörében merült fel.



## **Adminisztrációs díj**

Ha a szolgáltató az előfizető kérése alapján számlamásolatot készít az előfizetőnek, az adminisztrációs díjat számítja fel.

## **Szolgáltatási csomag módosítás díja**

Amennyiben a szolgáltatási csomag módosítás az előfizető kérése alapján történik, a szolgáltató díjat jogosult felszámolni. Az előfizető negyedévente egy alkalommal díjmentesen kérheti a szolgáltatás-csomag módosítást.

## **Szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelésének visszakapcsolási díja**

Amennyiben a szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles.

## **Korlátozás és szüneteltetés megszüntetésért fizetendő díj**

Amennyiben az előfizető szerződészegése miatt a szolgáltató szünetelteti vagy korlátozza a szolgáltatást, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizetőnek visszakapcsolási díjat kell fizetnie.

## **Postai adminisztrációs díj**

Az előfizető köteles a szolgáltató postai adminisztrációs költségét, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni.

## **Számcseré díja**

A szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetői hívószámot megváltoztatja, amennyiben a számváltozás műszaki feltételei adottak. Az előfizető kérésére történő hívószám változtatásért az előfizető számcseré díj fizetésére köteles.

## **Vagyonbi biztosíték**

A szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett az előfizető díjtartozása esetén vagyonbi biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét.

### **7.1.3. Számlázás módja és a díjbeszedés rendje**

A szolgáltató a fizetendő díjakról számlát bocsát ki az előfizető számára, amelyet a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles az előfizető kiegyenlíteni. Abban az esetben, ha az előfizető a szolgáltatóval együttműködő kábeltelevíziós szolgáltatást nyújtó szolgáltatónak is előfizetője, a számlát a kábeltelevíziós szolgáltatást nyújtó szolgáltató számlájával együtt is postázhatja, és a díj megfizetésére a kábeltelevíziós szolgáltatást nyújtó szolgáltatóval közös befizetési csekket is alkalmazhat. Abban az esetben, ha az előfizető által teljesített díjfizetés kevesebb, mint a kábeltelevíziós szolgáltatást nyújtó szolgáltató részére fizetendő és a szolgáltató (VIPTÉL) részére fizetendő díjak összege, a befizetett összeg az előfizetőnek a két szolgáltató felé fennálló, és az előfizetői szerződés megkötését követően keletkezett tartozásainak arányában kerül elszámolásra. A szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése és teljesítése, így különösen a számlázás és díjbeszedés, illetve az ezekkel összefüggő feladatok elvégzése érdekében, az ehhez szükséges mértékben jogosult az előfizető személyes adatait a vele együttműködő kábeltelevíziós szolgáltatást nyújtó szolgáltatónak átadni.

A belépési díjat az előfizetői szerződés megkötése után fizeti az előfizető a szolgáltató számlája alapján. A létesítés feltétele a belépési díj beérkezése. A szolgáltató kérheti az eredeti feladóvevény bemutatását annak igazolására, hogy a befizetés megtörtént. Az előfizetési díj a megkezdett szolgáltatás kezdési időpontjától esedékes a szolgáltató számlája alapján.

A szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatban felmerült díjakról számlát állít ki. Az

előfizető kérésére a Szolgáltató a kiállított számlákról adminisztrációs díj ellenében másolatot készít, és amennyiben az előfizető kéri a forgalmi díjakról ingyenesen számlamellékletet (hívásrészletezőt) készít. A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. Az egyéni előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag, két évre visszamenőleg is igényelheti. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen.

#### **7.1.4. Számlázási időszak**

A Szolgáltató havonta legalább egyszer, a számlázott időszak leteltét követően a szolgáltatások díjáról ún. folyamatos számlát készít, és az előfizető részére megküldi. A Szolgáltató jogosult ettől eltérni abban az esetben, ha a számla összege nem haladja meg a 2000 Ft-ot. A folyamatos számlán szerepelnek az előfizetési és havi díjak, a beszélgetési és egyéb folyamatos szolgáltatás díjai. A Szolgáltató jogosult az általa nyújtott szolgáltatás igénybevételével együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat továbbértékesíteni és továbbszámlázni, valamint az ellenértéket az előfizetővel szemben érvényesíteni. A beszélgetési díjak között a Szolgáltató számlája tartalmazza a közvetített szolgáltatások díjait is. A számlákat a Szolgáltató havonta küldi meg előfizetői részére. A számlaküldés időpontjának előfizető kérésére történő megváltoztatására nincs lehetőség. A Szolgáltató a számlán szereplő tételeket a vonatkozó kerekítési szabályok szerint összegzi. Az egyszeri díjak nem szerepelnek a havi folyamatos számlákon, a Szolgáltató az egyszeri díjakról külön ún. nem folyamatos számlát küld az előfizető részére.

Tételes számlamelléklet (hívásrészletező)

A Szolgáltató az előfizető kérésére a kiállított számlához köteles az abban foglaltaknál részletesebb számlamellékletet csatolni (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást. A hívásrészletezőnek szolgáltatásonként és Szolgáltatásonként a következőket kell tartalmaznia:

- a hívott száma;
- a hívás kezdő időpontja;
- a hívás időtartama;
- a hívásegység díja;
- a hívás díja.

Az üzleti előfizetők részére kiállított eseti, illetve rendszeres nyomtatott hívásrészletező kivételével a hívásrészletező kiadását a Szolgáltató külön díj fizetéséhez nem köti.

Ha az előfizető a Szolgáltatótól tételes számlamellékletet (hívásrészletezőt) kér, ennek megadása előtt a Szolgáltató köteles az előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak.

##### **7.1.4.1. Díjfizetési módok**

Az előfizetési díj kiegyenlítésének módját az előfizető az előfizetői szerződésben meghatározhatja. A díjfizetés módja lehet: készpénz átutalási utalvány, csoportos beszedési megbízás alapján pénzügyi átutalás vagy egyéb pénzügyi átutalás.

A Szolgáltató esetenként, különleges körülmények fennállása esetén (például: üzletkötés szerződés esetén, a hátralék kiegyenlítésére)

#### **7.1.4.2. A számlázás**

A Szolgáltató a fizetendő díjról az igénybevevő részére egyéni értesítésben számlát küld. Amennyiben az előfizető a számlát az előfizetői szerződésben megjelölt számlázási időszak kezdetétől számított 10 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. Munkanapon kézbesítettnek tekinti.

A Szolgáltató az előfizetőnek kiállított számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 6.2.2 pontban foglaltaknak megfelelően. Az előfizető köteles a számla szerinti díjat a számlán szereplő fizetési határidőre befizetni. Ha az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja, a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra a mindenkor hatályos Ptk. szerinti késedelmi kamatot köteles megfizetni. Amennyiben az előfizető számlareklamációja nem volt megalapozott, úgy az előfizető köteles a számla összegét, valamint a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot a Szolgáltató számlájára befizetni.

#### **7.1.5 Előfizetési díjak**

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételeért az igényelt szolgáltatásoknak megfelelő előfizetési díjat fizet a Szolgáltatónak. Az előfizetési díj a megkezdett szolgáltatás kezdési időpontjától esedékes a Szolgáltató számlája alapján.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a területileg elkülönült hálózatokon, illetve a különböző tartalmú, de azonos megnevezésű szolgáltatás csomagjaiért eltérő előfizetési díjakat, díjfizetési struktúrákat (fizetési gyakoriság, fizetési mód) állapítson meg.

Az előfizetési díjak mértékét a jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

Amennyiben a szolgáltatás nyújtása nem hónap elején kezdődik, vagy végződik, a "tört" hónap minden egyes napjára, amelyen a szolgáltatás rendelkezésre állt, az adott hónap egy napjára eső részt kell fizetni.

##### **7.1.5.1 Előfizetési díjak nem egyéni előfizetők esetén**

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az egyéni és nem egyéni (a továbbiakban közületi, üzleti) előfizetőinek eltérő előfizetési díjakat állapítson meg.

Közületi (üzleti) előfizető az a vállalkozás (ideértve az egyéni vállalkozót), szervezet, amely gazdasági, üzleti, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

Közületi (üzleti) előfizetők esetén, az előfizetési díj mértéke egyedi megállapodás alapján kerül meghatározásra, azzal, hogy az vételi helyenként nem haladhatja meg a közületi (üzleti) előfizető esetén az egyéni előfizetési díj kétszeresét.

##### **7.1.5.2 Beszélgetési díj (forgalmi díj és hívásdíj)**

Az előfizető köteles a sikeresen felépült telefonhívásért beszélgetési díjat és kapcsolási díjat fizetni.

Kapcsolási díj csak eredményes hozzáférés és tényleges jelátvitel esetében számítható fel.

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

adatátviteli kapcsolat ténylegesen létrejött (sikeres hívás). A felszámítható forgalmi díj összegét a percdíjnak a díjazási időszak és a hívott díjzóna által meghatározott, a jelen ÁSZF 3.számú mellékletében szereplő 1 másodpercre jutó hányadának és a hívás másodpercben mért időtartamának a szorzata határozza meg. Ha a hívás időtartama két vagy több különböző díjazási időszakra esik, a díjazást a tényleges díjazási időszakoknak megfelelően kell alkalmazni.

A Szolgáltató által meghatározott pontos idő a csillagászati időhöz képest  $\pm 2$  másodperces eltérést mutathat.

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

Nem kell hívásdíjat fizetni a segélyhívásokért, ideértve az európai harmonizált segélyhívó szám hívását is. (104,105,107,112).

### **7.1.6. Kedvezmény az egyes díjakban**

A Szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott idejű, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek a díjakat csökkentik. A Szolgáltató az akciókra, kedvezményekre, azok igénybevételi feltételeire vonatkozó tájékoztatásait internetes honlapján és ügyfélszolgálatain az előfizetők számára hozzáférhetővé teszi.

A Szolgáltató egyedi elbírálás alapján is biztosíthat kedvezményt az azonos helyzetben lévők azonos elbírálás alá esésének elvét szem előtt tartva.

### **7.1.7. Egyedi értékhatár**

#### **7.1.7.1. Mértéke**

Az Előfizetői Szerződést megkötő felek jelentős érdeksérelmének elkerülése, illetve megelőzése érdekében a Szolgáltató minden előfizetője tekintetében Egyedi értékhatárt állapít meg a következők szerint:

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

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

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

#### **7.1.7.2. Értesítés az értékhatár eléréséről**

A 7.1.7.1 pontban rögzített Egyedi értékhatár eléréséről, emiatt a számlázási időszakon kívüli díjfizetés szükségességéről és a fizetendő díj összegéről a Szolgáltató az Eht.144.§ (4) c. pontja szerint egyéb elektronikus hírközlés útján értesítheti az Előfizetőt.

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

### **7.1.7.3. Részleges szolgáltatás nyújtása**

Az Egyedi értékhatár elérését követően az Eht. 134.§ (7) rögzített határidő elteltéig a Szolgáltató az ÁSZF 3.1.3 pontjában meghatározott Részleges szolgáltatást nyújtja. Arra tekintettel, hogy az Előfizető által igénybevett szolgáltatás egyes díjelemei nem jelenhetnek meg a szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg a Szolgáltató számlázási rendszerében, az Előfizető nem tagadhatja meg az általa az Egyedi értékhatárt meghaladóan igénybe vett Szolgáltatás díjának megfizetését arra hivatkozva, hogy a Szolgáltató az Egyedi értékhatár elérését követően nem a Részleges szolgáltatást nyújtja.

### **7.2. a kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések**

Az előfizető által választható díjfizetési módokat a jelen ÁSZF 7.1.4.1 pontja tartalmazza.

### **7.3. az akciók és akciós díjak elérhetősége**

A Szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott idejű, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek a díjakat csökkentik. A Szolgáltató az akciókra, kedvezményekre, azok igénybevételi feltételeire vonatkozó tájékoztatásait internetes honlapján és ügyfélszolgálatán az előfizetők számára hozzáférhetővé teszi.

A Szolgáltató egyedi elbírálás alapján is biztosíthat kedvezményt az azonos helyzetben lévők azonos elbírálás alá esésének elvét szem előtt tartva.

A határozott idejű kedvezményes feltételű szerződésre vonatkozó szabályozást a jelen ÁSZF 2.1.7 pontja tartalmazza.

### **7.4. A kártérítési eljárás szabályai**

Az előfizetői kártérítési igények érvényesítésére vonatkozó eljárás szabályait a jelen ÁSZF 6.2 pontja tartalmazza.

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

Az Előfizető a jelen ÁSZF, valamint az egyedi előfizetői szerződés alapján fennálló kötelezettségei teljesítésének elmulasztásával, valamint egyéb szerződésszegő magatartásával okozott károkat köteles megteríteni.

A Szolgáltató az előfizetővel szembeni kártérítési igényét az elektronikus hírközlési szabályok, valamint a Ptk. vonatkozó rendelkezései szerint jogosult érvényesíteni.

### **7.5. a kötbér meghatározása, mértéke és módjai**

Határozott idejű kedvezményes feltételű szerződés előfizető oldalán felmerülő okból történő megszüntetése esetén a Szolgáltató jogosult a szerződésben meghatározott kedvezményes díj és a listaár közötti különbözetnek, valamint a szerződés megszüntetéséig eltelt hónapok számának szorzataként meghatározott összeget az előfizető felé kötbérként kiszámlázni. Az előfizető oldalán felmerülő oknak számít az előfizető számlatartozásának, egyéb szerződésszegésének következtében történő megszüntetés is.

## **8. A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL**

### **KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI**

#### **8.1 A számhordozás általános szabályai**

A számhordozás olyan előfizetői szám hordozását jelenti, amelynek során az előfizető megtarthatja nem földrajzi számmal (nomadikus) elérhető szolgáltatás esetén nem földrajzi előfizetői számát, amennyiben az előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül változtat előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltatót.

Fogalmak:

- a) Átadó Szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az előfizetői számát egy másik Szolgáltatóhoz viszi át;
- b) Átvevő Szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében előfizetői számát egy másik Szolgáltatótól hozza át;
- c) Számátadási időablak: megadott hosszúságú időtartomány, amelyben az átadó Szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján a hordozott számon nyújtott szolgáltatás az átadó Szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő Szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő Szolgáltatónál megkezdődik. Ezen időtartam alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;

#### **8.2 A számhordozási eljárás**

Az előfizetőnek a számhordozási igényét - az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevő Szolgáltató részére kell írásban bejelentenie.

##### **8.2.1 Előfizető azonosítása**

Az előfizetőt az átvevő Szolgáltató azonosítja.

Az átvevő Szolgáltató az előfizetőt az előfizetői számán kívül a következő okiratokban, okmányokban meghatározott módon azonosítja:

- a) természetes személy esetében:
  - aa) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,
  - ab) nem magyar állampolgár: útleveél és lakcímet igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó Szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;
- b) gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetében:
  - ba) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány,
  - bb) a cégjegyzésre jogosult aláírási címpéldánya,
  - bc) az eljáró képviselő személyi igazolványa, és
  - bd) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;
- c) költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:
  - ca) a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább

tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,  
cb) a szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétele kötelező,  
cc) az eljáró képviselő személyi igazolványa,  
cd) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el. Az azonosításhoz használt okiratokról, okmányokról az előfizető írásbeli engedélye nélkül másolat nem készíthető a Szolgáltató által.

## **8.2.2 Eljárás menete**

Az előfizető az átadó Szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, illetőleg külön számokra, vagy előfizetői szerződésben értékesített

számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást.

Az átvevő Szolgáltató legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az előfizető előzetesen választ.

Az átvevő Szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó Szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az előfizető képviseletében eljárni.

Az átvevő Szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az előfizető megfelel az átvevő Szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltaknak.

## **8.2.3 Számhordozási igény megtagadása**

Az átadó Szolgáltató a számhordozási igényt kizárólag az alábbi esetekben tagadhatja meg:

- a) az előfizetőnek az átadó Szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő Szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- b) az előfizetőnek az átadó Szolgáltató és az előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő Szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- c) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható az a), b), c) pontban meghatározott dokumentumok alapján, vagy
- d) a számhordozási igényt az előfizető a 30 napos minimális határidőn belül kezdeményezte.

## **8.2.4 Számlatartozás (egyéb követelések) rendezése**

Az előfizetőnek az átadó Szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamra kedvezményesen, illetve egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozást, illetve a határozott időtartamból hátralévő 30 napos időszakok alapján kiszámított, illetve a megállapodott, ki nem egyenlített ellenértéket

- a) az előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki, illetve
- b) a ki nem egyenlített ellenértékről az előfizető képviseletében az átadó Szolgáltatónál eljáró átvevő Szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja.

Az átvevő Szolgáltató jogosult az előfizető részére e bekezdés szerinti tartozását továbbértékesített szolgáltatás gyanánt kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

Amennyiben az átvevő Szolgáltató nyilatkozik a kedvezményesen értékesített

készülékhez kapcsolódó követelés kiegyenlítéséről, az átadó Szolgáltató a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiadását nem tagadhatja meg. Ebben az esetben az átvevő Szolgáltató, a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles az átvállalt követelést az átadó Szolgáltatónak kiegyenlíteni.

Amennyiben a számlatartozás, vagy a kedvezményesen értékesített készülékhez tartozó követelés, a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiállítását követően jut az átadó Szolgáltató tudomására, lesz esedékes, illetve keletkezik, az átvevő Szolgáltató köteles - az átadó Szolgáltatóval együttműködve - az előfizető átadó Szolgáltatóval szembeni tartozását az továbbértékesített szolgáltatás gyanánt az előfizető részére kiszámlázni. Ebben az esetben az átvevő Szolgáltató a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles a kiszámlázott tartozást az átadó Szolgáltatónak kiegyenlíteni. A Szolgáltatók e bekezdés szerinti együttműködéséről az előfizetőt a számhordozási eljárás kezdeményezésekor tájékoztatni kell.

### **8.2.5 Eljárás menete II.**

Az átvevő Szolgáltató köteles a hordozott számokkal kapcsolatos előfizetői igényről, az igénybejelentésének időpontját követő 2 munkanapon belül értesíteni az átadó Szolgáltatót.

Az átadó Szolgáltató köteles a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg annak elutasításáról és indokairól az átvevő Szolgáltatónak a fenti értesítés kézhezvételét követő 2 munkanapon belül válaszolni.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő Szolgáltató köteles az előfizetőt a számhordozási igény bejelentésétől számított 6 munkanapon belül értesíteni.

A számhordozási igényt elfogadó válasz átvevő Szolgáltató általi kézhezvételét követő 8 munkanapon belül kell teljesíteni, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg.

Az előfizető jogosult a hordozott számot más Szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző Szolgáltatót. Két hordozás közötti idő nem lehet rövidebb 30 napnál.

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a Szolgáltatók szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható. A Szolgáltatók kötelesek biztosítani a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig.

## **9. SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA**

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

**9.1.1 Az előfizetői szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre. Abban az**

**esetben, ha az igénybejelentő az ingatlan használatára nem tulajdonosi jogviszony**

**alapján jogosult, a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy kizárólag határozott idejű**

**jogviszonyt létesítsen. A Szolgáltató jogosult határozott idejű előfizetési szerződés esetén, az egyedi előfizetői szerződés megkötésekor a szerződésben meghatározott időtartamra fizetendő előfizetési díjat egy összegben előre elkérni az előfizetőtől.**



Legrövidebb szerződési időszak határozott idejű szerződés esetén: természetes személy előfizetők esetén 6 hónap, egyéb előfizetők esetén egyedi megállapodás szabályozza. Ettől a rendelkezéstől a Szolgáltató az előfizetők igényei kielégítése érdekében eltérhet.

### **9.1.2 a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének feltételei és esetei**

A szolgáltatás nyújtásának feltételeit a jelen ÁSZF 2.1 pontja, a szolgáltatás korlátozásának és szüneteltetésének feltételeit a jelen ÁSZF 5. fejezete tartalmazza.

### **9.1.3 a szolgáltatás megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei**

A szolgáltatás megszüntetésére vonatkozó szabályozást a jelen ÁSZF 12. fejezete tartalmazza.

## **9.2 az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok**

### **9.2.1 Az előfizetői szerződés módosítása**

A szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató az előfizető módosítási kérelmét 30 napon belül teljesíti, kivétel az átírás és az áthelyezés. Ettől a Szolgáltató és az előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.

Az előfizető szerződésmódosítási szándékát jelezheti telefonon is. A Szolgáltató ebben az esetben a bejelentéssel egy időben postázza a módosításhoz szükséges kétpéldányos nyomtatványt. A nyomtatvány egyik, aláírt példányát az előfizető köteles visszaküldeni a szerződés módosítás érdekében.

### **9.2.2 Az ÁSZF módosítása**

A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et módosítani. Ekkor a Szolgáltató köteles az általános szerződési feltételek megváltozásáról a módosítás hatályba lépését megelőzően az 1.6.2 pont szerint az előfizetőt értesíteni, kivéve, ha az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a Szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Az előfizető részéről a nyilatkozattétel elmulasztása az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak alapján, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül. A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az előfizető számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat

elfogadásának. A nyilatkozattétel elmulasztásával, mint ráutaló magatartással történő szerződésmódosítás kétoldalú szerződésmódosításnak minősül.

### 9.2.3 Egyoldalú szerződésmódosítás

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

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja, így például, ha az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei műszaki okból megváltoznak (pl. a hálózat jellegének megváltozása).
- d) A Szolgáltató jogosult negyedévente egy alkalommal az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha a szolgáltatás minőségi javítása érdekében a beérkezett ügyféligenyek alapján ez szükséges, azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását.

Ha a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására. Amennyiben jogszabály, vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másképp nem rendelkezik, a módosítás nem eredményezheti a szerződés lényeges módosítását.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a Szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Ha a Szolgáltató a fentiekben meghatározott esetekben az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni a számlalevél mellékletében. A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeinek azon módosításait, amelyek új szolgáltatás bevezetése miatt válnak szükségessé és a már korábban nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érintik, továbbá, amelyek következtében kizárólag valamely előfizetési díjak csökkennek csak azok hatálybalépésével egy időben hozza nyilvánosságra.

Az értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- a) pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire
- b) a módosítások lényegének rövid leírása
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontja
- d) a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége
- e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt,

amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja  
g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

A fentiekől eltérően, amennyiben az ilyen értesítés megküldésének feltételei fennállnak, az elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben megküldött értesítési módokon megküldött, az előfizetőnek a szolgáltatás jellegéhez igazodó közvetlen

tájékoztatásának, vagy az egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással megtett értesítésnek

- a) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- b) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- c) a közzétett általános szerződési feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;
- d) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást kell tartalmaznia.

A Szolgáltató az Előfizetők elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítését akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy i. a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette, vagy ii. az elektronikus dokumentumban (elektronikus eszköz útján értelmezhető adategyüttes) vagy elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.

Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési igazolás alapján – az ellenkező bizonyításáig- úgy kell tekinteni, hogy a Szolgáltató értesítési kötelezettségének eleget tett. Amennyiben az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem állapítható meg az értesítés megtörténte, az értesítést –az ellenkező bizonyításáig- a Szolgáltató legalább két (2) alkalommal, legalább öt (5) napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató értesítési kötelezettségének eleget tett.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik (7.) napon – az ellenkező bizonyításáig, úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató értesítési kötelezettségének eleget tett.

A Szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői előfizetői díj csökken.

#### **9.2.4 Kétoldalú szerződésmódosítás**

Kétoldalú szerződésmódosításnak minősül különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeire, így a díjak és a szolgáltatási csomagok módosítására, vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás. ráutaló magatartással történő szerződésmódosítás kétoldalú szerződésmódosításnak minősül.

#### **9.2.5 Díjmódosítás**

A szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabadáras.

Az előfizetési díjak minden év január 1. napjától módosulnak, az árképzés időpontjában rendelkezésre álló (a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett) 12 havi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével, valamint ezen túlmenően a szolgáltatás díját a Szolgáltató jogosult módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a kábeltelevíziós szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:  
üzemeltetési, működési költségek emelkedése,

hálózat műszaki korszerűsítése, hálózati használati díjak változása, jogszabály módosulása.

Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása - a feleknek az egyedi szerződésben rögzített, erre vonatkozó megegyezése esetén -, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül, ha a Szolgáltató eleget tett a jogszabály által előírt értesítési kötelezettségének.

### **9.3 az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje**

#### **9.3.1 Átírás**

A Szolgáltató az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizető szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírási díj összege a 7.1.2. pontban található. Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál.

Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni. A kötbér összegét a szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. A kötbér mértékét a jelen ÁSZF 6.3.4 pontja tartalmazza. Nem lehet az előfizetői hozzáférési pont átírását kérni, ha az előfizető annak áthelyezését kérte. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

#### **9.3.2 Áthelyezés**

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató 2.1.9 pontja szerinti területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a Szolgáltató a hiánytalanul kitöltött kérelem beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

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

Az 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 a) és b) pontokban meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek mértékét a jelen ÁSZF 6.3.5 pontja tartalmazza. A kötbér összegét a szolgáltatónak az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia.

Az áthelyezési díj összege a 7.1.2 pontban található. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha egyidejűleg az előfizetői szerződés átírását is kérték. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást

Az áthelyezési kérelem beadásakor az előfizető köteles megadni, hogy a szolgáltatási hozzáférési pontot mely címre kéri. Amennyiben az áthelyezési kérelem beadásakor az előfizető a létesítési címet megadni nem tudja, a Szolgáltató az áthelyezési igényt 60 napig tartja nyilván. Ezt követően az előfizetői szerződés megszűnik.

### **9.3.3 Szolgáltatás csomag módosítás az előfizető kérelmére**

Az előfizető a szerződés időtartama alatt bármikor, kizárólag írásban kezdeményezheti az igényelt szolgáltatási csomag módosítását. A módosításra irányuló kérelmet a módosítás időpontja előtt 30 nappal kell írásban, illetve személyesen az ügyfélszolgálaton bejelenteni, ahol írásban rögzítik. A szolgáltatás csomag megváltoztatása a teljesítés napján, mindkét fél tudomásulvételével lép hatályba, kivéve azt az esetet, amikor az előfizető a módosítást konkrét naptól igényelte. Ebben az esetben a módosítás a kért napon lép hatályba.

A szolgáltatás csomag módosításért fizetendő díjat az ÁSZF 7.1.2 pontja tartalmazza.

### **9.3.4 Előfizetői hívószám változtatása (számcsere)**

Az előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

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

A Szolgáltató a b) és c) pontban foglalt esetben köteles az előfizetőt az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíteni. A számváltás alapjául szolgáló műszaki ok lehet különösen az állomás jellegének megváltozása az állomás forgalmának növekedése. Szolgáltató az előfizetői hívószámot műszaki vagy forgalmi okból csak abban az esetben változtathatja meg, ha az elkerülhetetlen és ennek szükségességét a hatóság igazolta.

9.3.4.1 A Szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetői hívószámot megváltoztatja, amennyiben a számváltás műszaki feltételei adottak. Ha a Szolgáltató az előfizető által kért előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiányára hivatkozva tagadja meg, köteles az elutasítást részletesen indokolni. Az új hívószámot a felek eltérő megállapodása hiányában a Szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló

számtartományból. Az előfizető által telefonon kezdeményezett számváltásról a Szolgáltató annak megtörténte előtt visszaigazolást küld az előfizetőnek. Beleegyező nyilatkozat hiányában a Szolgáltató jogosult a szerződésmódosítási igény elutasítására.

9.3.4.2 A Szolgáltató a korábbi hívószámot 6 hónapig más előfizető részére nem adja ki.

9.3.4.3 Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az előfizető igényelheti, hogy a Szolgáltató a hívószámot ne rendelje más előfizetőhöz, a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a Szolgáltató – az általa meghatározott szöveggészletből az előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon. Ezen szolgáltatás, amennyiben a változásra a 9.3.4 bekezdés b)–c) pontjában meghatározott esetekben kerül sor, az előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.

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

9.3.4.5 Szolgáltató díjmentesen biztosítja a számcsere és az ügyfélszolgálaton valamint tudakozón keresztül nyújtott tájékoztatást a 9.3.4 b) és c) pontjában foglalt esetben. A 9.3.4 a) esetben az előfizető a jelen ÁSZF-ben meghatározott díj megfizetésére köteles.

## **10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG**

### **10.1 a szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, Időtartama**

Az adatkezelésre vonatkozó szabályozást a jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

### **10.2 az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről**

Az adatbiztonság keretében szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).

Szolgáltató a megfelelő műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának a védelméről, amelynek a keretében felállított védelmi szint az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak mindenkor megfelelő védelmi szintet képvisel.

Szolgáltató a kezelt személyes ügyféladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen.

Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. "need to know" elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja. Szintén az adatbiztonság részét képezi az egyes személyes adatokat is kezelő informatikai rendszereken végzett felhasználói műveletek naplózása. A naplózás mélysége (pontosan milyen műveletre terjed ki a naplózás) rendszerenként eltérő lehet, célja az esetleges visszaélések esetén a felelősség telepíthetőségének elősegítése. Az egyes naplófile-okat a szolgáltató rendszeresen felülvizsgálja.

## **11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK**

### **MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁHOZ, ÉRTÉKNÖVELT**

## **SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ, ELEKTRONIKUSHÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉHEZ, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓLTÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ, TÉTELES SZÁMLAIGÉNYLÉSÉHEZ, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐSZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK, EGYÉNI ELŐFIZETŐIMINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT)**

Az előfizető a jogszabályban meghatározott nyilatkozatait az előfizetői szerződés megkötésekor a szerződéskötés módjának megfelelően írásban vagy szóban teheti meg. A nyilatkozatok módosítására és hozzájáruló nyilatkozat esetén a nyilatkozat visszavonására az előfizető bármikor indoklás nélkül jogosult akár írásban, akár szóban a Szolgáltató a telefonos és személyes ügyfélszolgálatán. A Szolgáltató az előfizető nyilatkozatban foglaltaknak a műszaki lehetőségek függvényében haladéktalanul, de legfeljebb a nyilatkozat megtételétől számított 15 napon belül tesz eleget.

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

#### **12.1 A határozott idejű szerződés megszűnése**

A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik a határozott idő leteltével, amennyiben a felek az előfizetői szerződésben ettől eltérően nem állapodnak meg. A szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott időtartamú szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik bármely szerződő fél jogutód nélküli megszűnésével, illetve az előfizető halála esetén.

A határozott idejű szerződés megszűnik, ha a Szolgáltató az adott szolgáltatást véglegesen megszünteti. A Szolgáltató ebben az esetben a megszűnés időpontját megelőzően 60 nappal értesíti az előfizetőt.

A határozott idejű szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Amennyiben a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató a megjelölt szolgáltatás igénybevételéhez kötött, az előfizető nem jogosult a határozott időtartam alatt a szerződés felmondására, módosítására. Ezen esetekben az előfizető elveszti a kedvezményt. A kedvezményt abban az esetben is elveszti az előfizető, ha a szerződés Szolgáltató általi felmondására az előfizető szerződésszegése miatt kerül sor.

Az előfizető a kedvezmény elvesztése esetén köteles a kedvezménynek az egyedi előfizetői szerződésben megállapított vagy a szerint kalkulált összegét a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint a Szolgáltató részére megfizetni.

Súlyos szerződésszegés esetén az ÁSZF rendkívüli felmondásra vonatkozó pontja szerint kell eljárni.

#### **12.2 A határozatlan idejű szerződés megszűnése**

A határozatlan idejű előfizetői szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:

- a) ha a szerződő felek közösen ebben állapodnak meg,
  - b) ha az előfizető az előfizetői szerződést felmondja, felmondással
  - c) ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést rendes felmondással vagy rendkívüli felmondással megszünteti,
  - d) ha bármely szerződő fél jogutód nélkül szűnik meg, illetve az előfizető halála esetén (előfizető hozzátartozója nyújtja be a halotti anyakönyvi kivonatot, illetve az ügyfél azonosítószámot) vagy ha nincs átírásra jogosult;
  - e) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével
  - f) jelen ÁSZF 12.2.4 pontban felsorolt egyéb esetekben
- A határozatlan idejű szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól, melynek esedékessége a felmondás időpontja..

### **12.2.1 A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről**

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés megszűnésének napja a felmondásnak a Szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. nap. Az előfizető a felmondás szándékát írásban, szóban, telefonon tett bejelentéssel a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban jelezheti, de a felmondás tényét a Szolgáltató minden esetben az erre a célra rendszeresített forma nyomtatvány kitöltésével nyugtázza.

Az előfizető ebben az esetben köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni. Az előfizető a szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 12.4. pontja szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval.

### **12.2.2 A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről**

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje az előfizető szerződésszegésének, valamint az előfizető díjtartozásának esetét kivéve, 60 nap.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni az előfizetőnek, amelynek kézbesítése igazolható, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor azt a tájékoztatást, hogy amennyiben az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, akkor az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

Az előfizetői szerződés megszüntetésére akkor kerülhet sor, ha az előfizető részére a Szolgáltató felmondását kézbesítették. A felmondást/ a tértivevénnyel postázott felmondó levelet akkor is kézbesítettnek kell tekinteni, ha a Szolgáltató által küldött tértivevényes levél nem kereste, ismeretlen, vagy elköltözött jelzéssel érkezik vissza.

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

### **12.2.3 A Szolgáltató rendes felmondása**



Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje 60 nap. A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását a 12.2.2 pontban foglaltak szerinti értesítéssel teheti meg. Ha a Szolgáltató az ÁFSZ tárgyát képező szolgáltatását az adott területen véglegesen meg kívánja szüntetni, és ezen igényével a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság felé is bejelentéssel él, úgy az előfizetői szerződést rendes felmondással 60 napos határidővel felmondhatja. A rendes felmondást indokolni kell.

#### **12.2.4 Felmondás előfizetői szerződésszegés esetén**

A Szolgáltató az előfizető szerződésszegése esetén az előfizetői szerződést a 12.2.2 pontban meghatározott feltételek szerint 15 napos határidővel felmondhatja, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg. Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, illetve az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- c) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja. (a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja)
- d) az előfizető nem engedélyezi a Szolgáltató számára a lakáshálózat, illetve a házhálózat kialakítását, a Szolgáltató megtagadhatja az előfizetői szerződés megkötését vagy, ha az már megkötésre került, jogosult a szerződés azonnali hatályú megszüntetésére.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató postai adminisztrációs költségét, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni. A postai adminisztrációs díj mértékét az ÁSZF 7.1.2. pontja tartalmazza.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

A Szolgáltató nem mondja fel az előfizetői szerződést, ha az előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezi. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 10000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén a 10000 Ft-ot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti. A Szolgáltató a figyelmeztető értesítés kiküldését követő 30.naptól jogosult a szolgáltatás korlátozására. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett az Előfizető díjtartozása esetén a jelen ÁSZF 7.1.2 pontjában meghatározott összegű vagyoni biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét az előfizető díjtartozása esetén. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz,

úgy a Szolgáltató a biztosíték felhasználásáig a szerződést nem mondja fel, azt követően a díjtartozás esetére a fent leírt rendelkezések az irányadók.

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

Egyéb esetek:

A Szolgáltató – a másik Szolgáltató kérelmére – köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik Szolgáltató használja, vagy a díjat a másik Szolgáltató helyett szedi be, és előfizetői szerződésszegés, vagy díjtartozás esete áll fenn, valamint a harmadik Szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

A Szolgáltató kárenyhítési kötelezettségének teljesítése érdekében – az előfizető egyidejű írásos értesítése mellett az előfizetői kimenő forgalmának azonnali korlátozására jogosult, amennyiben egyéni előfizetőnek bruttó 10.000,- Ft-ot meghaladó díjtartozása van. A jelen pont szerinti összeghatárok az adott előfizetői kategóriához tartozó átlagos számlaösszeg többszöröse, melyet meghaladó forgalmi volumen esetén Szolgáltató köteles a Ptk. szerinti kárenyhítési kötelezettségét érvényre juttatni.

### **12.3 A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén**

Az előfizetői szerződés megszűnésekor az előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre.

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

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

### **12.4 Eljárás a szerződés megszűnése esetén**

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval.

## **13. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES**

### **SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI**

#### **SZERZŐDÉSEKBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN**

A Szolgáltató hálózatának sajátosságai a közvetítőválasztást nem teszik lehetővé.

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

### **14.1 az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

Az előfizető a szolgáltatási jogviszonyból és az előfizetői Szerződésből eredő

szervezéses jogviszony fennállása alatt köteles a Szolgáltatóval együttműködni. Ennek érdekében a szolgáltatás szempontjából jelentős tényekről, körülményekről, változásokról kötelesek a Szolgáltatót késedelem nélkül tájékoztatni.

Az előfizető köteles a Szolgáltatónak megadni minden olyan adatot és információt, amelynek közlése a Szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséhez szükséges.

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

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

#### **14.2 a szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

Az előfizető az előfizetői szolgáltatás igénybevétele során köteles a rendeltetésszerű használat szabályait betartani. A nem rendeltetésszerű használatból eredő károkat az előfizető köteles a vonatkozó jogszabályi előírások szerint megtéríteni.

#### **14.3. a végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

A végberendezéssel kapcsolatos előfizetői kötelezettségeket a jelen ÁSZF 4.4 pontja rögzíti. Az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközöket az előfizető rendeltetésszerűen köteles használni. Az ennek ellenkezőjéből eredő károkat az előfizető köteles megtéríteni. Az előfizető a szolgáltató tulajdonát képező elektronikus hírközlő eszközöket köteles az előfizetői szerződés megszűnése, megszüntetése esetén a Szolgáltató részére visszaszolgáltatni.

#### **14.4. az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás**

Az előfizető felelőssége tudatában kijelenti, hogy az előfizetői szerződés saját nevében való megkötésére jogosult, szerződéskötési képessége korlátozva nincs, illetve az általa közölt adatok és a bemutatott okmányok a valóságnak megfelelnek.

Az előfizető, az adataiban bekövetkezett változást köteles haladéktalanul bejelenteni a Szolgáltatónak. A Szolgáltató a rendelkezésére bocsátott előfizetői adatokban bekövetkezett változások haladéktalan bejelentésének elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az előfizető szerződésszegésére tekintettel, az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől. Az előfizető által bejelentett, adataiban történt változást a Szolgáltató, az előfizető által tett bejelentést és az adatváltozás tényének igazolását követő 30 napon belül átvezeti.