

# **DARKSYSTEMS**

## **Váradi Dániel E.V.**

### **Általános Szerződési Feltételei** elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére (továbbiakban: ÁSZF)

Készült: 2026. február 10.

Jelen módosítás hatályos 2026. március 01-től

## Tartalomjegyzék

Általános adatok, elérhetőség .....	6
1.1. A Szolgáltató neve és címe .....	6
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, elektronikus levelezési cím) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők .....	6
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség).....	6
1.4. Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	6
1.5. Az alkalmazandó jogszabályok.....	6
Fogalommeghatározások.....	7
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei.....	9
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....	9
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	14
2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....	17
2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítés .....	19
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma.....	22
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása.....	22
3.1.2. Internet-hozzáférési szolgáltatás.....	23
3.1.3. Telefon szolgáltatás .....	28
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....	34
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használtára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás.....	34
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e .....	34
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	34
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....	35
4.1. Az előfizetői szolgáltatás szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei.....	35
4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommerést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése. ....	36
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet .....	36
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	37
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése .....	40
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetés .....	40
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozása .....	42
5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztése .....	45
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	45
6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata .....	45
6.2. Az előfizetői jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén .....	49
6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése) .....	52
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	55
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele .....	58
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez, hatóságokhoz és	

egyéb szervezetekhez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése .....	58
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér, kompenzáció .....	58
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....	64
7.2.4. A kedvezmények, akciók és akciók díjak elérhetősége .....	64
7.3. A kártérítési eljárás szabályai .....	65
7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai .....	66
7.5. Az Előfizetőt megillető kompenzáció .....	66
8. Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.....	66
9. Az előfizetői szerződés időtartama, megszűnése .....	66
9.12. A Szolgáltató általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei.....	72
9.13. Az előfizető általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei .....	73
9.14. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik.....	75
9.15. Az előfizetői szerződés megszűnésének szabályai, következményei .....	75
9.16. Szolgáltatáscsomag különös szabályai .....	77
10. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei.....	78
10.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei.....	78
10.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei .....	79
10.3. A kétoldalú szerződésmódosítás esetei.....	82
11. Adatkezelés, adatbiztonság .....	83
12. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának feltételei.....	84
13. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei.....	85
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	85
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	86
13.3. A végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek .....	87
13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás.....	87
14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás.....	88
15. Helyhez kötött televízió műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása. ....	88
16. A fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről .....	88
1. sz. melléklet: Ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége (cím, telefonszám, nyitvatartási idő) .....	89
2. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén ....	89
2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat megillető, elektronikus hírközléssel kapcsolatos méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítése érdekében, valamint valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartás észlelése esetén, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szabály megsértésének nem minősül, illetve nem tartozik a Médiatanács, az Elnök vagy a Hivatal hatáskörébe, de az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, előfizetők, fogyasztók,	

valamint a nézők vagy hallgatók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja a Média- és Hírközlési Biztoshoz: [Mttv. 139.§ (1) és 140.§ (1)] .....	91
<b>A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:</b> .....	<b>91</b>
<b>3. Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht.-ban vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése, valamint az Eht. 129. § (2) bekezdésében, 130. § (1) bekezdés második mondatában, 130. § (2) bekezdésében, 132. § (4) bekezdésében, 134. § (14) bekezdésének első mondatában, 144. § (1) bekezdésében vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében) [Fttv. 10.§ (1)], a 387/2016.(XII.2.) Korm.sz. rendelet szerinti illetékességi szabályok szerint: .....</b>	<b>91</b>
<b>4. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az egyedi előfizetői szerződés és az .....</b>	<b>92</b>
<b>általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve –</b>	<b>92</b>
<b>6. Az első fokon illetékes bírósági fórum:.....</b>	<b>92</b>
<b>7. Az előfizető és a szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület: [Fgytv. 18.§ (1)].....</b>	<b>93</b>
<b>3. sz. melléklet: A szolgáltatások minőségi mutatói.....</b>	<b>96</b>
<b>Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei.....</b>	<b>96</b>
<b>Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése .....</b>	<b>96</b>
<b>4. sz. melléklet: Előfizetői szolgáltatások és azok díjai, egyéb díjak, költségtérítések, díjmeghatározások .....</b>	<b>100</b>
a.) Helyhez kötött televízió műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás, Helyhez kötött rádió műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás, csatornakiosztás és előfizetési díj: .....	100
b.) Internet-hozzáférési szolgáltatás, tartalom-meghatározás és előfizetési díj: .....	101
<b>1./ „A” táblázat: Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatások leíró táblázata .....</b>	<b>101</b>
<b>„B” táblázat: A Helyhez kötött internet -hozzáférési szolgáltatások sebességét befolyásoló tényezők táblázata* .....</b>	<b>101</b>
<b>4. sz. melléklet .....</b>	<b>103</b>
c.) Helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás, tartalom- meghatározás és előfizetési díj:.....	103
<b>d.) Egyéb szolgáltatások díjai, kapcsolódó díjak, hibaelhárítási díjak és költségtérítések:.....</b>	<b>105</b>
e.) Díjmeghatározások: .....	107
<b>4. sz. melléklet .....</b>	<b>112</b>
f.) Lezárt díjsomagok.....	112
<b>5. sz. melléklet: Hálózathasználati irányelvek .....</b>	<b>113</b>

1.	A hálózathasználati irányelvek szerepe .....	113
2.	A hálózathasználati irányelvek alapelve.....	113
3.	Általános hálózathasználati irányelvek .....	113
4.	Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek.....	114
5.	A kapcsolattartás irányelvei .....	115
6.	Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek.....	115
7.	A hálózathasználati irányelvek módosítása.....	115
6.	<b>sz. melléklet: Akciók részletes leírása .....</b>	<b>116</b>
7. sz. melléklet:	A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai .....	117
7.	<b>sz. melléklet: Elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtására vonatkozó Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat .....</b>	<b>122</b>
2.	A személyes adatok kezelésének/tárolásának időtartama és módja .....	128
2.2.	A személyes adatok tárolásának módja .....	129
3.	A személyes adatok továbbításának esetei .....	129
4.	A személyes adatok kezelésének jogalapjai .....	133
5.	A Szolgáltató adatkezelésének szabályai .....	134
6.	Az Érintettek jogainak védelmére vonatkozó szabályozás .....	135
7.	Adatvédelmi incidens .....	143
8.	Az adatvédelmi tisztviselő .....	145
9.	Adatvédelemre és adatbiztonságra vonatkozó jogszabályok.....	145

## Általános adatok, elérhetőség

### 1.1. A Szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató neve: Váradi Dániel E.V. (DarkSystems)

A Szolgáltató adó, nyilvántartási száma: 90293959-1-43, 59465384

A Szolgáltató székhelyének postai címe: 1188 Budapest, Tölgy utca 5/D 2/12.

A Szolgáltató internetes honlapjának címe: [darksystems.hu](https://darksystems.hu)

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

Cím: 1188 Budapest, Tölgy utca 5/D 2/12.

Telefonszám: +36 50 122 0651

E-mail cím: [info@darksystems.hu](mailto:info@darksystems.hu)

Az egyéb, területileg illetékes ügyfélszolgálatok elérhetőségei naprakészen megismerhetők:

- a Szolgáltató internetes honlapján:
- a központi ügyfélszolgálat elérhetőségein:
- a szolgáltató székhelyén:

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

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

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

### 1.4. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A Szolgáltató az ÁSZF-et az ügyfélszolgálatán és internetes honlapján teszi hozzáférhetővé.

A Szolgáltató az ÁSZF-et tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, vagy az előfizető kérésére nyomtatott formában bocsátja előfizetői számára rendelkezésre.

### 1.5 Az alkalmazandó jogszabályok

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

- a.) az elektronikus hírközlésről szóló 2003 évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.),
- b.) az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.),
- c.) az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ekertv.)
- d.) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.),
- e.) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével

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

f.) az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex létrehozásáról szóló, 2018. december 11-i (EU) 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv,

g) fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet,

h.) a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Mttv.),

i.) a 2014. március 15. előtt megkötött előfizetői szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig) a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.),

j.) a 2014. március 15-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.),

k) AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2015. november 25-i (EU) 2015/2120 RENDELETE a nyílt internet-hozzáféréssel és az EU-n belüli szabályozott hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó kiskereskedelmi díjakkal kapcsolatos intézkedések meghozataláról, továbbá a 2002/22/EK irányelv és az 531/2012/EU rendelet módosításáról,

l) a szolgáltatóváltás és számhordozás részletes szabályairól szóló 23/2020. (XII.21.) NMHH rendelet,

m) AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (GDPR),

n) AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2002. július 12-i 2002/58/EK IRÁNYELVE az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről („Elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv”)

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

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

q) a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (Számvtv.),

r) a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.).

## Fogalom meghatározások

A jelen ÁSZF-ben, és a jelen ÁSZF alapján kötött Egyedi előfizetői szerződésekre használt fogalmak meghatározása:

a) Egyéni előfizető: az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

b) Elektronikus hírközlési szolgáltatás: olyan, más részére általában ellenszolgáltatásért - jellemzően díjazás ellenében - nyújtott szolgáltatás, amely az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználásával továbbított tartalmat szolgáltat, ilyen tartalom felett szerkesztői ellenőrzést gyakorló szolgáltatások vagy az információs társadalommal összefüggő, jogszabályban meghatározott, személyközi hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő szolgáltatások kivételével magában foglalja

- aa) az internet-hozzáférési szolgáltatást;
- bb) a személyközi hírközlési szolgáltatást; és
- cc) a teljesen vagy nagyrészt jeleknek elektronikus hírközlő hálózatokon történő átviteléből, és ahol ez értelmezhető, irányításából álló szolgáltatást, ideértve a gépek közötti szolgáltatást és a műsorterjesztésre használt átviteli szolgáltatást is.
- c) Előfizető: olyan természetes vagy jogi személy, vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.
- d) Felhasználó: az a természetes személy, jogi személy vagy egyéb szervezet, aki vagy amely nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ, vagy igényel.
- e) Fogyasztó: az a természetes személy, aki szakmáján, üzleti, kereskedelmi, művészeti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel.
- f) Internet-hozzáférés szolgáltatás: a nyílt internet-hozzáféréssel és az EU-n belüli szabályozott hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó kiskereskedelmi díjakkal kapcsolatos intézkedések meghozataláról, továbbá a 2002/22/EK irányelv és az 531/2012/EU rendelet módosításáról szóló, 2015. november 25-i 2015/2120/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 2. cikkének 2. pontjában meghatározott szolgáltatás.
- g) Műsorterjesztés: a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 203. § 50. pontjában meghatározott fogalom („50. Műsorterjesztés: bármely átviteli rendszerrel megvalósuló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelynek során a médiaszolgáltató által előállított analóg vagy digitális műsorszolgáltatási jeleket a médiaszolgáltatótól az előfizető, vagy felhasználó vevőkészülékéhez továbbítják, függetlenül az alkalmazott átviteli rendszertől és technológiától. Műsorterjesztésnek minősül különösen a műsorszórás, a műholddal végzett műsorterjesztés, a hibrid üvegszálak-koaxiális átviteli rendszeren végzett műsorterjesztés, emellett a médiaszolgáltatás Internet Protokoll segítségével történő továbbítása valamely átviteli rendszeren, ha a szolgáltatás jellege, illetve feltételei megegyeznek a műsorterjesztéssel, illetve ez helyettesíti a más módon megvalósított műsorterjesztést. Műsorterjesztésnek minősül az olyan műsorterjesztés is, amelyhez az előfizető külön díj ellenében, vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatás díjával csomagban értékesített díj ellenében férhet hozzá. A tíznél kevesebb vevőkészülék csatlakoztatására alkalmas átviteli rendszer segítségével történő jeltovábbítás nem minősül műsorterjesztésnek.”)
- h) Üzleti előfizető: olyan előfizető, aki vagy amely nem minősül egyéni előfizetőnek.
- i) Végfelhasználó: olyan felhasználó, aki az adott hálózati végpontot saját érdekkörében használja, és azon nem nyújt nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást vagy nem biztosít nyilvános elektronikus hírközlő hálózatot.
- j) Tartós adathordozó: a technológia adott fejlettségi szintjén elérhető olyan eszköz, illetve platform, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB-kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze, az elektronikus levél, illetve az elektronikus tárhely.
- k) Előfizetői panasz: előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek;
- l) Hibabejelentés: az előfizető olyan bejelentése, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos;
- m) Kisvállalkozás: a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: Kkv. tv.) 3. § (2) bekezdésében meghatározott fogalom;

n) Közhasznú szervezet: az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról szóló 2011. évi CLXXV. törvény 32. § (1) bekezdésében közhasznúként meghatározott szervezet;

o) Mikroállalkozás: a Kkv. tv. 3. § (3) bekezdésében meghatározott fogalom;

p) Szolgáltatáscsomag: olyan csomag, amely több elektronikus hírközlési szolgáltatásból, egy vagy több elektronikus hírközlési szolgáltatásból és elektronikus hírközlő végberendezésből, vagy elektronikus hírközlési szolgáltatásból és más szolgáltatásból áll, és amelyet a szolgáltató ugyanazon szerződés vagy egymással szorosan összefüggő szerződések keretében nyújt vagy értékesít a felhasználók számára.

A további fogalommeghatározásokat (értelmező rendelkezéseket) az Eht. 188.§ és az abban meghatározott további jogszabályok tartalmazzák.

## **2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei**

### **2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás**

#### **2.1.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás**

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

2.1.1.2. Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, a Fogyasztó vagy más Felhasználók (a továbbiakban együtt: Felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek. Az előfizetői szerződés az ÁSZF-ből, valamint az egyedi előfizetői szerződésből áll.

Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizetői szerződés részévé válik az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott tájékoztatás (a továbbiakban: Előzetes Tájékoztatás) és az előfizetői szerződés adatainak összefoglalója.

A Felek az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással – jogszabályban meghatározott módon - köthetik meg. A Szolgáltató az előfizetői szerződést az ÁSZF-e szerint köti meg.

#### **2.1.2. Igénybejelentési eljárás**

2.1.2.1. Az igénybejelentést (előfizetői hozzáférési pont létesítésére, illetve szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló igényt) az alábbiak szerint lehet megtenni:

- szóban vagy írásban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy a Szolgáltató meghatalmazott képviselőjénél,
- szóban a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatánál,
- írásban a Szolgáltató internetes honlapján levő elektronikus adatlap kitöltésével.

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

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

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

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

2.1.2.6. A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően megtett igénybejelentés kiegészítésére -annak a Szolgáltatóval való közlésétől számított legfeljebb 15 napon belül- határidő megjelölésével igazolható módon (írásban vagy szóban hírközlési eszköz útján, vagy képviselője útján személyesen) felhívja a Felhasználót.

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

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

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

- a) az igény teljesíthető, és ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját vagy
- b) az igényt nem teljesíti.

A 2.1.2.9. a) pontja szerinti esetben a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz a Felhasználónak az igénybejelentés alapján a Szolgáltató ÁSZF-ében meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

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

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

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

2.1.2.13. A határozott időtartamú előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltatónak fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit.

Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató térítésmentesen az előfizető rendelkezésére bocsátja

a) az Előzetes Tájékoztatást a jogszabályban meghatározott tartalommal tartós adathordozón, vagy ha azon nem lehetséges, könnyen letölthető dokumentum útján, a fogyatékossgal élők számára - kérésre - akadálymentes formátumban is, továbbá

b) az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját tömör és könnyen olvasható formában, a jogszabályban meghatározott dokumentumminta szerint.

Ha az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját technikai okok miatt nem lehetséges a szerződés megkötése előtt az Előfizető rendelkezésére bocsátani, az előfizetői szerződés akkor lép hatályba, ha a Szolgáltató által indokolatlan késedelem nélkül rendelkezésre bocsátott összefoglaló kézhezvételét követően az Előfizető a szerződéskötésre vonatkozó szándékát megerősíti.

Az előzetes tájékoztatás és az előfizetői szerződés adatainak összefoglalója az előfizető rendelkezésére bocsátott tartalommal válik az előfizetői szerződés részévé, kivéve, ha a Felek a szerződés megkötésekor egyező akaratú eltérnek azok tartalmától.

### 2.1.3. Szerződéskötési eljárás

2.1.3.1. A 2.1.2. pont szerinti igénybejelentési és -elfogadási eljárás alapján az előfizetői szerződés az alábbiak szerint jön létre:

a) jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,

b) távollevők között az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával.

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

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

A Szolgáltató ugyancsak köteles az Előfizető által fizetett rendszeres szolgáltatási díjat kamatmentesen visszafizetni az Előfizető általi és jelen pont szerinti elállás/felmondás esetén. Nem gyakorolhatja az Előfizető a jelen pont szerinti elállási/felmondási jogát, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte.

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

Az Előfizető a fentiekén kívül nem gyakorolhat elállási jogot az előfizetői szerződésre vonatkozóan.

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

2.1.3.5. Ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtevélekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma ismert volt. A szerződés megkötése során a Szolgáltató az Előfizető részéről szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak azt a tevéleges magatartást fogadhatja el, amely kétséget kizáróan kifejezi az Előfizető szerződés megkötésére irányuló akaratát. A Szolgáltató a nyilatkozattétel elmulasztását, vagy valamilyen magatartástól tartózkodást nem tekintheti az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

2.1.3.6. Az előfizetői szerződés szóban vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az

előfizetői szerződés megkötését vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépését követően a Szolgáltató legfeljebb 8 napon belül az egyedi előfizetői szerződést - az egyedi előfizetői szerződés mellékletét képező előfizetői szerződés adatainak összefoglalója kivételével - átadja az Előfizetőnek, ha arra az előfizetői szerződés megkötését vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépését megelőzően nem került sor. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában bocsátja az Előfizető rendelkezésére, az alábbi kivétellel:

Internet-hozzáférés szolgáltatás esetében a Szolgáltató a jelen pont szerinti dokumentumot ingyenesen, tartós adathordozón az előfizető rendelkezésére bocsátja.

2.1.3.7. Az előfizetői szerződés megkötése során a Szolgáltató az Előfizetőt igazolható módon tájékoztatja arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az Előfizető kérheti, hogy az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább az Eszr. /22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet/ 11. § szerinti elemeket tartalmazó dokumentumot a Szolgáltató a rendelkezésére bocsássa. A Szolgáltató e dokumentumot az Előfizető részére a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül a felek megegyezése szerinti tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában, évente egyszer ingyenesen rendelkezésre bocsátja az alábbi kivétellel:

Internet-hozzáférés szolgáltatás esetében a szolgáltató a jelen pont szerinti dokumentumot ingyenesen, tartós adathordozón az előfizető rendelkezésére bocsátja.

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

#### 2.1.4. Üzleti előfizetőkre vonatkozó különös szabályok

2.1.4.1. Azon Üzleti előfizető esetében, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, a Szolgáltató eltérhet az Eht. 127. § (1a), (4b), (4c) és (4g) bekezdésének, 128. § (5) bekezdésének, 129. § (1a)-(1c) bekezdésének, 134. § (14b) bekezdésének, valamint az Eszr. /22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet/ 5. § (1)-(7) bekezdésének, 12. §-ának, 26. § (11) bekezdésének rendelkezéseitől, ha azon Üzleti előfizető, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésekor kifejezetten hozzájárult ahhoz, hogy a szolgáltató e rendelkezésektől részben vagy egészben eltérjen.

Ha a jelen pont szerinti rendelkezésektől a Szolgáltató el kíván térni azon Üzleti előfizető esetében, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, az előfizetői szerződés megkötését megelőzően részletesen tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy mely rendelkezésektől történő eltéréshez kéri az Előfizető hozzájárulását, megjelölve az eltérés tartalmát is. E rendelkezések egy részétől való eltéréshez adott Előfizetői hozzájárulás esetén az előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a szolgáltató mely rendelkezésektől tér el.

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

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

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

2.1.5. A határozott idejű előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó különös szabályok

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

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

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

2.2.1. Az előfizetői szerződéskötéshez szükséges adatok azonosak az egyedi előfizetői szerződésben rögzítésre kerülő alábbi előfizetői adatokkal:

a) az Előfizető adatai:

aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az előfizető számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma,

ac) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,

ad) az Előfizető képviselőjének a)-c) pont szerinti adatai pont szerinti adatai,

- ae) az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma,
- af) az Előfizető személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma,
- ag) az Előfizető lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma,
- ah) az Előfizető által kapcsolattartásra, értesítésre megadott elérhetőségek,
- b) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás,
- c) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
- d) forgalomtól függő díjazású díjcsomagok esetében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a Szolgáltató által küldött értesítés módja,
- e) a díjfizetés módja,
- f) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
- g) természetes személy Felhasználónak az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata,
- h) a mikro-, kisvállalkozási és közhasznú minőségre vonatkozó nyilatkozat,
- i) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,
- j) elektronikus számlázásra vonatkozó nyilatkozat.

2.2.2. A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valódiságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok vagy azok hiteles másolatának bemutatását (meghatalmazás, ingatlan tulajdonosi nyilatkozat esetén átadását) kérheti:

a) Cégjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátolt felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat) esetében:

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

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

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

c) Egyéni vállalkozók esetében:

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

d) Természetes személy esetében:

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



e) Minden személy esetén az ingatlanra vonatkozóan:

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

- a Szolgáltató által elhelyezett, kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket a károkozó hatásoktól védi,
- amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit, valamint hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott az előfizetői szerződés fennálltától függetlenül fenntartsa, továbbá külön tulajdonosi nyilatkozat alapján azt átvezesse további előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében, valamint a bármikori hálózattulajdonos kérésére szolgálmi jog (vezetékjog) kerüljön alapításra.

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

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

#### **2.3.1. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei**

2.3.1.1. Előfizetői szolgáltatások – az ÁSZF-ben megjelölt kivétellel – csak írásban megkötött előfizetői szerződés alapján vehetők igénybe.

Műsorterjesztési szolgáltatás vonatkozásában soros hálózat esetén az Előfizető a Szolgáltató által biztosított csatornakiosztást veheti igénybe, nem soros hálózat esetén az Előfizető díjcsomagok és egyben csatornacsomagok (továbbiakban: díjcsomagok) közül választhat.

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

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

2.3.1.3. Az Előfizetők csoportjának (társasház, lakásszövetkezet) igénye esetén sor kerülhet csoportos szerződéskötésre is, mely során a csoportot illetik az Előfizető jogai és terhelik az

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

2.3.1.4. A Szolgáltatót az előfizetői szerződés megkötése körében szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az előfizetői szerződés megkötését indokolási kötelezettség nélkül megtagadja különösen, ha

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

2.3.1.5. Az Előfizető az előfizetői szerződés megkötése után a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére megjelölt határidőn belül – az üzlethelyiségen kívül és a távollévők között megkötött szerződés kivételével – nem jogosult elállni.

2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele a kiépített hírközlési hálózat, jogi feltétele a megkötött előfizetői szerződés. A szolgáltatás igénybevételéhez a 4.4. pont szerinti elektronikus hírközlési végberendezés is szükséges, és amelynek hiánya vagy alkalmatlansága esetén az Előfizető a saját felelősségére köt előfizetői szerződést. A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés szolgáltatására.

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

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

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

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

## 2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítés

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

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

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

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

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

2.4.3. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti mértékben és módon a 7.4.1. pont szerint.

2.4.4. Ha a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek egymással elszámolnak. A Szolgáltató az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizeti az Előfizető részére átadott, a Szolgáltató tulajdonában levő eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatja.

2.4.5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének díját (belépési díj) a **4. sz. melléklet** tartalmazza és mely díj a szokásos (normál) csatlakozási feltételek esetén érvényes díj, azaz a már kiépített hálózathoz való olyan új előfizetői hozzáférési pont létrehozására vonatkozik.

A Szolgáltató hozzájárulhat az előfizetői hozzáférési pont létesítés díjának (belépési díj) Előfizető által részletekben való megfizetéséhez, mely esetben a Szolgáltató és az Előfizető részletfizetési szerződést kötnek. A részletfizetési szerződés nem terjedhet ki az elektronikus hírközlő végberendezésre, és nem akadályozhatja az Előfizetőt az előfizetői szerződés időtartamához és megszűnéséhez kapcsolódó jogai gyakorlásában.

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

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

2.4.8. A 2.4.5. és 2.4.6. pontban megjelöltek szerinti díjak legfeljebb a **4. sz. mellékletben** megjelölt számú végberendezés működtetését biztosító csatlakozás kiépítésére vonatkoznak. Ha az Előfizető több készüléket kíván csatlakoztatni, a további kábelszakasz létesítését, illetve az esetlegesen szükségessé váló erősítő felszerelését a Szolgáltató az egyedi szerződésben rögzített többletdíjazás ellenében vállalja (további vételi hely díja). Amennyiben az Előfizető a normál feltételek szerinti minőségű és kivitelű eszközöktől eltérő minőségű vagy kivitelű eszközöket kíván beépíttetni, vagy az általa igényelt, a normál feltételektől eltérő kivitelezési technológia munkaidő többlet-felhasználást okoz, a Szolgáltató jogosult többletköltségei felszámítására vagy az igénylés teljesítésétől való elállásra.

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

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

2.4.11. A kivitelezés során az Előfizető kivitelezésre vonatkozó indokolt kéréseit (pl. nyomvonal vezetés, fal-ill. fődém áttörések helye stb.) előzetes egyeztetés mellett a Szolgáltató figyelembe veszi és teljesíti, amennyiben az a hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatás későbbi karbantarthatósága szempontjából megfelelő és megvalósítható, továbbá, ha ennek esetleges többletköltségeit az Előfizető viseli.

---

#### 2.4.12.

2.4.13. A kivitelezés időtartama alatt a munkaterület megközelíthetőségének, valamint a 220 V-os hálózati csatlakozás biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizetőt együttműködési kötelezettség terheli a kivitelezés során szükséges környező ingatlanokba való bejutással kapcsolatban.

A kivitelezés időpontjáról a Szolgáltató az Előfizetőt értesíti. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által megadott kivitelezési időpontot nem fogadja el, az Előfizetőnek és a Szolgáltatónak is megfelelő új időpontot kell egyeztetni a Szolgáltató munkaidején belüli időpontra. Háromszori eredménytelen időpont-egyeztetés után, vagy ha az Előfizető a kivitelezést a Szolgáltató munkaidején kívüli időpontra igényli, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződéstől elállni. Az Előfizető hibájából történő és Szolgáltató általi elállás esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat – az elállási díjjal csökkentett összegben – legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

2.4.14. A kivitelezés során bekövetkező, a munkavégzéssel együtt járó, elkerülhetetlen károkon (pl. fűrés, fűrt lyuk körüli falfelület lepergés, szegelés, csavarozás során okozott felület sérülések) túlmenő és bizonyíthatóan általa okozott kárért a Szolgáltató felelős.

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

2.4.16. Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az előfizetői hozzáférési pont létesítés vagy szolgáltatás megkezdés, ha

- a) a felek későbbi időpontban állapodtak meg, vagy
- b) az Előfizető a helyszíni munkálatok feltételeit az előzetesen egyeztetett időpontban nem biztosítja, vagy
- c) az Előfizető vagy harmadik személy magatartása, vagy érdekkörébe tartozó ok miatt (különösen használati, kábel- átvezetési engedély hiánya, hatósági engedély hiánya, harmadik személy jóváhagyása) a rendszerre való csatlakozás késve, vagy nem valósulhat meg, és mely esetekben a létesítésre vonatkozó határidő a Szolgáltató számára meghosszabbodik.

### 3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

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

##### 3.1.1. Műsorterjesztés

3.1.1.1. A szolgáltatás keretén belül műsorok (médiaszolgáltatások) terjesztése történik.

Statisztikai besorolása: SZJ 64.20.30.0 Vezetékes műsorjelelosztás (kábel-tv, rádió)

(NMHH ESZOR: Helyhez kötött televízió műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás, Helyhez kötött rádió műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás)

A digitális műsorterjesztéshez kapcsolódóan a Szolgáltató kiegészítő mediaszolgáltatásként elektronikus műsorkezelő (EPG) is nyújt, mely tartalomszolgáltatást is magában foglaló szolgáltatás nem minősül sem mediaszolgáltatásnak, sem elektronikus hírközlési szolgáltatásnak, továbbá amely – többek közt – lehetővé teszi az Előfizető számára a műsorokkal kapcsolatos egyszerűbb információszerzést.

SZJ 64.20.28.9 Egyéb máshova nem sorolt távközlési szolgáltatás

(NMHH ESZOR: műsorterjesztéshez kapcsolódó kiegészítő digitális szolgáltatás)

3.1.1.2. A Szolgáltató a vezetékes műsorterjesztési szolgáltatáson belül az egyidejűleg továbbított műsorok eltérő mennyiségére és összetételére való tekintettel műsorcsomagokat alakít ki, melyek elnevezését, a bennük szereplő csatornákat (megnevezés, nyelv, elhelyezési frekvencia) és az egyes csomagok díját pedig a **4. sz. melléklet** tartalmazza. Amennyiben az egyes csomagok közötti szabad választásban az Előfizetők összessége vagy azok egy csoportja korlátozva van, az erre vonatkozó korlátozásokat is a **4. sz. melléklet**, valamint az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. Ilyen korlátozás lehet különösen az, ha egyes csatorna igénybevételét a Szolgáltatónak a mediaszolgáltatókkal fennálló szerződesei egyes előfizetők számára eltérő feltételekkel (díjazással) vagy egyáltalán nem teszik lehetővé (pl. üzleti előfizető) és mely esetben a Szolgáltató a melléklettől eltérő egyedi díjfizetési feltételt állapíthat meg, vagy jogosítás hiányában elzárkozhat a szerződéskötéstől.

Az Előfizető a Szolgáltatótól igénybe vett és jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatást – a Szolgáltató előzetes és írásbeli hozzájárulása hiányában – nem jogosult sem továbbértékesíteni ellenérték fejében, sem harmadik személy részére bármilyen jogcímen ingyenesen átadni.

A programcsomagok kialakításának, illetve a csomagokban szereplő csatornák összetételének, csomagon belüli elhelyezésének és a szolgáltatások díjának az ÁSZF-ben részletezésre kerülő feltételek teljesítése melletti egyoldalú megváltoztatásának jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosításának szabályai nem terjednek ki sem új díjcsomag kialakítására, sem a meglévő programcsomagon belül az egyes csatornák csomagon belüli elhelyezésének megváltoztatására.

3.1.1.3. A Szolgáltató a műsorcsomagok elosztását a **4. sz. mellékletben** megjelölt analóg vagy digitális szolgáltatásként nyújtja.

A digitális szolgáltatás a műsorcsomagok digitális továbbítását jelenti. Igénybevételéhez az előfizetői végberendezésnek rendelkeznie kell DVB-C rádiófrekvenciás MPEG 2, MPEG 4-es jelfolyam feldolgozására alkalmas antenna bemenettel (tunerrel) Amennyiben az Előfizető által használt végberendezés nem alkalmas a Szolgáltató által nyújtott digitális szolgáltatás (jelfolyam) vételére, a Szolgáltató az Előfizető részére set-top boxot nem biztosít.

### 3.1.2. Internet-hozzáférési szolgáltatás

A szolgáltatás keretén belül Magyarország területén a mindenkor hatályos **4. sz. melléklet** szerinti, szélessávú távközlési hálózatokon (optikai-ethernet hálózat) és IP protokollon keresztüli kapcsolódás valósul meg az Internet hálózatra, illetve az adattovábbítás (jel, kép, adat, hangtovábbítás) lehetősége biztosított az Internet hálózaton belül.

Statisztikai besorolása: SZJ 64.20.18.0 Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatása

(NHH ESZOR: Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás)

3.1.2.1. A szélessávú Internet-hozzáférés a Szolgáltatónál optikai kábeles a.) (FTTx) vagy mikrohullámú b.), illetve bérelt vonali c.) hozzáférés lehetséges.

a) Az FTTHB vezetékes Internet szolgáltatás olyan korszerű, nagy sebességű Internet hozzáférési szolgáltatás, amelyet a saját építésű és tulajdonú optikai hálózatunkon juttatunk el egészen az előfizető társasházáig. Az épületen belül történik meg a jel visszaalakítása olyan elektromos jellé, amelyet a routerek, számítógépek, már kezelni tudnak. Ez az átalakítás társasház esetén az épületben elhelyezett csillagponti elosztószekrényből történik, onnan már hagyományos 10/100 Mbites, szükség esetén 1000 Mbites UTP kábellel történik az előfizetők bekötése. A csatlakozáshoz felhasználónév/jelszó hitelesítés szükséges PPPoE protokoll segítségével, amelyet előfizetői szerződéskötéskor minden előfizető egyedileg kap meg. Az előfizető jogosult bármilyen szabványos, kereskedelmi forgalomban kapható Ethernet alapú PPPoE protokollt támogató végberendezés csatlakoztatására.

Az FTTH vezetékes Internet szolgáltatás olyan korszerű, nagy sebességű Internet hozzáférési szolgáltatás, amelyet a saját építésű és tulajdonú optikai hálózatunkon juttatunk el egészen az előfizető otthonáig. A lakáson belül történik a jel átalakítása egy erre a célra kifejlesztett (az előfizetőhöz kihelyezett ONT - Optical Network Terminal) eszközzel, olyan elektromos jellé, amelyet a routerek, számítógépek, már kezelni tudnak. Az ONT-hez csatlakoztatható hagyományos 10/100 Mbites, szükség esetén 1000 Mbites UTP kábel, a csatlakozáshoz felhasználónév/jelszó hitelesítés szükséges PPPoE protokoll segítségével, amelyet előfizetői szerződéskötéskor minden előfizető egyedileg kap meg.

FTTH szolgáltatás esetén opcionálisan kérhető Wi-Fi képes ONT is, ebben az esetben a PPPoE felcsatlakozást az ONT mint egy hagyományos router végzi, a vezetékes csatlakozóin illetve a Wi-Fi hálózaton automatikusan oszt IP címet a számítógépek okos telefonok számára.

b) A mikrohullámú Internet hozzáférési szolgáltatáshoz a Szolgáltató mikrohullámú bázisállomásokat létesít, melynek célja az Internet hozzáférés biztosítása. Szolgáltató a mikrohullámú bázisállomásokhoz csakis Előfizetői szerződés alapján biztosít hozzáférést. A bázisállomások a Frekvenciasávok Nemzeti Felosztásának Táblázata szerint, a 2.4, 5 és 6 GHz sávban üzemelnek.

Mikrohullámú szolgáltatás alapját képező kapcsolat egy vezeték nélküli adatkapcsolat, ahol az ügyfélhez telepített antennás-rádiós eszköz a szolgáltató központi antennáival kommunikál. A szolgáltatás csak a központok meghatározott hatósugarában érhető el. Az antennák között tiszta optikai kapcsolatnak kell lenni, egyéb esetben a szolgáltatás nem vagy elégtelen minőségben működne. Mivel ez az Internet elérési megoldás teljes mértékben saját hálózaton történik, így a felhasználóknál nem szükséges kábeltelevíziós vagy telefon előfizetés fenntartás. A bázisállomások a rendeletben előírt (-10dBW) 100mW EIRP (effektív kisugárzott teljesítmény) maximált érték betartásával üzemelnek. Mivel a bázisállomás kimenő teljesítménye erősen korlátozott, a vétel lehetősége szemrevételezéssel ellenőrizhető, amelyet helyszíni felméréssel az előfizetői szerződés megkötése előtt vizsgálni szükséges. Amennyiben szemmel rálát a megadott bázisállomások valamelyikére, lehetséges a szolgáltatás igénybevétele, ellenkező esetben az adott helyszínen a szolgáltatás nem vehető igénybe.

Internet szolgáltatás (dinamikusan változó) publikus IP címmel történik. Szolgáltató a publikus IP címet PPPoE protokoll (felhasználónév és jelszó általi azonosítás) segítségével, az előfizetői végberendezéshez (számítógép, router stb.) biztosítja. A Szolgáltató jogosult a kiosztott IP címet bármikor megváltoztatni. Üzleti szolgáltatásokhoz opcionálisan (külön díj ellenében) rendelhető FIX publikus IP cím is.

A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket, a Szolgáltató az előfizetői szerződéskötést követő kiépítéskor bocsátja az Előfizető rendelkezésére. Az Előfizető köteles együttműködni és felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Amennyiben a szerződés megszűnt az Előfizető a Szolgáltató által átadott eszközöket sértetlenül visszaszolgáltatni köteles a Szolgáltató részére.

A Szolgáltató jogosult a fenti eszközök megrongálódása, elvesztése esetén az őt ért kár összegét az előfizető részére felszámolni.

c.) A bérelt vonali összeköttetés többféle technológiával is megvalósítható (Optikai szál, L2 menedzselte bérelt vonal, mikrohullámú összeköttetés).

Az Előfizető egyedi igénye szerinti garantált sebességű (sávszélességű) digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó, szimmetrikus vagy aszimmetrikus Internet kapcsolatban áll a Szolgáltató hálózatával. A bérelt vonali szolgáltatások része a digitális bérelt vonali távközlési szolgáltatás, amelyet a Szolgáltató saját hálózatában önállóan, más hálózatban végződés esetén az ilyen szolgáltatást nyújtó távközlési Szolgáltatóktól szerződéses alapon vesz igénybe és építi be saját szolgáltatásába, így a Szolgáltató nem zárja ki annak a lehetőségét, hogy a bérelt vonali szolgáltatást, közösen más szolgáltató közreműködésével nyújtsa az előfizető részére.

A szolgáltatás ára a szolgáltató telephelyétől való távolság és az igényelt sávszélesség határozza meg mely minden esetben egyedi megállapodás függvénye. A szolgáltatás igénybevétele és a szolgáltatás díja csak egyedi felmérés és egyedi megállapodás alapján történhet.

Szolgáltatási szerződés feltételei, paraméterei Szolgáltató és Előfizető közös megállapodása alapján kerül kialakításra. Az Előfizető felelőssége az előfizetői router megrendelése, beszerelése és fenntartása, saját költségén. Az előfizetői routernek fizikai, adatkapcsolati és hálózati szinten is alkalmasnak kell lennie a Szolgáltató hálózatához való csatlakozásra. A Szolgáltató az Előfizető kérésére IP címtartományt rendelhet az előfizetőhöz. A szolgáltatás megszűnése után legfeljebb 1 hónap elteltével a szolgáltató az IP címtartományt visszavonja. A garantált sávszélesség a routerek közötti garantált átviteli sebességet jelenti Megabit/sec (Mbps) mértékegységben.

A bérelt vonali szolgáltatás díjai: egyedi megállapodás szerint.

Bérelt vonali szolgáltatás esetében nem lehetséges az ÁSZF-ben egyébként rögzített szolgáltatásszüneteltetés.

3.1.2.2. A Szolgáltató az internet hozzáférési szolgáltatáson belül továbbított adatok eltérő mennyiségére és webtárhely méretére való tekintettel díjcsomagokat alakít ki, melyek elnevezését, tartalmát és az egyes csomagok díját a **4. sz. melléklet** tartalmazza. Amennyiben az egyes csomagok közötti szabad választásban az Előfizetők összessége vagy azok egy csoportja korlátozva van, az erre vonatkozó korlátozásokat is a **4. sz. melléklet**, valamint az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza. Ilyen korlátozás lehet különösen az, ha díjcsomag igénybevétele a Szolgáltatónak távközlési eszközök tulajdonosaival fennálló szerződéseinek egyes előfizetők számára eltérő feltételekkel (díjazással) vagy egyáltalán nem tesz lehetővé (pl. üzleti előfizető) és mely esetben a Szolgáltató a melléklettől eltérő egyedi díjfizetési feltételt állapíthat meg, vagy jogosítás hiányában elzárkózhat a szerződéskötéstől.

A Szolgáltató valamennyi díjcsomag vonatkozásában – a szolgáltatás osztott erőforrásokra épülése miatt – az elektronikus levelezés esetén 500 MB-os maximális levélméret kezelésére vállal kötelezettséget, mely levélméret magában foglalja az elektronikus levél teljes egészét, mellékleteivel, csatolmányaival együttesen.

Az Előfizető a Szolgáltatótól igénybe vett és jelen ÁSZF hatálya alá tartozó szolgáltatást – a Szolgáltató előzetes és írásbeli hozzájárulása hiányában – nem jogosult sem továbbértékesíteni ellenérték fejében, sem harmadik személy részére bármilyen jogcímen ingyenesen átadni. A díjcsomagok kialakításának, illetve a csomagokban szereplő tartalmak összetételének és a szolgáltatások díjának az ÁSZF-ben részletezésre kerülő feltételek teljesítése melletti egyoldalú megváltoztatásának jogát a Szolgáltató fenntartja azzal, hogy az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosításának szabályai nem terjednek ki új díjcsomag kialakítására.

3.1.2.3. A Szolgáltató kiegészítő szolgáltatásokat is nyújthat (csomagtartalom fölötti mennyiségű

email-cím, több előfizetői végpont közötti „VPN” hálózat, tárhely bérlet, fix IP című csomagtartalom fölötti mennyiségű IP cím, domain bejegyzés, -átjegyzés, -karbantartás, -regisztráció, -értesítés SMS-ben, szerverhoszting), melyek csak valamely szolgáltatási csomaghoz kapcsolódóan vehetők igénybe, önálló igénybevételekre nem kerülhet sor.

A domain bejegyzés, -átjegyzés, -karbantartás, -regisztráció szolgáltatások nyújtását a Szolgáltató a szolgáltatási területén kívül, Magyarország területén is biztosítja.

3.1.2.3.1. A Szolgáltató az Előfizetők részére az alábbi kiegészítő szolgáltatások igénybevételeét biztosítja:

#### 3.1.2.3.1.1. E-mail postafiók szolgáltatás

A Szolgáltató jogosult az általa biztosított vagy az Előfizető által igényelt elsődleges és olyan járulékos postafiókok szolgáltatását felfüggeszteni, amelyeknek használatát az e-mail postafiókba való bejelentkezéssel az Előfizető legalább öt hónapig megszakítatlanul elmulasztotta. A Szolgáltató a nem használt e-mail postafiókokra küldött e-mailben azt követően tájékoztatja az Előfizetőt az e-mail postafiókok felfüggesztéséről, hogy az Előfizető azok használatát négy hónapig megszakítatlanul elmulasztotta. Amennyiben az Előfizető a használaton kívüli e-mail postafiók felfüggesztését követő egy hónapos időtartamban nem jelzi a postafiók használatára irányuló szándékát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, a Szolgáltató a használat hat havi megszakítatlan elmulasztását követően jogosult az e-mail postafiók tartalmát törölni. A Szolgáltató a hat havi megszakítatlanul használaton kívüli e-mail postafiókok megszüntetését mindaddig fenntartja, amíg az Előfizető nem jelzi a postafiók használatára irányuló szándékát a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. A Szolgáltató nem felel az Előfizetőnek az e-mail postafiókok felfüggesztéséből, valamint a hat hónapig megszakítatlanul használaton kívüli e-mail postafiókok és azok tartalmának törléséből okozott károkért.

Az Előfizetőnek a használaton kívüli e-mail postafiók felfüggesztése alatt tett nyilatkozata alapján a Szolgáltató a felfüggesztést mellőzi azzal, hogy a felfüggesztés alapjául szolgáló négy hónapos határidő a felfüggesztés mellőzését követően újból elkezdődik.

#### 3.1.2.3.1.2. E-mailek központi vírusellenőrzése

E szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőhöz rendelt e-mail címekre érkező, vagy onnan feladott e-maileket a Szolgáltató által központilag üzemeltetett vírusszűrő ellenőrzi annak érdekében, hogy az e-mailekben esetlegesen megbúvó, károkozásra alkalmas szoftverek, kódok (vírusok) eltávolításra kerülhessenek. Az e-mailek ellenőrzése természetesen nem terjed ki az e-mailek szöveges tartalmára, csupán az azokban megbúvó vírusok automatizált kiszűrésére.

Amennyiben a Szolgáltató által alkalmazott vírusszűrő károkozásra alkalmas szoftvert, kódot (vírus) talál az átvizsgált e-mail-ben, úgy a vírust abból eltávolítja, s erről az Előfizetőt az e-mail üzenet végén, vagy külön e-mailben értesíti. A vírus kiszűrésén és eltávolításán, illetve az értesítő szövegen túlmenően a Szolgáltató az e-mailt változatlan tartalommal továbbítja az Előfizetőhöz, illetőleg annak címzettjéhez. Amennyiben a vírus nem távolítható el az üzenetből a Szolgáltató rendszere az üzenetet törli és az Előfizetőt e-mailben e tényről, értesíti.

A Szolgáltató az Előfizetők és a hálózat biztonsága érdekében a vírusszűrőt minden egyes Előfizető esetében alapbeállításként bekapcsolva biztosítja.

A Szolgáltató az e-mailek központi vírusellenőrzése szolgáltatását ingyenesen biztosítja Előfizetői számára, és mindent megtesz annak folyamatos frissítése érdekében, ugyanakkor nem vállal semmilyen felelősséget azért, hogy e szolgáltatása az Előfizetőt ténylegesen meg is óvja

valamennyi elméletileg és gyakorlatilag lehetséges, számítógépes vírusok okozta kártól. Ennek érdekében a Szolgáltató az Előfizető figyelmét e helyütt kívánja felhívni arra, hogy a vírusok elleni hatékony védekezés érdekében az Előfizető gépére telepített helyi víruskereső szoftverek alkalmazása elengedhetetlen.

#### 3.1.2.3.1.3. Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése

A szolgáltatás saját, az Előfizető által nem konfigurálható „fekete listával” rendelkezik, amely tartalmazza az ismert levélszemét küldők címét.

A rendszer minden ilyen listán szereplő levélszemetet vagy levélszemét-gyanús levelet megjelöl.

Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése szolgáltatás rendkívül hatékony, ennek ellenére a Szolgáltató nem tud szavatolni azért, hogy a jelen szolgáltatás 100%-ban pontosan működik.

A Kéretlen levelek központi szűrése szolgáltatás minden beérkező levelet ellenőrzésnek vet alá, amelynek során néhány előre meghatározott szabályt használ. A Szolgáltató lehetővé teheti – amennyiben annak műszaki feltételei adottak és a szolgáltatás biztonságát az nem veszélyezteti – azt, hogy a kéretlen levelek szűrését, illetve átengedését az Előfizető a saját gépén ki- illetve bekapcsolhassa.

#### 3.1.2.3.1.4. Webtárhely

A webtárhelyen elhelyezett tartalomért – ideértve a tárhelyre feltöltött tartalommal okozott jogsérelemért vagy azzal összefüggésben felmerült vagyoni és nem vagyoni kárért – az Előfizető felel.

Az Előfizető a webtárhely szolgáltatás igénybevételével kötelezettséget vállal annak biztosítására, hogy a tárhelyen elhelyezett tartalom nem sérti harmadik személyek személyiségi jogait, személyes adatait, szellemi alkotásokhoz fűződő jogait és egyéb módon sem ütközik jogszabályba.

A Szolgáltató külön nem ellenőrzi a tárhelyen elhelyezett fájlok tartalmát. Ha azonban a Szolgáltató a jogaiban sérelmet szenvedett személy értesítése vagy bíróság/hatóság erre vonatkozó határozata alapján a tárhelyen elhelyezett tartalommal kapcsolatos jogellenes magatartásról szerez tudomást, a Szolgáltató a kifogásolt tartalmat haladéktalanul eltávolítja a tárhelyről. A Szolgáltató a kifogásolt tartalom eltávolításakor az értesítésben kifogásolt vagy a bíróság/hatóság határozatában foglalt magatartás jogellenességét nem vizsgálja.

Amennyiben a Szolgáltató jogellenes magatartásról szóló értesítés alapján távolítja el a tárhelyről a kifogásolt tartalmat, a Szolgáltató az eltávolítást követő három napon belül írásban tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy milyen jogosult jogsértést állító értesítése alapján járt el. Az Előfizető a Szolgáltató tájékoztatásának átvételét követő 8 napon belül teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban kifogással élhet a Szolgáltatónál a tartalom törlésével szemben. A kifogásnak az Előfizetőt és az eltávolított tartalmat, azonosító adatokat, valamint az arra vonatkozó indokolt nyilatkozatot kell tartalmaznia, hogy az eltávolított tartalom miért nem sérti a jogosultnak az értesítésben megjelölt jogát. Amennyiben a tartalom eltávolítása nem bírósági/hatósági határozaton alapul, a Szolgáltató az Előfizető kifogásának átvételét követően újra elérhetővé teszi a kifogásolt tartalmat.

A Szolgáltató nem felel az olyan károkért, amelyek az Előfizetőt a jogosult értesítésében kifogásolt vagy bíróság/hatóság erre vonatkozó határozatában foglalt tartalomnak az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény rendelkezéseinek megfelelő eltávolítása miatt érik.

#### 3.1.2.3.1.5. WiFi opció

A szolgáltatás lehetővé teszi, hogy az Előfizető saját ingatlanának területén, a kábelmodembe integrált vezeték nélküli router hatótávolságán belül, bárhol csatlakozhasson a világhálóra, akár több eszközzel (számítógép, tablet, telefon) egyidejűleg. A szolgáltatás teljesítéséhez a Szolgáltató tulajdonát képező integrált vezeték nélküli routerrel ellátott kábelmodem szükséges, valamint az Előfizető részéről szükséges a vezeték nélküli hálózathoz kapcsolódni képes eszköz megléte. A vezeték nélküli hálózathoz csatlakoztatott eszközök az Előfizető által igénybe vett szolgáltatási csomag megadott maximális sáv szélességén osztoznak egymás között, így a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja.

A vezeték nélküli átviteli sebességet lényegesen befolyásolhatják a környezetében található más vezeték nélküli (WiFi) eszközök zavaró hatásai, illetve a telepítés helyétől szolgáló épület egyedi fizikai adottságai. Ezen hatások miatti esetleges átviteli sebesség csökkenés a Szolgáltatótól független tulajdonság. A WiFi opcióhoz biztosított integrált vezeték nélküli routerrel ellátott kábelmodem alapbeállításként 1 db (dinamikusan változó) publikus IP címet használ (NAT üzemmód) mind vezetékes, mind vezeték nélküli üzemmódban.

A Szolgáltató kizárja felelősségét a rosszul beállított vezeték nélküli hálózat miatt az Előfizetőt ért közvetlen vagy közvetett károkért és az elmaradt haszonért

3.1.2.4. A szolgáltatás Előfizető általi igénybevételéhez szükséges hírközlési berendezést – a végberendezés kivételével – a Szolgáltató biztosítja oly módon, hogy a Szolgáltató tulajdonában álló hírközlési eszközt a **4. sz. melléklet** szerinti egyszeri kihelyezett hírközlési eszköz óvadék és a **4. sz. melléklet** szerinti folyamatos kihelyezett hírközlési eszköz használati díja ellenében az Előfizető részére használatba adja. A Szolgáltató a hírközlési eszközhöz használati utasítást is rendelkezésre bocsát. A kihelyezett hírközlési eszköz energiaellátásának (áram, elem) biztosítása az Előfizető kötelezettsége saját költségére. A kihelyezett hírközlési eszköz meghibásodása esetén a Szolgáltató cserekészüléket biztosít, azonban amennyiben a meghibásodásra az Előfizető hibájából került sor és a készülék nem javítható, úgy az Előfizetőt a **4. sz. melléklet** szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli.

Amennyiben a kihelyezett hírközlési eszköz az Előfizető tulajdonában áll, a Szolgáltató nem felel az ezen berendezésekben bekövetkezett hibáért, azonban a berendezések meghibásodása esetén a javítás időtartamára a Szolgáltató cserekészüléket biztosíthat (cserekészüléknek a Szolgáltató rendelkezésére állása esetén), mely után az Előfizetőt kihelyezett hírközlési eszköz óvadék és az **4. sz. melléklet** szerinti folyamatosan kihelyezett hírközlési eszköz használati díja megfizetésének kötelezettsége terheli, továbbá a Szolgáltató tulajdonában levő csereeszköz elvesztése, megsemmisülése, vagy az Előfizető ügyköréből eredő ok miatti javíthatatlan meghibásodása esetén az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a **4. sz. melléklet** szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díját is megfizetni.

A szolgáltatás igénybevételéhez a hírközlési eszköz aktiválása szükséges. A hírközlési eszköz aktiválásáért az Előfizető aktiválási díjat köteles fizetni. Az Előfizető kérheti a Szolgáltatótól a szükséges eszköz hozzáférési pont helyén történő üzembe helyezését egyszeri díjazás ellenében, mely esetben az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles.

3.1.2.5. Amennyiben az Előfizető által használt végberendezés nem alkalmas a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás vételére, úgy a Szolgáltató ezen körülményért nem tartozik felelősséggel.

A szolgáltatás Előfizető általi igénybevételéhez szükséges végberendezések csatlakozásának feltételeit a 4.4. pont tartalmazza.

### 3.1.3. Telefon szolgáltatás

A szolgáltatás keretén belül Magyarország területén a mindenkor hatályos **4. sz. melléklet** szerinti, szélessávú távközlési hálózatokon (optikai-Ethernet hálózat) és IP protokollon keresztüli kapcsolódással valósul meg.

Statisztikai besorolása: SZJ 64.20.1

(NHH ESZOR: Helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás)

3.1.3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás meghatározása. Eltérően a hagyományos telefonhálózatban (vonalkapcsolt hálózat) alkalmazott analóg, vagy digitális jelátviteltől.) A Szolgáltatást igénybevevő Előfizetők a Szolgáltató IP hálózatához közvetve, vagy közvetlenül csatlakoznak.

Hagyományos interfészek alkalmazásakor beszédcélú szolgáltatás szempontjából az előfizető számára ezek mind használati módjukban, mind interfész szintű minőségi paramétereikben megfelelnek az interfész által definiált technológiának, hozzájuk a hagyományos készülékek és alközpontok csatlakoztathatók.

A telefonszolgáltatás keretében lehetőség van belföldi és nemzetközi telefonhívások kezdeményezésére és fogadására, továbbá ingyenes segélyhívás (104, 105, 107, 112) elérésére.

A szolgáltatás a specifikus műszaki jellemzők miatt nem alkalmas sávfeletti jelek átvitelére. Szolgáltató nem minden esetben biztosítja G3 faxüzenetek küldését és fogadását, illetve nem biztosítja a modemes adatátvitelt.

Szolgáltató kezelői szolgáltatásokat nem nyújt Előfizetői számára. Szolgáltató saját nevében tudakozó szolgáltatást nem nyújt Előfizetői számára. Előfizető adatainak közzétételét Szolgáltató a mindenkori egyetemes országos tudakozóban Előfizető hívószámokkal kapcsolatos adatkezelési nyilatkozata alapján biztosítja.

IP alapú telefonszolgáltatás esetén nem biztosított az SHS = 51 számokkal kezdődő számok elérhetősége.

Az IP alapú telefonszolgáltatás technológiájából adódóan a szolgáltatás igénybevételéhez felhasználói azonosító adatok (felhasználói név és jelszó) szükségesek. Ezeket a felhasználói azonosító adatokat az előfizetőnél telepített hálózat végződtető berendezés tárolja, és segítségével automatikusan bejelentkezik szolgáltató VoIP rendszerére. Az előfizetői végberendezésen tárolt felhasználói adatok védelme az Előfizető feladata. Az előfizető számára felróható ok miatt bekövetkező esetleges visszaélésekért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Az előfizetői szolgáltatásokra vállalt szolgáltatásminőségi célértékeket az **ÁSZF 3. sz. melléklete** tartalmazza.

3.1.3.2 Helyhez kötött telefonszolgáltatás. Helyhez kötött IP alapú hangszolgáltatás nyújtásakor Előfizető közvetlenül kapcsolódik Szolgáltató IP hálózatához. Szolgáltató az Előfizetői Hozzáférést Nyújtó Szolgáltató.

Helyhez kötött telefonszolgáltatáshoz a Szolgáltató a helyi körzetekben számára kijelölt számtartományokból, vagy számhordozással biztosít hívószámot Előfizető részére.

A szolgáltatás használata helyhez kötött, csak az Előfizetői Szerződésben meghatározott Előfizetői

Hozzáférési Ponton jogosult az Előfizető használni. A Szerződésben meghatározott Előfizetői Hozzáférési Ponttól eltérő helyszínen történő használatból adódó valamennyi felelősség az Előfizetőt terheli.

3.1.3.3. Az igénybevétel feltételei. A telefonszolgáltatást, illetve az azokhoz való hozzáférést a szolgáltató előfizetői jogviszony keretében nyújtja. A szolgáltatás igénybevételéhez élő internet szolgáltatás szükséges a szolgáltató hálózatán. Az alapszolgáltatások előfizetői szerződés alapján az előfizetési és a hívásdíjak megfizetése esetén vehetők igénybe. Az előfizetési díj megfizetésén túl az előfizetőnek a hívás kezdeményezésével vállalnia kell a hívásdíj utólagos megfizetését is.

3.1.3.4. A létesítés feltételei. A szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos, speciális előfizetői igény teljesíthetősége esetén kiegészítő létesítési díjat számíthat fel. A kiegészítő díj mértékét a szolgáltató a létesítés előtt egyezteti az előfizetővel.

Az Előfizető kérése alapján, ha az ÁSZF-ben meghatározott előfizetői hozzáférési pont létesítésén kívül, további igényt támaszt, amely nem tartozik a szolgáltató létesítéssel kapcsolatos kötelezettségei közé, hanem azon felüli eltérő, vagy többletigény, azt a szolgáltató külön díjfizetés ellenében (kiegészítő létesítési díj) teljesíti. Ezen díj - amennyiben a szolgáltató által tipizált munkák közé besorolható – a mindenkor hatályos árlista alapján kerül megállapításra.

Amennyiben az igényelt munka nem sorolható a tipizált körben akkor a szerelési tevékenységre vonatkozóan egyedi díjkalkuláció, és díjmegállapítás történik. A munkát a szolgáltató képviselőjének a díjazásra is kiterjedő előzetes tájékoztatása alapján, rendeli meg az Előfizető, annak elvégzését a szerelési lapon vagy külön dokumentumban aláírásával igazolja, és vállalja az elvégzett munka ellenértékének megfizetését.

A kiegészítő létesítési díj mértékének meghatározásához használatos árlista az ügyfélszolgálati irodákban tekinthető meg. További tipizált igénynek minősülnek többek között, de nem kizárólagosan az alábbi lehetséges esetek:

- hozzáférési pont építése, áthelyezése;
- ügyfél oldali eszközök beállítása;
- leágazás építése, áthelyezés

### 3.1.3.5 Hívástípusok, szolgáltatások

Hívás:

Nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével megvalósított, kétirányú hangalapú kommunikációt lehetővé tevő csatlakozás. A telefon-hálózatban a hívó által kezdeményezett hívás automatikusan, kezelő (szolgáltató személyzet) közreműködése nélkül valósul meg.

Két eltérő földrajzi számozású terület között a hívást az ANFT-ben megadott módon a belföldi előtéttel (06) és a belföldi számmal (körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni.

Hálózaton belüli hívás

Két, a DarkSystems telefonszolgáltatását igénybe vevő Előfizető között felépülő hívás.

Belföldi vezetékes hívás

Földrajzi számozási terület két telefonállomása (előfizetői hozzáférési pontjai) közötti telefonkapcsolat.

Belföldi mobil hívás

Valamely földrajzi számozási terület telefonállomása (előfizetői hozzáférési pontja) és egy belföldi mobil szolgáltatónál regisztrált mobil végberendezés közötti telefon kapcsolat.

A hívást az ANFT-ben megadott módon a belföldi előtéttel (06) és a belföldi mobil számmal (mobil szolgáltatás kijelölő szám és előfizetői szám) kell kezdeményezni.

Nemzetközi hívás

Valamely földrajzi számozási terület telefonállomása (előfizetői hozzáférési pontja) és egy külföldi telefonállomás (előfizetői hozzáférési pont) közötti telefon kapcsolat.

A hívást az ANFT-ben megadott módon a nemzetközi előtéttel (00) és a nemzetközi számmal (ország hívószám, amennyiben van: körzetszám és előfizetői szám) kell kezdeményezni.

Nemzetközi zöld szám és univerzális nemzetközi zöld szám hívása

A nemzetközi zöld szám az előfizetők részére ajánlott olyan szolgáltatás, amely lehetővé teszi, hogy egy külföldi távközlési szolgáltató valamelyik előfizetőjét Magyarországról egy speciális hívószámon a hívók díjmentesen elérhessék.

A szolgáltatás az arra meghatározott országok és szolgáltatók között vehető igénybe a nemzetközi forgalomban. A beszélgetések Magyarországról a nemzetközi távhívásba bekapcsolt telefon-előfizetői állomásokról kezdeményezhetők. Magyarországról a nemzetközi zöld számok hívása a 06 800 + az 5 számjegyű hívószám, ill. az ún. univerzális nemzetközi zöld számok hívása a 00 800 + 8 számjegyű hívószám beadásával történik.

Belföldi zöld szám hívása

Belföldi zöld számot csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (előfizetői és nyilvános) telefonállomásokról lehet hívni. A hívást a belföldi előtéttel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (80) és a hatjegyű, a zöld számhoz tartozó előfizetői számmal kell kezdeményezni.

Emeltdíjas szám hívása

Emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás (06 90): olyan szolgáltatás, amely a beszédcélú elektronikus hírközlő hálózathoz információ, tartalom nyújtó szolgáltatások elérését teszi lehetővé. Az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás igénybevételének díja magában foglalja az információt, tartalmat nyújtó szolgáltatás díját is.

Emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás (06 91 és a 16-tal kezdődő rövidszámok): olyan szolgáltatás, amely a beszédcélú elektronikus hírközlő hálózathoz olyan információs vagy tartalomszolgáltatások elérését teszi lehetővé, amelyek hívása - tekintettel a szolgáltatott tartalomra és a hívás mérsékelt díjára - nem jelent a kiskorúak védelme érdekében mérlegelendő kockázatot. Az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás igénybevételének díja magában foglalja az információt, tartalmat nyújtó szolgáltatás díját is.

Az emeltdíjas szám szolgáltatás keretében az emeltdíjas számot hívók emelt percdíjon informatív és/vagy szórakoztató jellegű szolgáltatásokat vehetnek igénybe. A szolgáltatást igénybevevő hívóknak az emeltdíjas számhoz rendelt emelt tarifát kell megfizetniük.

A hívást a belföldi előtétellel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (90 vagy 91) és a hatjegyű, az emeltdíjas számhoz tartozó számmal kell kezdeményezni.

A szolgáltatást nem vehetik igénybe azok az előfizetők, akik az emeltdíjas számok hívásából (06–90, 06 91, 16cdef) kizárt állomással rendelkeznek.

Az Előfizetők telefonszolgáltatásának létesítésekor Szolgáltató az emeltdíjas hívószámokra irányuló hívásokat korlátozza. Előfizető a szolgáltatás menedzselésére biztosított területen, vagy az ügyfélszolgálat közreműködésével engedélyezheti az emelt díjas, hívószámokra irányuló hívásokat.

Az emelt díjas szolgáltatások igénybevétele, azaz e hívószámokra irányuló hívások nem tartoznak a havidíj lebeszélhetőség, illetve a díjcsomagban foglalt kedvezményes hívások körébe, így azok a havi díjon felül kerülnek kiszámlázásra.

Az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről szóló 164/2005. (VIII.16.) Korm. rendelet rendelkezései értelmében a 06-91-es előhívószámmal rendelkező és a 16-tal kezdődő rövidszámokon nyújtott emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatások számaira irányuló hívásokat a szolgáltató jogosult bontani a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által megállapított értékhatár elérésekor vagy az értékhatár túllépése esetén bármely időpontban.

#### Műholdas szolgáltatások hívása

A szolgáltatás elektronikus hírközlési összeköttetések létrehozását teszi lehetővé a Szolgáltató telefon-hálózatához csatlakozó előfizetői állomások és a világ bármely pontján lévő tengeri vagy szárazföldi mobil, műholdas elektronikus hírközlési hálózathoz csatlakozó előfizetői állomások között.

#### Harmonizált közérdekű szolgáltatások harmonizált számai (116def)

Az Európai Unió által, minden tagállam területén azonos hívószámmal bevezetésre javasolt szolgáltatások, úgynevezett harmonizált közérdekű szolgáltatások hívószámai, amelyek valamely konkrét közérdekű – az állampolgárok vagy állampolgári csoportok jólétét és biztonságát szolgáló, vagy a bajba jutott állampolgárokon segítő – szolgáltatás díjmentes elérését hivatott lehetővé tenni.

### Segélykérő (különleges) hívás (Segélyhívó szolgáltatás)

Az alábbiakban felsorolt hívószámokon az igénybe vevő gyors és egyszerű módon adhat hírt valamilyen válságos helyzetről az erre szolgáló szervezetnek.

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

### Szép Szám

Meghatározás: A szép szám egy különleges kapcsolási szám, amely könnyen megjegyezhető a hívó fél számára, ezért a piacon üzleti értéket képvisel. A szolgáltatás lehetővé teszi, hogy előfizetői a könnyen megjegyezhető szám révén gazdasági vagy egyéb előnyökhöz jussanak, és ezzel egyidejűleg az előfizetői hívószám meghatározásánál érvényesüljön az előfizető konkrét számra vonatkozó igénye. Két kategóriája létezik:

- A szép számok olyan könnyen megjegyezhető hívószámok, melyeknél a számjegyek ismétlődnek, egymást követik, vagy kerek százza, ezerre végződnek: pl: 333 AAA; 333 ABC; 333 A00
- egyedileg megjegyezhető szám, amelyet az előfizető választ ki.

A szolgáltatás vezetékes hívószámok mellé kérhető. A hívószám nem hordozható!

### Belföldi tudakozó nyújtása

A Szolgáltató biztosítja, hogy az országos belföldi tudakozó szolgálat az ANFT szerinti rövidített hívószámmal, az általa ellátott földrajzi hely (terület) bármely előfizetője által folyamatosan, azonos feltételekkel hívható legyen.

3.1.3.6. Biztonsági intézkedések, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet. Az Előfizetők védelme érdekében az olyan számok/számmezők letiltására jogosult a Szolgáltató, amelyek feltételezhetően csaláshoz, az előfizetőknek, illetve a Szolgáltatónak történő károkozáshoz szolgálnak eszközül.

Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a 60 percet meghaladó hosszúságú hívásokat bontsa.

### Költségellenőrzés

Annak érdekében, hogy az Előfizető megfelelő információkkal rendelkezzen az elektronikus hírközlési szolgáltatásait illető, várható költségeinek alakulásáról, a Szolgáltató költségellenőrzés szolgáltatást biztosít számára.

### Biztonsági értesítés

A költségellenőrzés szolgáltatás alapján a Szolgáltató az észlelt rendellenes, vagy túlforgalmazás esetén két lépésben értesíti az Előfizetőt annak érdekében, hogy az indokolatlan és nem várt költségek kialakulását a lehetőségekhez képest megelőzhesse. A költségellenőrzés során a túlzottnak ítélt forgalom számítása az alábbiak szerint történik:

Első szint: a Szolgáltató rendszereiből kinyert információ szerint a forgalmi díj egy adott számlázási időszakban (általában egy naptári hónapban) eléri a megelőző három számlázási időszak (általában a megelőző három naptári hónap) átlagának 110%-át és meghaladja a bruttó 50 000 Ft-ot.

Második szint: a Szolgáltató rendszereiből kinyert információ szerint a forgalmi díj egy adott

számlázási időszakban (általában egy naptári hónapban) eléri a megelőző három számlázási időszak (általában a megelőző három naptári hónap) átlagának 120%-át és meghaladja a bruttó 60 000 Ft-ot.

A Szolgáltató első szintű tájékoztatást az Előfizető kapcsolattartásra alkalmas e-mailcímére küldött elektronikus levél, illetve mobiltelefonszámra küldött SMS üzenet útján végzi. Az első szintű tájékoztatás tartalmazza a második szint értékhatárát.

A Szolgáltató a második szintű tájékoztatással egy időben korlátozhatja Előfizető kimenő hívásait. A tájékoztatás módja megegyezik az első szintű tájékoztatással.

A Szolgáltatót az Előfizető informálásán túl további kötelezettség nem terheli, amennyiben azonban a szolgáltatás korlátozásának feltételei fennállnak, az ÁSZF Törzsszöveg 5.2 pontjában írtak szerint jár el.

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

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

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

A Szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy az Előfizető a Kormány által rendeletben meghatározott hívószámokon keresztül elérhesse a segélyhívó szolgáltatókat, valamint segélyszolgálati állomásokat (Eht. 145§ (1)). A segélyhívó megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásnak hiánya esetén is a segélyhívó szolgáltatók és segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátja a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat (Eht. 145§ (2)).

A szolgáltatás igénybevétele során lehetőség van a segélyhívó számok ingyenes hívására is (104, 105, 107, 112).

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

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

A jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

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

Előfizetői hozzáférési pont (Eht. 188.§ 25. pont) azon hálózati végpont, amelyen keresztül az Előfizető vagy Felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. Az előfizetői hozzáférési pont helye a Felhasználó által igénybejelentésében megjelölt létesítési helynek megfelelő ingatlanon belüli azon hely, ameddig a Szolgáltató a hálózatot kiépíti és a

csatlakoztatáshoz szükséges előfizetői interfészt biztosítja.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás minőségét a szolgáltatás átadási pontig garantálja. Amennyiben az előfizető már meglévő kábelhálózattal rendelkezik az ingatlanon belül és kéri az ahhoz történő csatlakoztatást, akkor az a pont lesz a szolgáltatás átadási pont. A Szolgáltató csak abban az esetben vállalja a meglévő hálózathoz történő csatlakoztatást, ha az megfelel a vonatkozó szabványoknak, és a szolgáltatás megfelelő minősége azon biztosítható. Előfizető kérésére a szolgáltató megvizsgálja, illetve beméri a hálózata megfelelőségét, melynek külön díja van (rácsatlakozási díj).

Műsorterjesztés esetén a szolgáltatás átadási pont (Koaxiális kábel FTTB) hálózat esetén az ingatlan határánál, vagy annak a közelében van. Optikai (FTTH) hálózat esetén, az előfizető otthonában elhelyezett egység (ONT vagy Media gateway-NODE) RF csatlakozójánál van.

Internet-szolgáltatás esetén Szolgáltató által biztosított berendezés vagy kábelvég 1 db RJ45 csatlakozóján értendő.

Az IP alapú telefonszolgáltatás esetén, az alkalmazott végberendezéstől függően a szolgáltatás analóg vonal esetén az (RJ11) csatlakozójánál van.

Az IP alapú telefonszolgáltatás esetén, az alkalmazott végberendezéstől függően a szolgáltatás VOIP esetben a Szolgáltató által biztosított berendezés vagy kábelvég 1 db RJ45 csatlakozóján értendő.

A szükséges végberendezést/végberendezéseket lakótérben kell elhelyezni.

#### **4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága**

##### **4.1. Az előfizetői szolgáltatás szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei**

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

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

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

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

#### 4.1.5. A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

- a) Saját központjában folyamatos felügyelettel,
- b) a gerinchálózaton meglévő mérőpontokon folyamatosan távfelügyelettel
- c) az előfizetői hozzáférési pontokon időszakonként szűrőpróbaszerű méréssel, illetve
- d) az Előfizető minőségre vonatkozó panasa esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel.

A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző végberendezést alkalmaz.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

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

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

Az ÁSZF tárgyát képező műsorterjesztési szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

Az internetszolgáltatásra vonatkozóan az alábbi szabályok az irányadók:

- ETSI ES 202 057-1
- ETSI EG 202 057-1 V1.3.1 (2008-07)

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

4.3.1. Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetészerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével.

A Szolgáltató jogosult a 4.4.6. pont szerinti eredménytelen felszólítás esetén az előfizetői szerződést az Előfizető hibájából felmondani.

4.3.2. Ha a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja a Felhasználókat a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében a Felhasználó által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető a Felhasználótól.

#### 4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

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

a) műsorterjesztés esetén:

- analóg és/vagy digitális tv vevőkészüléket,

b) internet-szolgáltatás esetén számítógépet, routert vagy egyenértékű berendezést.

c) telefon szolgáltatás esetén:

- szabványos analóg telefonkészüléket,

- korszerű VOIP SIP v2.0 protokollt támogató VOIP telefonkészüléket,

- analóg és IP telefonközpontot.

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

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

A Szolgáltató nem felelős az előfizető ingatlanán belüli vezetékszakaszon történt meghibásodásokért. Az előfizető ingatlanán belüli meghibásodások esetén a Szolgáltató csak a felmerülő díjak megfizetése mellett vállalja a hibaelhárítást.

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

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

4.4.3. A Szolgáltató nem felelős a hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Ha az említett szakasz, vagy berendezés műszaki alkalmatlansága miatt a szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, azért a Szolgáltató nem felelős. Az említett hálózatrész, illetve hálózati eszköz Internet szolgáltatásra alkalmassá tétele mindenkor az Előfizető kötelezettsége. Az esetleges végberendezési hiba elhárítása vagy a végberendezés szolgáltatás igénybevételére alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, mely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára, vagy alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól.

4.4.4. Analóg és Digitális szolgáltatás esetén a szükséges vevőkészülékek megléte és megfelelő behangolása az Előfizető érdekköre. Műsorterjesztési szolgáltatás esetén a végberendezés behangolása – a hálózatra történő csatlakozással egyidejűleg a Szolgáltató által végzett első díjmentes behangolás kivételével – az Előfizető ügykörébe tartozik. A hálózatra történő csatlakozást követő további behangolásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató a **4. sz. melléklet** szerinti kiszállási és behangolási díj ellenében végzi el.

Internet-szolgáltatás esetén az eszköz (számítógép, router) konfigurálása az Előfizető ügykörébe tartozik. A bekötéskor a Szolgáltató – díjmentesen – megkísérli az előfizetői eszköz konfigurálását, azonban amennyiben ez az előfizetői oldal hiányossága miatt bekötéskor, helyben műszakilag nem lehetséges, a Szolgáltatót nem terheli a továbbiakban ezzel kapcsolatos díjmentes kötelezettség. A Szolgáltató nem felelős az előfizetői berendezések (számítógép, router) megfelelő beállításainak meglétéért, illetve az előfizetői belső hálózat különösen a vezeték nélküli (WiFi) üzemeltetéséért. A hálózatra történő csatlakozást követő további konfigurálásokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató a **4. sz. melléklet** szerinti kiszállási és konfigurálási díj ellenében végzi el.

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

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

## 4.4.7.

## 4.4.8. Műsorterjesztési szolgáltatás esetén:

- Az analóg szolgáltatás vételéhez szabványos kialakítású 75 Ohm-os koaxiális csatlakozással rendelkező előfizetői végberendezés szükséges. Analóg műsorszórás vételére bármely PAL rendszerű televíziókészülék alkalmas.

- A digitális szolgáltatás vételéhez szabványos kialakítású 75 Ohm-os koaxiális csatlakozással és DVB-C rádiófrekvenciás és jelfolyam feldolgozására alkalmas előfizetői végberendezés szükséges.

A digitális SD és HD adások vétele az erre alkalmas DVB-C (Digital Video Broadcasting –Cable) szabványú tunerrel ellátott készülékekkel lehetséges. A digitális adások vételére alkalmas berendezések biztosítása az Előfizető kizárólagos kötelezettsége és felelőssége.

A szolgáltató set top box berendezést nem biztosít.

## 5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

### 5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetés

#### 5.1.1. A szolgáltatás szünetelhet

- a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy
- b) az Előfizető kérésére, vagy
- c) mindkét fél érdekkörén kívüli okból (*vis maior*), vagy
- d) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) a jogszabályok által előírt módon,
- e) műsorterjesztési szolgáltatás esetén a Médiatekhatározat alapján,
- f) az ÁSZF 5.1.6. pontjában megjelölt esetekben.

5.1.2. A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hírközlési hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása (rendszeres vagy rendkívüli) miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – átmenetileg szünetelhet és mely szüneteltetés naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal megelőzően értesíti.

A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 16 óra a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele. Az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartásnak minősül a Szolgáltató által saját hatáskörében előre meghatározott olyan tervszerű, hibamegelőző tevékenység, mely havonta a 16 óra időtartamot nem haladja meg. A Szolgáltató a rendszeres karbantartást az alábbi időtartamokban végzi: minden naptári hónap 1 munkanapján minden héten szerdán 00.00-06.00 közötti időtartamban végzi. Az ÁSZF-ben megjelölt időponttól és időtartamtól eltérő rendszeres karbantartás esetén a Szolgáltató az Előfizetőket a tevékenység megkezdése előtt legalább 15 nappal korábban értesíti.

Ha a szolgáltatást a Szolgáltató a 5.1.1.a), c), d), e) és f) pont alapján – kivéve a rendszeres karbantartás esetét – 48 óráig szünetelteti, a szüneteltetés idejére az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli. Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

A Szolgáltató a hálózat karbantartását a szolgáltatásminőség Szolgáltató általi ellenőrzésének adatai vagy az Előfizető megalapozott bejelentése alapján végzi, amennyiben a hálózat vagy annak része állapota miatt a karbantartás szükséges, továbbá a Szolgáltató a rendszeres karbantartás keretén belül általános ellenőrzést is végez a hírközlő hálózaton.

Jelen pont, valamint az ÁSZF vonatkozásában rendszeres karbantartás a szolgáltató által időszakonként visszatérően meghatározott és az előfizetőkkel legalább 30 nappal korábban közölt időpontban és időtartamban, a szolgáltatásnak az ÁSZF-ben meghatározott minőségi célértékei fenntartása, a távközlési hálózat műszaki állapotának fenntartása vagy fejlesztése érdekében végzett tevékenység, rendkívüli karbantartás a hibaelhárításon és rendszeres karbantartáson kívül végzett munkát.

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

Előfizető a szüneteltetés kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban kérheti.

A szünetelés időtartamára az Előfizető a **4. sz. melléklet**ben meghatározott és – szüneteltetett díjcsomagtól függő összegű – csökkentett előfizetési díj fizetésére köteles.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást visszakapcsolja és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. A szolgáltató a visszakapcsolásért - ha ahhoz helyszíni intézkedés nem szükséges - külön díjat nem számíthat fel. Ha a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, ehhez kapcsolódóan a szolgáltató indokolt, méltányos, egyszeri díjat számíthat fel a **4. sz. melléklet**ben foglaltak szerint.

A szüneteltetés végi visszakapcsolás feltétele a szüneteltetés idejére a **4. sz. melléklet**ben meghatározott és – szüneteltetett díjcsomagtól függő összegű – csökkentett előfizetési díj és – a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükségessége esetén – a visszakapcsolásért fizetendő díj megfizetése. Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak csökkentett díj fizetésére lehet kötelezni, amely a havi előfizetési díj 50%-a. A szüneteltetéssel kapcsolatos díjakat a szünetelés bejelentésekor előre, egy összegben kell megfizetni a szünetelés teljes időtartamára.

A visszakapcsolást a Szolgáltató a díjak kiegyenlítését követően legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi. Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít.

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

A szolgáltatás Előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató határozott idejű előfizetői szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

A 3.1.1.c) pont szerinti szolgáltatás kapcsán szüneteltetés előfizető általi kérésére nem kerülhet sor.

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

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

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

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

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

## 5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozása

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

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

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

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

e) a Szolgáltató rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette (csalás, megtévesztés),

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

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

5.2.1.1. Az internetszolgáltatásra vonatkozóan az 5.2.1.a) pont szerinti esetkör kapcsán a Szolgáltató elfogadja, és magára nézve kötelezőnek tekinti az Internet használata kapcsán kialakult és nemzetközileg elfogadott Hálózathasználati Elveket (AUP – „Acceptable Use Policy”), amelyek Magyarországon az Internet Szolgáltatók Tanácsa tesz közzé és vizsgál felül rendszeresen. A Hálózathasználati Elvek a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> címen érhetőek el az Interneten, valamint a jelen ÁSZF 5. számú mellékletét képezik.

Amennyiben az Előfizető megszegi a jelen ÁSZF 5. számú mellékletét képező Hálózathasználati Elveket, abban az esetben a Szolgáltató az Előfizető szolgáltatását korlátozza, amely korlátozás a

jelen pont értelmében a jogsértő tevékenységgel érintett szolgáltatás-rész WEB tárhely; e-mail szolgáltatás Előfizető általi használatának felfüggesztését, és/vagy az Előfizető által igénybe vett Internet-hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását jelenti.

Amennyiben az Előfizető bármely, a jelen ÁSZF-ben vagy annak 5. számú mellékletét képező Hálózathasználati Elvekben meghatározott tiltott cselekményt követ el, - ideértve azt az esetet is, amikor ugyan nem az Előfizető a közvetlen elkövető, de az Előfizető gépének felhasználásával követik el a jelen pontban foglalt tiltott tevékenység valamelyikét-, a szolgáltató azonnal korlátozza az Előfizető hálózati hozzáférést és felszólítja a fenti tevékenység 3 (három) napon belüli megindokolására vagy a fenti tevékenységtől történő tartózkodásra, a jogkövetkezmények feltüntetésével.

A jelen ÁSZF értelmezése szempontjából tiltott Internet-használatnak minősül az is, ha az Előfizető a nem a Szolgáltató által az előfizetői szerződés alapján a részére biztosított végberendezés felhasználásával vagy más Előfizető felhasználói nevének és jelszavának felhasználásával kísérli meg a szolgáltatás igénybevételét.

Az a jogosult, akinek a szerzői jogi törvény által védett szerzői művén, előadásán, hangfelvételén, műsorán, audiovizuális művén, adatbázisán fennálló jogát a Szolgáltató valamely Előfizetője által hozzáférhetővé tett információ sérti (a továbbiakban: jogosult), teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt értesítésével felhívhatja a Szolgáltatót, a jogát sértő tartalmú információ eltávolítására.

Az értesítésnek tartalmaznia kell:

- a) a sérelem tárgyát és a jogsértést valószínűsítő tények megjelölését;
- b) a jogsértő tartalmú információ azonosításához szükséges adatokat;
- c) a jogosult nevét, lakcímét, illetve székhelyét, telefonszámát, valamint elektronikus levelezési címét.

Amennyiben a jogosult meghatalmazottja útján jár el, az értesítéshez az értesítési-eltávolítási eljárásban való képviselő ellátására feljogosító teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazást is csatolni kell.

Az értesítés átvételétől számított 12 órán belül a Szolgáltató – a jogosult jogát sértő információt biztosító Előfizető 3 munkanapon belül történő írásbeli tájékoztatása mellett – köteles intézkedni az értesítésben megjelölt információhoz való hozzáférés nem biztosítása vagy az információ eltávolítása iránt, és feltüntetni, hogy az eltávolítás milyen jogosult jogsértést állító értesítése alapján történt.

Az érintett Előfizető a tájékoztatás átvételétől számított 8 napon belül teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban a szolgáltatónál kifogással élhet az érintett információ eltávolításával szemben.

A kifogásnak tartalmaznia kell:

- a) az eltávolított, illetőleg hozzáférhetetlenné tett információ azonosítását, ideértve azt a hálózati címet, ahol az korábban hozzáférhető volt, továbbá az érintett igénybe vevőt azonosító adatokat;
- b) indokolt nyilatkozatot arról, hogy az igénybe vevő által biztosított információ nem sérti a jogosult értesítésében megjelölt jogát.

A kifogás átvételekor a Szolgáltató haladéktalanul köteles az érintett információt újra hozzáférhetővé tenni, és erről a jogosultat a kifogás megküldésével értesíteni, kivéve, ha az eltávolítást vagy a hozzáférés megtiltását bíróság vagy hatóság rendelte el.

Ha az érintett Előfizető a jogsértést elismeri, vagy határidőben nem terjeszt elő kifogást, vagy az nem tartalmazza a fent megjelölt adatokat, és nyilatkozatot, a Szolgáltató az információhoz való hozzáférés nem biztosításának, illetve az információ eltávolításának hatályát köteles fenntartani.

Ha a Szolgáltató intézkedése nem vezet eredményre, tehát az Előfizető a tiltott magatartást a

felszólítást követő 3 (három) napon belül nem szünteti meg, illetőleg arra az Előfizető magyarázatot nem ad, vagy a tiltott magatartás megismétlődik a Szolgáltató felhívása ellenére, abban az Esetben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondja.

A Szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét. A fentiek figyelembevételével a Szolgáltató túlzott mértékű használatnak tekinti azt az esetet, amikor az Előfizető adatforgalma adott hónapra nézve a szélessávú, vezeték nélküli lakossági Internet szolgáltatás esetén: 250 Gigabyte, szélessávú, vezeték nélküli üzleti Internet szolgáltatás esetén: 1 Terabyte, a szélessávú vezetékes lakossági Internet szolgáltatás esetén: 3 Terabyte, a szélessávú vezetékes üzleti Internet szolgáltatás esetén: 10 Terabyte forgalmi mennyiséget meghaladja (extrém használat).

Az extrém használat meghatározására a Szolgáltatónak a sávszélességgel való gazdálkodása, és ezáltal a szolgáltatás minőségének fenntartása miatt van szüksége. A Szolgáltató a szolgáltatás megfelelő minőségét nem tudja biztosítani, ha hálózatát az előfizetők túlterhelik. Extrém használat valósul meg, ha bármely hónap első és utolsó naptári napja között számított adatforgalom a fenti adatmennyiséget meghaladja.

Amennyiben az Előfizető az extrém használatnak minősülő adatmennyiség 80%-át eléri, a Szolgáltató erről e-mail formájában értesíti az Előfizetőt, a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel, és egyúttal felhívja a szerződésszegő magatartástól való tartózkodásra.

Ha a hozzáférési pont forgalma meghaladja az extrém használatnak minősülő átvitt adatmennyiséget, akkor a Szolgáltató az adott előfizetői hozzáférési ponton keresztüli adatforgalom sebességét az 5. számú mellékletben foglaltak szerint jogosult korlátozni. Amennyiben az Előfizető a szerződésszegést a Szolgáltató jogkövetkezményekre történő felhívása esetén sem szünteti meg, azaz adatforgalma az értesítést követő hónapban ismételten meghaladja a fenti adatmennyiséget, a Szolgáltató a szerződést felmondhatja.

A Szolgáltatás korlátozása a jelen pont alkalmazása szempontjából az Előfizető által igénybe vett Internet hozzáférési csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség maximum 90%-os lassítását, azaz a rendelkezésre álló sávszélesség csökkentését jelenti.

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

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

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani

- a) a szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- b) a hibabejelentőjének elérhetőségét.

Műsorterjesztési szolgáltatás esetén a korlátozás időtartama alatt a Szolgáltató az előfizetői szerződés szerinti szolgáltatás helyett  
- a szolgáltatás jelszintjét 0 dB $\mu$ V-ra csillapítja csökkenti, mely a szolgáltatás élvezhetetlenségével

jár.

Internet-szolgáltatás esetén a Szolgáltató köteles biztosítani olyan sebességi és minőségi jellemzőkkel rendelkező internet-hozzáférési szolgáltatást, amely lehetővé teszi legalább az elektronikus levelezést és az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételét (minimális szolgáltatási szintű internet-hozzáférési szolgáltatás).

Telefon szolgáltatás esetén biztosítja a szolgáltató ügyfélszolgálatának/hibabejelentőjének elérhetőségét és a segélyhívások lehetőségét.

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

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

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

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettség terheli a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti mértékben és módon a 7.4.1. pont szerint.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a **4. sz. mellékletben** feltüntetett díjat számít fel.

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

### **5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztése**

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

A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

## **6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták**

### **6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata**

### 6.1.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek

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

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított

- hibabejelentő szolgálatnál szóban telefonon vagy
- az ügyfélszolgálatnál szóban személyesen vagy telefonon,
- az ügyfélszolgálatához küldött levélben vagy elektronikus levélben, vagy egyéb elektronikus hírközlés útján jelentheti be.

Az Előfizető azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az Előfizető nevét, címét és ügyfélazonosító számát (szerződésszámát).

A telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségét az **1. sz. melléklet**ben megjelölt időtartamon belül biztosítja.

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

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

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

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

6.1.1.3. A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát a hiba tényleges okának feltárásával behatárolja és az elvégzett vizsgálat alapján a hibabejelentéstől számított 72 órán belül.

- a) a valós és a szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát kijavítja vagy
- b) értesíti az Előfizetőt arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

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

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

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

6.1.1.5. Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához további helyszíni - az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó - vizsgálat szükséges, a Szolgáltató az Előfizetővel az év, hónap, nap meghatározásával, 8 és 17 óra közé eső, 4 órás időszak megadásával időpontot egyeztet. A Szolgáltató az Előfizetővel történt egyeztetést és a helyszíni vizsgálatra közösen megállapított időpontot igazolható módon rögzíti.

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

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

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

Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve a hiba kijavítása időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba behatárolása, illetve kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 6.1.1.3. pontban meghatározott határidőbe.

6.1.1.7. Nem minősül elhárítottnak a hiba, ha az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

6.1.2. A hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

6.1.2.1. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton

rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a hiba elhárításától számított egy évig megőrzi.

6.1.2.2. A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, mely nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza

a) az Előfizető nevét, értesítési címét, telefonszámát vagy más elérhetőségét,

b) az előfizetői szolgáltatás megnevezését, a hozzáférési pont címét, az előfizetői azonosító számot,

c) a hibajelenség leírását,

d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),

- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza

e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,

f) a hiba okát,

g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),

h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját. melynek a Szolgáltató a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet. (A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.)

6.1.2.3. A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:

a) telefonon, vagy ügyfélszolgálaton szóban tett bejelentés esetén a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg visszaolvasásával,

b) a telefonos üzenetrögzítőre mondott vagy írásban benyújtott bejelentés esetén az Előfizető által megadott telefonszámon a bejelentett hibára vonatkozóan rögzített szöveg beolvasásával.

6.1.2.4. A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,

b) a hiba kijavítását megkezdte,

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

6.1.2.5. Az Előfizető a hibaelhárítás során kizárólag annyiban köteles a Szolgáltatóval együttműködni, hogy a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépést biztosítja.

A Szolgáltató a hibaelhárítás megkezdéséről csak akkor köteles az Előfizetőt előzetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az Előfizető helyiségébe szükséges bejutni.

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

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

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a **4. sz. mellékletben** megjelölt mértékben, ha

- a) a Szolgáltató helyszíni vizsgálat alapján megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozik,
- b) a helyszínen végezhető javítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, azonban az Előfizető az ingatlanba való bejutást vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz való jutást nem biztosította,
- c) az Előfizető téves vagy megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentést tett,
- d) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében merült fel.

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

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

- a) a 6.1.1.3. és 6.1.1.4. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

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

6.1.2.10. Az Előfizető nem jogosult a hálózatot érintő javítási vagy karbantartási munkálatokat önmaga végezni, vagy a Szolgáltatón kívüli személlyel végeztetni.

Amennyiben a hiba behatárolása vagy elhárítása során megállapításra kerül, hogy az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot vagy hálózati berendezést az Előfizető önmaga kívánta javítani vagy a javításra harmadik személyt vett igénybe és ezzel a Szolgáltatónak kárt okozott, úgy köteles az okozott kárt (beleértve a más előfizetőket is érintő hibaelhárítás megghiúsításából eredő kárt is), valamint a hibaelhárítással kapcsolatban felmerült költséget a Szolgáltató részére megtéríteni.

## **6.2. Az előfizetői jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

6.2.1. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató a

---

Felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

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

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

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

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

6.2.4. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

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

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

6.2.4.3. A Szolgáltató az Előfizetővel szembeni igényével, valamint az Előfizetővel szembeni egyéb jogvitája vagy jogvita helyzete esetén jogosult a **2. sz. melléklet** szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni, amennyiben a szervezetnek vagy hatóságnak van hatásköre az ügy elbírálására.

6.2.4.4. Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a hírközlési hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető.

Amennyiben a kérelmező a jelen pontban foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a jelen pontban foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét. Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

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

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

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

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

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

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

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

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

a) az Előfizető neve, lakcíme,

b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

c) az Előfizető panaszának részletes leírása, az Előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

d) a Szolgáltató nyilatkozata az Előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - az Előfizető aláírása,

f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

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

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

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását

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

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

Ha a panasz kivizsgálása időpontjában az előzőek szerint a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a panasz kivizsgálása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a határidőbe.

Ha a helyszíni vizsgálat az Előfizető érdekkörébe tartozó okból meghiúsul, az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

A fenti, Szolgáltatóhoz – nem ügyfélszolgálatra – beérkezett panaszoktól eltérően az ügyfélszolgálatához érkezett panaszok esetében az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és az Előfizető a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha az Előfizető panaszát szóban közli és a Szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

Az ügyfélszolgálatra vonatkozó 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az Előfizetőt írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

Az ügyfélszolgálat az előfizetői panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.

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

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

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

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a díjreklamáció elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke azonos a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

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

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató ezen adatokat 12 havonta legfeljebb egy alkalommal köteles díjmentesen átadni. Az Előfizetők részére a 12 hónapon belüli második alkalomtól a Szolgáltató az adatok szolgáltatásért az ÁSZF **4. sz. mellékletében** meghatározott adminisztrációs díjat számíthat fel.

Amennyiben az Előfizető az adatokat nyomtatott formában vagy más tartós adathordozón kéri, úgy az adminisztrációs díj tartalmazza a nyomtatás vagy adathordozó költségét is.

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

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

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

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

A Szolgáltató a megadott címen fizikai ügyfélszolgálatot nem biztosít, kizárólag telefonon, illetve elektronikus úton lehet a Szolgáltatót elérni.

6.4.2. A Szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlő hálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a megfizetendő, legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani. E szabályt a belföldi hálózatból indított hívásokra kell alkalmazni. A Szolgáltató által működtetett telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető.

Az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató – a műszaki szolgáltatási feltételek megléte esetén – saját hálózatából díjmentesen köteles biztosítani ügyfélszolgálatának elérhetőségét.

6.4.2.1. Egyéni előfizető esetén a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, valamint a Szolgáltató és az Egyéni Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – a hibaelhárítással kapcsolatos hibabejelentésre vonatkozó bejelentés kivételével, melyet a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni – a bejelentés időpontjától számítva 2 évig megőriz.

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

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett Előfizető általi visszahallgatását - kérésre - a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni az erre vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 5 munkanapon belül, ami a hangfelvétel rendelkezésre bocsátásának minősül.

A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül rendelkezésre

bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az Előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az Előfizető részére előfizetői hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

6.4.2.2. Üzleti előfizető esetén a telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon, a bejelentés időpontjától számítva 1 évig megőriz.

Az Üzleti előfizető erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül a Szolgáltató a jelen pont szerinti hangfelvétel visszahallgatását ügyfélszolgálati helyiségében biztosítja az Üzleti előfizető részére.

A jelen pont szerinti hangfelvétel másolatát a Szolgáltató az üzleti előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az Üzleti előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti.

A Szolgáltató a visszahallgatást és a másolatot az Üzleti előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen biztosítja.

Üzleti előfizető esetén az előfizetői szerződéssel kapcsolatban érkező előfizetői panasz másolatát, vagy az előfizetői panasz elintézéshez szükséges adatokat az Üzleti előfizető kérésére a szolgáltató az üzleti előfizető rendelkezésére bocsátja

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

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

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

6.4.5.1. Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató székhelyére vagy központi, avagy illetékes ügyfélszolgálatára írásban (postai úton feladva, telefaxon, vagy elektronikus levélben megküldve vagy személyesen benyújtva) jogosult megtenni, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik.

Az előfizetői szerződést az Előfizető minden olyan formában (írásban, szóban stb.) jogosult felmondani, mint amilyen formát a Szolgáltató a szerződés megkötésére is alkalmaz.

6.4.5.2. Ha jogszabály vagy a hírközlési hatóság valamely tájékoztatásnak, általános szerződési feltételnek (jelen pontban a továbbiakban: tájékoztatás) a Szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzétételét rendeli el, ennek a Szolgáltató a következők teljesítésével tesz eleget:

a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, és

b) az abban foglaltakról a hangszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

6.4.5.3. Ha elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály az Előfizető értesítésének módját nem határozza meg, a Szolgáltató értesítési kötelezettségének választása szerint – a jelen pontban foglaltakra figyelemmel - a következő módon tehet eleget:

a) tartós adathordozó útján, azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az Előfizetőt igazolható módon külön értesíteni kell, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege azt nem indokolja;

b) az Előfizető közvetlen értesítésével, személyesen, postai úton, saját kézbesítés útján vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon;

c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy

d) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban és honlappal rendelkező média szerkesztőség, internetes újság vagy hírportál útján legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

6.4.5.4. A 6.4.5.3. a)-c) pontban meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

a) a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette,

b) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek igazolható módon megküldték, vagy

c) a postai levélben foglalt vagy saját kézbesítés útján továbbított értesítést az Előfizetőnek igazolható módon megküldték.

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

6.4.5.5.

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

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

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

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

számla esetében az Előfizető részére díjkedvezményt adhat.

6.4.5.8. A Szolgáltató az előfizetői szerződés időtartama alatt biztosítja az Előfizető számára az elektronikus tárhelyen tárolt információkhoz való hozzáférést.

Ha az előfizetői szerződéssel kapcsolatos információk elektronikus tárhelyen érhetőek el, az előfizetői szerződés megszűnését követő egy évig a Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére az elektronikus tárhelyhez való hozzáférést.

6.4.5.9. Az internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató köteles a Végfelhasználók részére alternatív, kedvezményes díjakkal kapcsolatos tanácsadást biztosítani, ha ilyen díjakat is alkalmaz, továbbá köteles legalább évente tájékoztatni a Végfelhasználókat a legkedvezőbb díjszabásról.

A Szolgáltató a jelen pont szerinti alternatív, kedvezményes díjakkal kapcsolatos tanácsadást a Végfelhasználó kérésére telefonos és személyes ügyfélszolgálatán, valamint a Végfelhasználó elektronikus úton történő megkeresésére elektronikus úton biztosítja. A tanácsadás a Végfelhasználó igénye esetén kiterjed a fogyasztási szokásain alapuló, az eddig igénybe vett szolgáltatás paramétereire összehasonlítva leginkább hasonló, kedvezőbb árú szolgáltatáscsomagok ismertetésére.

## 6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Szolgáltató saját nevében tudakozó szolgáltatást nem nyújt előfizetői számára. Előfizető adatainak közzétételét a Szolgáltató az országos tudakozóban biztosítja az Előfizető által szerződéskötéskor aláírt, hívószámokkal kapcsolatos adatkezelési nyilatkozata alapján. A továbbított adatokbiztonságáról és cél szerinti felhasználásáról a Szolgáltató a Magyar Telekom Nyrt. az Invitel Zrt. között érvényben lévő együttműködési megállapodás garantálja.

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

6.6.1. A Szolgáltató az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az ÁSZF-ben tájékoztatja arról, hogy

- a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes szervezeteknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
- b) az ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az előfizetőt,
- c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

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

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

**7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében a díjcsomagokhoz kapcsolódó összeghatárok, adatmennyiség esetén az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeghatárok, adatforgalom mennyisége, további egyedi díjszabású egységek, szolgáltatások díjai; az egyszeri díjak, a szolgáltatásnyújtás**

**megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen belépési, csatlakozási, bekapcsolási díj, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, az előfizetői szerződés megszűnése, idő előtti felmondása, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, minden egyéb egyszeri díj; a szolgáltatóváltással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak; a különleges és célzott díjszabási rendszerekre, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, az akciók, kedvezményes ajánlatok részletes leírása, így különösen azok időtartama, feltételei, díjai és a nyújtott kedvezmények; díjazási időszakok, díjazási feltételek, ideértve az elektronikus hírközlő végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is**

7.1.1. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért a **4. sz. melléklet** szerinti rendszeres díjakat köteles fizetni. Rendszeres díjak különösen: havi előfizetési díj, jeltovábbítási díj, csökkentett előfizetési díj. Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért, tevékenységéért alkalmanként a **4. sz. melléklet** szerinti egyszeri díjakat köteles fizetni.

A **4. sz. melléklet** tartalmazza – többek közt – az egyszeri díjakat, a hibajavításhoz kapcsolódó díjakat, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjakat.

A Szolgáltató a **4. sz. melléklet** szerinti egyszeri díjakat, a rendszeres díjakat és az egyéb díjakat évente egyszer felülvizsgálja és megállapítja azoknak a tárgyévet megelőző naptári év utolsó napján hatályos díjakon alapuló és a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) által a tárgyévet megelőző naptári évre vonatkozóan közzétett éves átlagos fogyasztói árindex mértékével megegyezően változó mértékét. A Szolgáltató a felülvizsgálatot a KSH általi átlagos fogyasztói árindex közzétételétől számított 90 napon belül elvégzi (díjkiigazítás) és – a tárgyévet megelőző naptári évre vonatkozó – ezen árindex mértékével megegyezően korrigált (csökkentett vagy növelt) díjakról az Előfizetőt tájékoztatja ugyanezen időtartamon belül. A díjkiigazítás szerint változott díjat a díj növekedése esetén az Előfizető tárgyév január hó 01. napjától hatályosan fizeti meg a Szolgáltatónak, a díj csökkenése esetén pedig a Szolgáltató az Előfizető által a díjkiigazítás időpontjáig tárgyévre vonatkozóan megfizetett díj és a csökkentett díj különbözetét a tárgyévi következő, legfeljebb egymást követő 3 számlába történő beszámítással rendezi. A díjkiigazítás, mint az előfizetői díjak meghatározásának egy módja, nem minősül az előfizetői szerződés módosításának és a díjkiigazítás miatt az Előfizetőt felmondási jog nem illeti meg.

A Szolgáltató a naprakész díjszabásának elérhetőségét az elektronikus honlapján biztosítja.

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

Az egyes rendszeres és eseti díjak, költségterítések fogalmát az ÁSZF 4./e) sz. melléklet tartalmazza.

7.1.2. A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, valamint a belépési, a kiegészítő belépési, a rácsatlakozási díj, az aktiválási díj előre, az egyéb egyszeri díjak pedig a Szolgáltató tevékenységével egyidejűleg, vagy utólag esedékesek. Az előfizetési díjak közvetített szolgáltatást is tartalmaznak.

7.1.3. A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az Előfizető választása szerint

- a) naptári havi előfizetés esetén a tárgy hónap 9. napjáig
- b) naptári negyedéves előfizetés esetén a kiállítás napjától számított 9. napjáig
- c) naptári féléves előfizetés esetén a kiállítás napjától számított 9. napjáig
- d) naptári éves előfizetés esetén a kiállítás napjától számított 9. napjáig esedékes.

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

7.1.4. A Szolgáltató az esedékes, illetve jövőben esedékessé váló díjakról – az Előfizető által igényelt díjfizetési gyakoriságnak megfelelő – papíralapú (nyomtatott) számlát postai úton vagy saját kézbesítő útján, vagy – az Előfizető igénye esetén a 7.1.12. pont szerint – e-számlát elektronikus úton bocsát ki az Előfizető részére. A számla összegének, a feltüntetett határidőig, a Szolgáltató számlájára meg kell érkeznie.

Internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató az Előfizetője kérésére a kiállított számlához köteles részletesebb számlamellékletet csatolni (továbbiakban: hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges számlázási adatokat tartalmazó és - ha a szolgáltatás jellege ezt lehetővé teszi - a forgalmazási adatokat tartalmazó kimutatást, amely elektronikus számla esetén díjmentes. Ilyen számlamellékletet a Szolgáltató az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatást igénybe vevő Előfizető részére is köteles kiállítani, amennyiben az Előfizető azt utólagosan kéri.

Az olyan, internet-hozzáférés szolgáltatást is tartalmazó szolgáltatáscsomag esetén - ideértve azt is, ha a szolgáltató az internet-hozzáférés szolgáltatást nem előfizetői szolgáltatással értékesíti -, amelyben az internet-hozzáférés szolgáltatás díja forgalomtól független, vagy az adatmennyiség előre meghatározott, a Szolgáltató a számlán és a hívásrészletezőben az internet-hozzáférés szolgáltatás díját - ideértve a szolgáltatás díjára vonatkozó kedvezményeket is - a többi, számlában foglalt szolgáltatás díjától elkülönítetten is feltünteti.

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

Ha az Előfizető a számlát – az Előfizető által igényelt díjfizetési gyakoriságnak megfelelő – számlázási időszakra és 7.1.3 pont szerint irányadó időpontot követő 15 napon belül nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul bejelenteni és számlamásolatot igényelni. Az ezen okból kiállított számlamásolat díjtalan.

Ha bármelyik fizetési határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap.

A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül jogosult az Előfizető felé számlázni és érvényesíteni. A Szolgáltató írásbeli fizetési felszólítása a tartozásra irányuló követelés elévülési idejét megszakítja.

Amennyiben az Előfizető havi díjfizetést választott, úgy a Szolgáltató által meghatározott időközönként (negyedévente vagy félévente) egyidejűleg kibocsátott több, eltérő teljesítési idejű számla megőrzése az Előfizető kötelezettsége és a Szolgáltató számlamásolatot vagy

csekkmásolatot a 4. sz. melléklet szerinti adminisztrációs díj megfizetése mellett bocsát ki.

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

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

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

Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

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

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

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

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

7.1.8. A késedelmi kamat mértéke az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén egyaránt a mindenkor hatályos Ptk. 6:48.§-ában meghatározott késedelmi kamat mértékével azonos. A Szolgáltató és az Előfizető jogosult a másik féllel szembeni lejárt követelését beszámítás útján érvényesíteni.

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

Előfizető folyószámláján. A Szolgáltató – az Előfizető érdekkörében bekövetkezett okú – előrefizetés vagy túlfizetés után nem fizet kamatot az Előfizető részére.

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

7.1.10. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérni,

- a szerződés felmondása helyett, továbbá az esetleges díjhátralék biztosítékként az Előfizető olyan szerződésszegő magatartása esetén, mely miatt a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés felmondására vagy a szolgáltatások körének, illetve használatának korlátozására, vagy

- Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén az 5.1.6. pont szerint.

A Vagyoni biztosíték/Biztosíték fajtái:

a) ingón vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, amelynek alapításával kapcsolatos költségek az Előfizetőt terhelik.

b) pénzbeli óvadék.

A Vagyoni Biztosíték/Biztosíték mértékét a Szolgáltató az eset körülményei függvényében határozza meg a jelen pont szerinti eltéréssel azzal, hogy az nem haladhatja meg a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összeget.

Amennyiben az Előfizető egy éven belül kétszer felmondásra vagy korlátozásra okot adó fizetési késedelembe esik, a Szolgáltató jogosult az Előfizetőt pénzbeli vagyoni biztosíték, mint óvadék nyújtására felhívni és amely óvadék összege megegyezik az Előfizető előfizetői szerződése alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. Negyvenöt napos fizetési késedelem esetén a Szolgáltató jogosult díjigényét az óvadékból kielégíteni. Az Előfizető köteles a szerződés időtartama alatt az óvadék összegét folyamatosan a Szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben az óvadék összegéből a Szolgáltató díjhátralék címén érvényesíti igényét, az Előfizető köteles az óvadék összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő tizenöt napon belül kiegészíteni. Amennyiben az Előfizetői jogviszony megszűnik, a Szolgáltató az óvadéknak a tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben átutalja az Előfizető által megjelölt pénzforgalmi számlára, vagy azt ügyfélszolgálati pénztárából kifizeti, vagy postai úton megküldi az Előfizető részére.

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

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

b) az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetekben (Előfizető általi szerződésszegés és Előfizető terhére díjtarozás).

### 7.1.12. Az elektronikus számlázás

7.1.12.1. A Szolgáltató az Előfizető igénye esetén elektronikus úton bocsátja ki a számlát. Az elektronikus számla legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással és időbélyegzővel ellátva kerül kibocsátásra. A Szolgáltató a kibocsátott elektronikus számla eredetének hitelességét, tartalmának teljességét, megváltoztathatatlanságát, sértetlenségét, értelmezhetőségét (olvashatóságát), a jogosultak általi hozzáférhetőségét, valamint a jogosulatlan hozzáférés, módosítás, törlés vagy megsemmisítés elleni védelmét a kibocsátáskor és a számla megőrzésére külön jogszabály által előírt időtartam alatt is biztosítja. Az elektronikus számla adóigazolásra alkalmas, tartalmazza mindazon adatokat, amelyeket a papíralapon kibocsátott számla.

7.1.12.2. Az elektronikus számla igényelhető:

- a) az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy
- b) az előfizetői szerződés módosítása keretében (ld.: előfizetői szerződés módosítására vonatkozó szabályok).

7.1.12.3. Az elektronikus számla igénylésének feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen egy állandó és létező e-mail címmel, továbbá, hogy az Előfizető írásban nyilatkozzon az ÁSZF elektronikus számlázásra vonatkozó részei megismeréséről. Elektronikus számla csak a tárgyhót követő hónaptól igényelhető.

7.1.12.4. Az Előfizető tartozik felelősséggel azért, hogy létező, számára hozzáférhető, illetéktelen személyek elől védett e-mail címet adjon meg a Szolgáltatónak, melyre a Szolgáltató a számlázás rendjére vonatkozó ÁSZF rendelkezéseknek és egyéb jogszabályoknak megfelelően elküldi az Előfizető elektronikus számláját. Az Előfizető szavatol azért, hogy az általa megadott e-mail címet fenntartsa, ahhoz hozzáférési joggal rendelkezzen. Az Előfizető a megadott e-mail címének megszűnéséről, vagy az e-mail cím megváltoztatásáról 15 nappal korábban köteles a Szolgáltatót írásban értesíteni az adatváltozásra vonatkozó szabályok szerint, a módosított e-mail cím egyidejű megadásával.

7.1.12.5. A Szolgáltatót semminemű felelősség nem terheli abban az esetben, ha az elektronikus számlát az Előfizető a Szolgáltató érdekkörén kívül eső körülmény – különösen a megadott e-mail cím megszűnéséről vagy módosulásáról való értesítés elmaradása, illetve a szükséges beállítási módosítások elmaradása – miatt nem kapja meg, illetve ilyen vagy hasonló okból nem fér hozzá.

7.1.12.6. Az elektronikus számlának a megadott e-mail címre történő elküldésekor az elektronikus számla kézbesítettnek minősül.

7.1.12.7. Az Előfizető a részére kézbesített elektronikus számlát „xml” kiterjesztésű formátumban kapja meg. Adóigazgatási azonosításra csak ez a fájl alkalmas változatlan, elektronikus formában tárolva.

Az Előfizető „xml” kiterjesztésű elektronikus számla mellé kap egy .pdf kiterjesztésű fájlt is, melyben a számlán szereplő adatok megtalálhatóak, azonban adóigazgatási azonosításra ez nem alkalmas.

Az Előfizető a részére kibocsátott elektronikus számlákról másolat kibocsátását a 4. sz. melléklet szerinti számlamásolati díj megfizetése esetén igényelheti.

7.1.12.8. Az elektronikus számlázás esetén - a számlázás jellegéből adódóan - az Előfizető postai úton számlát és mellékelten befizetési csekket (sárga csekket) nem kap, így a teljesítés banki átutalással, postai átutalással (rózsaszínű csekken) történhet, valamint a Szolgáltató kizárólag az ügyfélszolgálati helységében elfogad készpénzes teljesítést is.

Elektronikus számlázást választó Előfizető részére - a számla nem megfelelő teljesítése esetén - küldött fizetési emlékeztető is elektronikus úton kerül a Szolgáltató részéről megküldésre. Hasonlóan az elektronikus számlához, az emlékeztető is kézbesítettnek minősül az Előfizető által megadott e-mail címre történő továbbítással.

7.1.12.9. Az elektronikus számlázási mód lemondására csak személyesen, a Szolgáltató ügyfélszolgálati helységeiben van lehetőség. A lemondás feltétele, hogy az Előfizető más alkalmas számlázási módot válasszon, melyet a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatásokra és az előfizetői szerződésre tekintettel elfogad.

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

7.2.1. Az Előfizető az egyedi előfizetői szerződésben meghatározhatja fizetés módját, mely a következők valamelyike lehet:

- a) készpénzzel vagy bankkártyával az ügyfélszolgálati irodában, helyi megbízottnál,
- b) bank átutalással
- c) az Előfizető felhatalmazása alapján csoportos beszedési megbízás útján a pénzforgalmi szolgáltatónál vezetett folyószámláról történő beszedéssel (az Előfizető köteles eljárni saját számlavezető bankjánál)
- d) Előfizető választása szerint más fizetési módokkal (bankkártya, internetes fizetés történő utalás útján),

Szolgáltató a rendszeresen kiállított számláihoz nem biztosít készpénz-utalási megbízást (sárga csekk). Amennyiben Előfizető a számlák kiegyenlítését pl. belföldi postautalvánnyal rendezi, a felmerülő pénzforgalmi költség és a teljesítés egyéb járulékos költségei az Előfizetőt terhelik.

Az Előfizető kötelezettsége a befizetés azonosításához szükséges adatok feltüntetése, melynek elmulasztásából vagy hiányos teljesítéséből eredő következmények az Előfizetőt terhelik.

7.2.2. A Szolgáltató lehetőséget biztosít naptári negyedéves, féléves és éves előre fizetésre, mely esetben az Előfizetők díjkedvezményben részesülhetnek. A díjkedvezmény csak abban az esetben érvényes, ha az Előfizető a díjat annak esedékességéig megfizeti és a szolgáltatási szerződést a teljes időszak alatt nem módosítja vagy mondja fel.

## **7.2.4. A kedvezmények, akciók és akciós díjak elérhetősége**

7.2.4.1. A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF általános szabályaitól eltérő és a 4. sz. melléklet szerinti díjaktól előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát saját érdekében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF általános

szabályainak és a 4. sz. melléklet szerinti díjnak megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

7.2.4.2. Akciós kedvezmény lehet:

- a) a bekapcsolási díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,
- b) valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,
- c) valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen, illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,
- d) egyéb eseti kedvezmény(-ek),
- e) ajándéksorsolás
- f) az a) - e) pontok közül több lehetőség együttese.

Az akció keretében a Szolgáltató a belépés és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja.

A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet meghatározhatja és/vagy az akcióban részt vevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával korlátozhatja.

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

7.2.4.4. A Szolgáltató jogosult a Felhasználót az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai különösen az, ha

- a) az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő előfizetői szerződését felmondja,
- b) az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

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

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

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

### 7.3. A kártérítési eljárás szabályai

A kártérítési eljárás szabályait a 6.3.5. pont tartalmazza.

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

7.4.1. A Szolgáltatót a mindenkor hatályos jogszabályok alapján terheli kötbérfizetési kötelezettség, azonban a Szolgáltató – a jogszabályi kötelező kötbérek kivételével – nem vállal további kötbérfizetési kötelezettséget. A jogszabályon alapuló kötbéresetek és –mértékek, valamint a kötbér megfizetésének módja a mindenkori jogszabályváltozás függvényében módosulnak vagy megszűnnek, és amely jogszabály módosulás nem jelenti az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítását.

## **7.5. Az Előfizetőt megillető kompenzáció**

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

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

A szolgáltatás sajátosságai nem teszik lehetővé, a jelen ÁSZF a címben foglaltak tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

## **9. Az előfizetői szerződés időtartama, megszűnése**

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

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

9.2.1. Az előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez – az Eht.127.§.(4c)bek.-e szerinti - készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű előfizetői szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részesítések nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a 9.2. pont szerinti 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától.

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

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

9.3. A határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama legalább a szerződéskötés hónapjának utolsó napjától számított 12 hónap. Az Előfizető kérésére kötött határozott idejű szerződés megkötésének feltétele az Előfizető általi tudomásul vétel arról, hogy az előfizetett díjcsomag tartalma és díja a szerződés időtartama alatt a mindenkor hatályos ÁSZF szerint módosulhat. A Szolgáltató jogosult a határozott időtartamra fizetendő díjat egy összegben igényelni.

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

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

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

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

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

9.9. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik

a) valamelyik fél általi felmondással,

- Előfizető felmondása esetén azonnali hatállyal,

- az Előfizető felmondása esetén az Előfizető által megjelölt határnapra történő felmondással a 9.13.2. pont szerint,

- Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási idővel a továbbiakban megjelölt kivételekkel,

b) valamelyik fél általi, a másik fél szerződésszegő magatartása miatti felmondással

- a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címén történő felmondás 8 nap határidővel a 9.12.1 pont szerint,



- a Szolgáltató általi és az Előfizető díjtarozása miatti felmondás 15 napos felmondási idővel, a 9.12.2. pont szerint
- a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére 9.12.1. és 9.12.2. pont szerinti körülmény bekövetkeztekori felmondás, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére,
  - az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
  - az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
  - Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti,
- c) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,
- d) a természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- f) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes szolgáltatáscsomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- g) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével,
- h) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,
- i) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követőnapon megszűnik,
- j) ha az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg,
- k) ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítja, az Előfizető az az egyoldalú szerződésmódosításról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést, a 10.1.2. pontban megjelölt felmondási jogot kizáró körülmények hiányában,
- l) internet-hozzáférési szolgáltatás esetén az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a szolgáltatóváltásra, illetve a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a szolgáltatóváltás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul,
- m) megszűnik az Előfizetővel kötött előfizetői szerződése az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött - olyan, az adott előfizetői hozzáférése az Előfizető számára előfizetői szolgáltatás nyújtása céljából igénybe vett nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a Szolgáltató az előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.

#### 9.10. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik

- a) a határozott idő leteltével, ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti,
- b) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes szolgáltatáscsomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató valamennyi, vagy egyes szolgáltatási területekre vonatkozó szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,
- h) a Szolgáltató általi és az Előfizető szerződésszegése miatti felmondás esetén,
  - a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címén történő felmondás 15 nap határidővel, a 9.12.1. pont szerint,
  - a Szolgáltató általi és az Előfizető díjtartozása miatti felmondás 15 napos felmondási idővel, a 9.12.2. pont szerint
  - a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére a 9.12.1. és 9.12.2.pont szerinti körülmény bekövetkeztekori felmondás, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére,
- i) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás esetén
  - az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
  - az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
  - Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti,
  - Előfizető általi határozott idejű előfizetői szerződés felmondása a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal, ha a) az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az előfizetői szerződésben megjelölt előfizetői hozzáférési ponton vagy cím, helyrajzi szám szerint megjelölt igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak vagy nem vehető igénybe, vagy b) az internet-hozzáférés szolgáltatás nem teszi lehetővé a szolgáltató által az előfizetői szerződés részeként nyújtott digitális tartalom vagy alkalmazás elérését, használatát.
- j) a Szolgáltató általi felmondás esetén 60 napos felmondási idővel,
- k) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő

napon megszűnik,

l) ha az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg,

m) ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítja, az Előfizető az az egyoldalú szerződésmódosításról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést, a 10.1.2. pontban megjelölt felmondási jogot kizáró körülmények hiányában,

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

o) internet-hozzáférési szolgáltatás esetén az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a szolgáltatóváltásra, illetve a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a szolgáltatóváltás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul,

p) megszűnik az Előfizetővel kötött előfizetői szerződése az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött - olyan, az adott előfizetői hozzáféréseken az Előfizető számára előfizetői szolgáltatás nyújtása céljából igénybe vett nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a Szolgáltató az előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.

9.11. A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, amely határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt az Előfizetőt egyértelműen tartós adathordozó útján tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés megszüntetésének lehetséges módjaira, a szolgáltatás tekintetében legkedvezőbb díjszabásra. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőző tájékoztatás kiterjed:

a) a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződés olyan lényeges tartalmi elemeire, amely az igénybe vett szolgáltatás esetében értelmezhető, így különösen az alapvető díjszabásra, az adatforgalmi korlátozásra, az adatátviteli sebességekre, a lefedettségre, a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételére;

b) a legkedvezőbb díjszabásra vonatkozó tájékoztatás tekintetében az Előfizető felhasználási szokásainak figyelembevételével a határozott időtartamú előfizetői szerződéssel igénybe vett szolgáltatás paramétereire összehasonlítva leginkább hasonló legkedvezőbb díjazású díjsomagra, továbbá

c) a határozott idejű szerződés megszüntetésének általános szerződési feltételekben meghatározott lehetséges módjaira.

A jelen, 9.11. pont előző rendelkezéseitől eltérően nem lép határozatlan időtartamú előfizetői szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe

a) ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti,

b) az Eht.127.§(4f) bekezdése szerinti kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén, vagy

c) ha a felek közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lépjen.

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

## 9.12. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

Az előfizetői szerződés felmondására a Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult:

9.12.1. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése címén az előfizetői szerződést legfeljebb 15 nap felmondási idővel felmondással mondhatja fel, ha

a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,

b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

c) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy

d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,

e) internet-hozzáférési szolgáltatás esetén az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is az ÁSZF 5. sz. mellékletét képező Hálózathasználati irányelvekbe ütközően jár el,

f) a műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés esetén az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

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

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

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

9.12.3. A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

a) a 9.12.1.a)-f) vagy 9.12.2. pontban foglalt feltételek teljesültek, valamint

b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

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

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

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

### **9.13. Az előfizető általi szerződéssfelmondás esetei, feltételei**

9.13.1. A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnésének eseteit a 9.9. pont tartalmazza.

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

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

Felmondásnak minősül az Előfizető részéről az is, ha a hálózat műszaki körülményeinek változása (pl. átépítés) esetén az Előfizető nem kívánja igénybe venni a hálózaton a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást és nem fogadja el a Szolgáltató ez irányú szerződésmódosítási ajánlatát.

Az Előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában megjelöli azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon a szolgáltatás nyújtását megszünteti.

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

9.13.4. Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést jogosult felmondani, ha

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

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

9.13.6. Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal felmondhatja, ha

- a) az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az előfizetői szerződésben megjelölt előfizetői hozzáférési ponton vagy cím, helyrajzi szám szerint megjelölt igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak vagy nem vehető igénybe, vagy
- b) az internet-hozzáférés szolgáltatás nem teszi lehetővé a Szolgáltató által az előfizetői szerződés részeként nyújtott digitális tartalom vagy alkalmazás elérését, használatát.

9.13.7. Ha az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

#### **9.14. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik**

9.14.1. Az előfizetői szerződés a Szolgáltató vagy az Előfizető általi felmondáson kívül megszűnik az alábbi esetekben:

- a) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,
- b) a természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- d) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes csomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- e) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével,
- f) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,
- g) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő napon megszűnik,
- h). internet-hozzáférési szolgáltatás esetén az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a szolgáltatóváltásra, illetve a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a szolgáltatóváltás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul,
- i) megszűnik az Előfizetővel kötött előfizetői szerződése az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött - olyan, az adott előfizetői hozzáféréseken az Előfizető számára előfizetői szolgáltatás nyújtása céljából igénybe vett nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a Szolgáltató az előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.

9.14.2. A jelen ÁSZF vonatkozásában természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnésének minősül az, ha a természetes személy törvényes vagy végintézkedésen alapuló örökös nélkül hal meg és az elhunyt Előfizető vonatkozásába kizárólag a Magyar Állam minősül örökösnek. Az Előfizető jogutódnak kérelme esetén a Szolgáltató és az Előfizető jogutóda az előfizetői szerződést a kétoldalú szerződésmódosítás szabályai szerint módosítja a 4.sz. melléklet szerinti szerződésmódosítási díj jogutód általi megfizetése esetén.

#### **9.15. Az előfizetői szerződés megszűnésének szabályai, következményei**

9.15.1. Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést jogosult a határozott időtartam lejártá előtt felmondani jogszabályban vagy előfizetői szerződésben biztosított felmondási joga alapján, a Szolgáltató kizárólag a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket követeli, ha az Előfizető a készüléket a felmondást követően is meg kívánja tartani, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz.

9.15.2. Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a határozott időtartam lejártá előtt

- jogszabályban vagy előfizetői szerződésben biztosított felmondási joga hiányában - felmondja, vagy a Szolgáltató 9.12.1., 9.12.2. pont szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti - ideértve a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket is -, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz.

A jelen pont szerinti jogkövetkezményt a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől az előfizetői szerződés megszűnéséig (a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napig) jogosult felszámítani. Ha az Előfizető által megtérítendő összeg csak a szerződés megszűnése után állapítható meg, akkor az Előfizető előzetes érdeklődésére a Szolgáltató ismerteti az összeg megállapításához alkalmazott, az előfizető szerződésére vonatkozó számítási módot olyan részletességgel, hogy az Előfizető az összeget előre ki tudja számítani.

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

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

A műsorterjesztés szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az általa rendelkezésre bocsátott digitális televíziókészülék visszavételét az előfizetői szerződés megszűnésekor a 14.6. pont szerinti módon biztosítja az Előfizető számára, kivéve, ha bizonyítja, hogy a digitális televíziókészülék teljes körűen alkalmas más műsorterjesztési szolgáltatások - ha van ilyen, különösen az Előfizető által választott új műsorterjesztési szolgáltatás - keretében terjesztett digitális televízió-médiaszolgáltatások vételére.

A digitális televíziókészülékekre vonatkozó, jelen pont szerinti alkalmassági követelményeket a digitális mediaszolgáltatások vételére alkalmas készülékek együttműködő képessége érdekében szükséges intézkedésekről szóló NMHH rendelet határozza meg.

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

A hálózat-függetlenítés Szolgáltató általi megvalósításának szabályai az alábbiak:

A Szolgáltató nem értékesít az Előfizető részére készüléket.

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

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

9.15.7. Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén - az Előfizető kérésére - díjmentesen lehetővé teszi a Szolgáltató által biztosított, az internet-hozzáférési szolgáltatáshoz kapcsolódó e-mail-címre érkező üzenetekhez való hozzáférést vagy ezen üzenetek Előfizető által megadott e-mail-címre történő továbbítását a felmondástól számított 6 hónapos időtartamra. Az Előfizető kérése esetén a Szolgáltató a hozzáférést, illetve a továbbítást ezt meghaladó időtartamra is biztosíthatja, a **4. sz. mellékletben** megjelölt e-mail-cím hozzáférési díj fizetésének Előfizető általi vállalása esetén, az alábbi feltételek szerint:

- Az Előfizető az előfizetői szerződés megszüntetésekor nyilatkozik arról, hogy mely e-mail-címekre és időtartamokra kívánja a szolgáltatást igénybe venni
- A Szolgáltató az e-mail-cím hozzáférési és üzenet továbbítási szolgáltatás kiterjesztését legfeljebb 6 hónapra teszi lehetővé.

## 9.16. Szolgáltatáscsomag különös szabályai

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

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

9.16.3. Az Előfizető jogosult a határozott időtartam lejárta előtt felmondani az Eht. 134. § (15) vagy (15b) bekezdése szerint az elektronikus hírközlési szolgáltatás vagy szolgáltatáscsomag igénybevételére kötött előfizetői szerződést az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás vagy a szolgáltatáscsomag valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatása tekintetében, ha:

- a) a szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hártott el, vagy
- c) a szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti.

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

9.16.5. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az Előfizető

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

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

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

## **10. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei**

### **10.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei**

10.1.1. A Szolgáltató az előfizetői szerződést az ÁSZF-re és az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően jogosult egyoldalúan módosítani.

A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az adott módosítással érintett előfizetőket tartós adathordozón, az Eszr.-ben meghatározott tartalommal értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

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

10.1.2. A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül az Előfizető azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést.

Nem jogosult az Előfizető a jelen pont szerint felmondani az előfizetői szerződést, ha a módosítás

- a) következtében az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevitelére vonatkozó feltételek az Előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,
- b) adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy
- c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

10.1.3. A 10.1.2. a) pont vonatkozásában nem tekinthető az Előfizető számára előnyös módosításnak a díjak, a díjcsomagok, az adatforgalmi korlátozások, az adatátviteli sebességek, a lefedettség, a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételének módosítása -

ide nem értve az csatornasorrend megváltoztatását, valamint azt, ha a módosítást megelőzően kínált csatornák a módosítást követően is elérhetőek az Előfizető számára -, vagy a személyes adatok kezelésének az előfizető számára nem egyértelműen előnyös megváltoztatása, még akkor sem, ha azok előnyös változásokkal járnak együtt.

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

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

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

## **10.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei**

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

10.2.2. Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül (továbbiakban: áthelyezési igény), ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik.

Az Eht. és a jelen ÁSZF vonatkozásában áthelyezés: A helyhez kötött előfizetői elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontjának a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül másik földrajzi helyre áthelyezése.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői hozzáférési pontot a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezi, kivéve a jelen pontban megjelölt esetköröket A Szolgáltató nem köteles az áthelyezési igényt teljesíteni, ha az Előfizetőnek az áthelyezési igény benyújtásakor az Eht.137.§(1) bekezdés c) pontja szerinti díjtartozása áll fenn, vagy a szolgáltatás az ÁSZF 5.3. pontja szerint felfüggesztés alatt áll, vagy a Szolgáltatón kívüli ok miatt nem teljesíthető.

Az áthelyezési igény akkor minősül hiánytalannak, valamint alaki és tartalmi szempontból megfelelőnek, ha tartalmazza:

- az Előfizető által aláírt nyilatkozatot az áthelyezés igényléséről, és
- az Igénylő/Előfizető, valamint az új hozzáférési pont mindazon adatait, melyek az előfizetői szerződés megkötéséhez szükségesek, és
- mellékletként az áthelyezés alapjául szolgáló tények vagy az áthelyezés okának hitelt érdemlő dokumentummal való igazolását.

A Szolgáltató a valamennyi szükséges adatot tartalmazó áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az Igénylőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igényt elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőben, legfeljebb azonban az áthelyezési igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi időpontban teljesíti,
  - b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igényt elfogadja és ezzel egyidejűleg év, hónap, nap pontossággal megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját,
  - c) az áthelyezési igényt rajta kívül álló ok miatt elutasítja, vagy
  - d) az áthelyezési igényt az Előfizető- a díjtarozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 15 napos határidő elteltét követően is esedékes - díjtarozása miatt elutasítja, vagy
  - e) az áthelyezési igényt az előfizetői szolgáltatás az 5.3. pont szerinti felfüggesztése miatt elutasítja.
- Az a)-b) pontban foglaltak esetén előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapít meg.

Az áthelyezési igény Szolgáltató általi elfogadása esetén az áthelyezés teljesítésére irányadóként meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti mértékben és módon a 7.4.1. pont szerint.

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

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

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

10.2.3. Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatás(oka)t igénye szerint, de díjmentesen évente egy alkalommal módosíthatja, - kivéve, amikor a Szolgáltató egyoldalúan változtatja a csomagot és/vagy annak előfizetési díjait – mely igényt a Szolgáltató legkésőbb

a) a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása miatt, amennyiben az Előfizető a módosítási igényét a Szolgáltatónak a szerződésmódosításra vonatkozó értesítése közlését követő 15 napon belül a Szolgáltatóhoz írásban bejelenti, a Szolgáltató általi szerződésmódosítás hatálybalépésével egyidejűleg

b) a csomag más szolgáltatási szintű csomagra történő módosítása esetén legkésőbb a megrendelés napját követő hónap első napjától

c) kiegészítő vagy értéknövelt szolgáltatás megrendelése esetén annak bekapcsolását a megrendelés napjától számított 2 munkanapon belül,

d) kiegészítő vagy értéknövelt szolgáltatás lemondása esetén annak kikapcsolását a bejelentés napját követő hónap első napjától

teljesíti.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére vagy valamely általa szervezett ideiglenes akció keretében fentiekől eltérő módosítási igényt is elfogadhat, illetve ajánlhat.

Az Előfizető által indítványozott szerződésmódosítás feltétele, hogy az Előfizetőnek – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – sem a módosítási igény bejelentésekor, sem a módosítás időpontjában nem áll fenn lejárt és nem vitatott díjtartozása a Szolgáltatóval szemben.

A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés Előfizető indítványára történő módosításáért a **4. sz. melléklet**ben meghatározott díjakat jogosult érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

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

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

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

10.2.4.2. Az Előfizető igénye esetén valamely következő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 45 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Folyószámlás fizetési módra történő módosítás esetén az Előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni.

A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás pénzforgalmi számlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az Előfizető egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a pénzforgalmi számlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres pénzforgalmi számla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

### **10.3. A kétoldalú szerződésmódosítás esetei**

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

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

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

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

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

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

## 11. Adatkezelés, adatbiztonság

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

11.2. A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait az Előzetes Tájékoztatás mellékletét képező Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza, mely utóbbi a Szolgáltató internetes honlapján található meg. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

11.2.1. A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizetőnek kérésére az Előfizető saját adatairól felvilágosítást ad.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által kezelt adataiban bekövetkezett változást a Szolgáltató felé nem jelenti be, úgy az Előfizető mulasztásának időtartamára a Szolgáltató mentesül az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségek teljesítése alól.

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

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

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

11.2.5. A Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat

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

A Szolgáltató olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.

A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához használt hálózat védelméről gondoskodik részben a hardver eszközökkel, részben szoftveres és más informatikai megoldásokkal.

A Szolgáltató a nyilvántartási rendszereihez (műszaki, ügyfél) csak külön jogosított személyek részére biztosítja a hozzáférést.

Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetészerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével. A Szolgáltató jogosult a jogellenesen eljáró Előfizető eredménytelen felszólítása esetén az előfizetői szerződést az Előfizető hibájából

felmondani.

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

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

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

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

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

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

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

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

12.1. Azon üzleti Előfizető esetében, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, a Szolgáltató eltérhet az Eht. 127. § (1a), (4b), (4c) és (4g)

bekezdésének, 128. § (5) bekezdésének, 129. § (1a)-(1c) bekezdésének, 134. § (14b) bekezdésének, valamint az 5. § (1)-(7) bekezdésének, 12. §-ának, 26. § (11) bekezdésének rendelkezéseitől, ha azon üzleti Előfizető, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésekor kifejezetten hozzájárult ahhoz, hogy a Szolgáltató e rendelkezésektől részben vagy egészben eltérjen.

Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

12.2. A természetes személy Előfizetőnek vagy a 12.1. pont szerinti végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozásnak vagy kisvállalkozásnak vagy közhasznú szervezetnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni (üzleti) előfizetőként kívánja igénybe venni.

Amennyiben az Igénylő olyan szolgáltatáscsomagot kíván igénybe venni üzleti Előfizetőként, mely vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződés nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított szolgáltatáscsomag iránti igényre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.

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

12.3. Az Előfizető jogosult a szerződés megkötésekor vagy azt követően nyilatkozni az elektronikus értesítés (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadásáról.

Az Előfizető az elektronikus értesítés elfogadására vonatkozó nyilatkozatát a 10.2.4.1. pontban foglaltak szerint jogosult módosítani.

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

Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

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

#### **13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

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

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

13.1.3. Az Előfizető és a Felhasználó minden tőle elvárhatót köteles elkövetni az ingatlanában található hálózati elemek megőrzéséért és épségének biztosításáért.

Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot, annak elemeit, valamint a szolgáltatás igénybevehetősége érdekében a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott hírközlési berendezést nem jogosult más célra (pl. más szolgáltató általi szolgáltatás igénybevétele) használni, vagy azok használatát harmadik személynek átadni.

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

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

13.1.6. Az Előfizetőt bejelentési kötelezettség terheli a személyes adataiban és az elérhetőségi adataiban bekövetkező változás esetén a 2.1.3.8. és 13.4.1. pont szerint.

13.1.7. Az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén az Előfizető köteles – az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában – a Szolgáltató részére legkésőbb a szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének napját követő 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni a kihelyezett hírközlési berendezést (különösen modemet) és amely visszaszolgáltatás költsége (pl. utazási költség a Szolgáltató ügyfélszolgálatához) az Előfizetőt terheli abban az esetben, ha a szolgáltatásból való kikapcsoláskor nem kerül sor az eszköz Szolgáltató általi átvételére és elszállítására. A határidő túllépése az eszközök Előfizető általi elvesztésének minősül és az Előfizetőt a **4. sz. melléklet** szerinti kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj megfizetésének kötelezettsége terheli. A Szolgáltató a visszaadási kötelezettségről tájékoztatja az Előfizetőt írásban (a Szolgáltató általi felmondás esetén a felmondásban, az előfizetői szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének egyéb eseteiben pedig a Szolgáltató által kibocsátott, jogviszonyt lezáró elszámolás vagy hasonló iratküldés esetén), azonban a tájékoztatástól és annak időpontjától függetlenül az Előfizetőt a visszaadási kötelezettség a jelen pont szerinti határidőn belül terheli.

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

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

## **13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

13.2.1. Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Az Előfizető köteles a

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

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

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

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

13.3.3. A határozott idejű előfizetői szerződés lejártát követően a szolgáltató az előfizető kérésére külön díjazás nélkül köteles gondoskodni arról, hogy az e szerződéssel együtt vásárolt készülék bármely szolgáltató előfizetőjeként használható legyen (hálózat-függetlenítés).

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

### **13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás**

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

13.4.2. Ha az Igénylő vagy Előfizető valamely, az igénybejelentésben vagy az előfizetői szerződésben szereplő személyes adata megváltozik, köteles azt előzetesen, de legkésőbb a változást követő 3 munkanapon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben) bejelenteni. Az adatváltozás bejelentése és annak a Szolgáltató általi tudomásulvétele visszaigazolása esetén az előfizetői szerződés a változott adatokkal van hatályban.

Ha az Igénylő vagy az Előfizető az adatváltozás bejelentését elmulasztja, vagy fenti határidőn túl teszi meg, az Igénylő vagy Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Igénylővel vagy Előfizetővel szemben jogosult érvényesíteni.

Nem minősül a jelen pont szerinti adatváltozásnak az Igénylő vagy Előfizető személyváltozása, melyre a szerződésmódosítás szabályai az irányadók.

13.4.3. Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő és kapcsolattartásra megjelölt adata

megváltozik, köteles azt lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változást követő 3 munkanapon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.

Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

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

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

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

#### **15. Helyhez kötött televízió műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása.**

Helyhez kötött televízió műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás esetén az egyes díjcsomagokba tartozó médiaszolgáltatások felsorolását a Szerződés-összefoglaló, valamint az ASZF mindenkor **4. sz. melléklete** tartalmazza.

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

A Szolgáltató által a fogyatékossgal élő végfelhasználók részére nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről szóló tájékoztatás a Szolgáltató internetes honlapján található meg.

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

## 1. Ügyfélszolgálat

Ügyfélszolgálat címe	Nyitvatartási ideje	Elérhetőségek:
1188 Budapest, Tölgy utca 5/D 2/12.	Hétfő-Vasárnap: Zárva	telefonszáma: +36 50 122 0651 email címe: info@darksystems.hu

## 2. Hibabejelentő szolgálat

Terület megjelölése	Elérhetőségének időtartama	Elérhetőségek:
1188 Budapest, Tölgy utca 5/D 2/12.	Személyes: Nem elérhető Telefonos: Hétfőtől- Vasárnapig 00:00-24:00 E-mailes: Hétfőtől- Vasárnapig 00:00-24:00	telefonszáma: +36 50 122 0651 email címe: info@darksystems.hu

**2. sz. melléklet: Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén****1. Az az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltató általi megsértése esetén NMHH Hivatalához: [Eht. 10.§ (1) 13.]**

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság  
Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.E-  
E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)  
Postacím: 1525. Pf. 75  
Fax: (+36 1) 356 5520

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

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

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

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

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

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

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

Média- és Hírközlési Biztos

Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.

Postacím: 1433 Budapest, Pf. 198.

Telefon: (+36 1) 429 8644 Fax: (+36 1) 429 8761

Web: [nmhh.hu/media-es-hirkozlesi-biztos](http://nmhh.hu/media-es-hirkozlesi-biztos)

**A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

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

**Budapest Főváros Kormányhivatala**

Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.

Telefon: (1) 450-2598

E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@bfkh.gov.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu)

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

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

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

Gazdasági Versenyhivatal

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

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

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

**Békéscsaba Megyei Jogú Város Önkormányzat Jegyzője** Cím: 5600 Békéscsaba, Szent István tér  
7. Központi telefon: 06-66-523-802

**6. Az első fokon illetékes bírósági fórum:**

Értékhatártól függően Budapesti XVIII. és XIX. Kerületi Bíróság (1191 Budapest, Kossuth tér 7/9.

, +36 (1) 357-4333), illetve Fővárosi Törvényszék (1055 Budapest, Markó utca 27, +36 (1) 354-6000)

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1952. évi III. törvény, 2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról

1959. évi IV. törvény, 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

**7. Az előfizető és a szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület: [Fgytv. 18.§ (1)]**

Szolgáltató székhelye szerinti Békéltető Testület:

Név: Budapesti Békéltető Testület

A Budapesti Békéltető Testület székhelye:

1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em.111.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail-cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

Telefon: +36 (1) 488-2131

Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Telefon: (72) 507-154, (20) 283-3422

E-mail: [info@baranyabekeltetes.hu](mailto:info@baranyabekeltetes.hu)

Békés Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefon: (66) [324-976](tel:324-976)

E-mail: [bekeltetes@bmkik.hu](mailto:bekeltetes@bmkik.hu)

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefon: (46) 501-091 (új ügyek), (46) 501-871 (folyamatban levő ügyek)

E-mail: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefon: (62) 554-250/118 mellék

E-mail: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu)

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

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

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

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

Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Békéltető Testület  
Cím: 5000 Szolnok, Versegly park 8. III. emelet 305.-306. szoba.  
Telefon: 20/373-2570  
E-mail: [bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu](mailto:bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 3. sz. melléklet: A szolgáltatások minőségi mutatói

#### Az előfizetői szolgáltatások vállalt minőségi célértékei

##### a.) Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Minőségi mutató megnevezése	Célérték
1./ Az első csatlakozás létesítési ideje	15 nap
2./ Hibaarány hozzáférési vonalanként	1 db/év
3./ Hibajavítási idő	72 óra
4./ A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli előhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	85 %
5./ Hívás minősége (beszédminőség)	80 %
6./ Számlahelyességi panaszok	1 %
7./ Hívásfelépítési idő	12 mp
8./ Megszakadt hívások aránya	4 %
9./ Sikertelen hívások aránya	4 %
10./ Hívásfelépítési hiba valószínűsége	1 %
11./ Hívásjelzési késedelmek	30 mp

##### b.) Egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

A díjsomagokra vonatkozó szolgáltatásminőségi célértékek a 4. sz. mellékletben tartalom-meghatározásnál kerül szerepeltetésre.

#### Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése

##### a.) Hálózati szolgáltatásminőségi mutatók:

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

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több

vonaltól vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:

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

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

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

Kizárt esetek különösen:

- előfizetői végberendezés vagy saját hálózatának hibája,

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

A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

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

Kizárt esetek különösen:

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

4./ Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén: a szolgáltató ÁSZF-ben közzétett telefonos ügyfélszolgálati telefonszám(ok)ra érkezett és az ügyintéző által 60 másodpercen belüli bejelentkezéssel fogadott hívások havi átlagos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén az összes beérkezett híváshoz képest, százalékban kifejezve (két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható).

Amennyiben a szolgáltató az ügyfélszolgálatra irányuló hívások megfelelő kezelése érdekében hívássoroló, illetve meghatározott menürendszer alapján csoportosító és a hívó fél választását kiszolgáló híváskezelő rendszert (a továbbiakban: call center) üzemeltet, a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell számítani.

5./ Hívás minősége (beszédminőség) minőségi mutató meghatározása: A beszédminőségre vonatkozóan az előfizetői hozzáférési pontra vetített százalékos érték, mely az ITU-T P862.1 szabvány szerint beszédmodellen, illetve méréssorozaton alapuló mérésekkel kerül megállapításra.

#### 6./ Számlahelyességi panaszok

A számlahelyességi panaszok száma, amely azon számlák aránya szolgáltatásonként, amelyekre vonatkozóan a számla helyességét illetően az előfizető panaszt tett (függetlenül attól, hogy a panasz jogos volt-e).

Kizárt esetek különösen:

- A számlára irányuló információkéréssel;
- A számla kiállításával;
- A hibabejelentés.

#### 7./ Hívásfelépítési idő

A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. A minőségi mutató meghatározása során az adatgyűjtési időszakban a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje került kiindulási alapként meghatározásra. A szolgáltató által előre meghatározott és elvégzett próbahívások alapján számítással kell képezni.

#### 8./ Megszakadt hívások aránya

Bejövő és kimenő hívások aránya, amelyek a kapcsolat megfelelő létrejötte után megszakadnak, mielőtt a felek a hívást a szokványos módon befejeznék és a hívás korai megszakítására a szolgáltató hálózatában előálló ok miatt kerül sor.

#### 9./ Sikertelen hívások aránya

A sikertelen hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest százalékban. A Szolgáltató által éves szinten megadott minőségi mutató. A Szolgáltató az összes hálózati forgalmat veszi alapul a mutató megadásánál, egy kiválasztott hónap forgalma alapján.

#### 10./ Hívásfelépítési hiba valószínűsége

Meghibásodási valószínűség, amely egy adott sokaságon belül, a hívásfelépítési hibát eredményező összes megkísérelt hívásfelépítésnek, az összes megkísérelt hívásfelépítéshez viszonyított aránya.

#### 11./ Hívásjelzési késedelmek

A hívásfelépítési idő különböző elemektől függ:

- a hívásfelépítési késedelem, amelynek az ideje onnan kezdődik, hogy a hívó végberendezés elegendő címadatot ad meg a hívás felépítéséhez, és addig tart, amíg a hívó fél a hívott végberendezéstől visszajelzést nem kap, hogy a hívott fél értesült a hívásról;
- hívásfogadás-jelzési késedelem, amelynek az ideje onnan kezdődik, hogy a hívott végberendezés jelzi, hogy készen áll a hívás kezdeményezésére, és addig tart, amíg erről a jelzésről a hívó végberendezés értesítést nem kap;
- a hívásbefejezési késedelem, amelynek az ideje onnan kezdődik, hogy a hívást befejező végberendezés kezdeményezi a hívás befejezését, és addig tart, amíg annak a hívott

végberendezés a hívás befejezéséről visszajelzést nem küld  
Ezek együttese adja a hívásjelzési késedelmet.

**b.) Egyedi szolgáltatásminőségi mutatók:**

Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás esetén:

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

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

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

A mutatók vonatkozásában:

A sebesség mérést az ide vonatkozó szabvány szerint az előfizetői hozzáférési pont és a szolgáltató szervere között, a szolgáltató hálózatán belül kell elvégezni.

Előfizetői hozzáférési pont: az előfizetői tápvezeték hálózat felőli végénél kialakított mérőpont, vagy maga a tényleges hozzáférési (jelátadási) pont.

---

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

***a.) Helyhez kötött televízió műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás, Helyhez kötött rádió műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás, csatornakiosztás és előfizetési díj:***

Jelenleg nem vehető igénybe

## 4. sz. melléklet

**b.) Internet-hozzáférési szolgáltatás, tartalom-meghatározás és előfizetési díj:****1./ „A” táblázat: Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatások leíró táblázata**

Érvényesség kezdete: 2026. 02. 20.

Hozzáférési mód: Optikai hálózat (FTTH) Területi megjelölés:

- Budapest (FTTH, kizárólag üzleti)

HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS ESETÉN				
Díjcsomag neve	BUSINESS - 250	BUSINESS - 500	BUSINESS - 1000	BUSINESS - 2000
Maximális letöltési sebesség (Mbps)	250	500	1000	2000
Maximális feltöltési sebesség (Mbps)	250	500	1000	2000
Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség (Mbps)	250	500	1000	2000
Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség (Mbps)	250	500	1000	2000
Minimális letöltési sebesség (Mbps)	250	500	1000	2000
Minimális feltöltési sebesség (Mbps)	250	500	1000	2000
Díjcsomagba foglalt adatforgalmi keret (le- és feltöltés irányban) (GB)	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe	nem értelmezhető	nem értelmezhető	nem értelmezhető	nem értelmezhető
Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés)	nem értelmezhető	nem értelmezhető	nem értelmezhető	nem értelmezhető
Késleltetés (Körbejárás) (ms)	8	8	8	8
Késleltetés-ingadozás (Körbejárás) (ms)	5	5	5	5
Csomagvesztés (%)	0,2	0,2	0,2	0,2

Felhasználási módok, amelyekre a csomag alkalmas:				
Web böngészés	igen	igen	igen	igen
Levelezés	igen	igen	igen	igen
VoIP	igen	igen	igen	igen
Chat alkalmazások	igen	igen	igen	igen
Közösségi oldalak	igen	igen	igen	igen
Fájlcserélő alkalmazások	igen	igen	igen	igen
Video megosztó alkalmazások	igen	igen	igen	igen
Online tv	igen	igen	igen	igen
Egyebek	igen	igen	igen	igen

A szolgáltatás havi díja				
ÁFA nélkül Ft	4000 Ft	6000 Ft	8000 Ft	10 000 Ft
ÁFA Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft
ÁFA-val Ft	4000 Ft	6000 Ft	8000 Ft	10 000 Ft

Egyszeri belépési díjak:

Szolgáltatás típusa	Alap kiépítési díj		
	ÁFA nélkül	ÁFA	ÁFA-val
BUSINESS	25 000 Ft	0 Ft	25 000 Ft

**„B” táblázat: A Helyhez kötött internet -hozzáférési szolgáltatások sebességét befolyásoló tényezők táblázata\***

	A	B	C
1	<b>A szolgáltató érdekkörébe eső tényezők</b>	<b>Az előfizető érdekkörébe eső tényezők</b>	<b>Egyéb tényezők</b>
2	a felhasználó által igénybe vett szolgáltatás jellemzői		az internet szolgáltató hálózati vagy a cella terheltsége
3	a szolgáltató hálózatának műszaki jellemzői és állapota	a felhasználás földrajzi helye	a felhasználó által igénybe vett internetes szolgáltatást, vagy tartalmat biztosító szerver jellemzői és állapota
4	a felhasználó rendelkezésére álló hálózati kapacitás	a felhasználó által használt végberendezés(ek), vagy hálózat műszaki jellemzői és állapota	a felhasználó által igénybe vett internetes szolgáltatást, vagy tartalmat biztosító szerver terhelése
5	forgalomszabályozás (hálózatmenedzsment) alkalmazása	a felhasználó végberendezésének, és hálózatának terheltsége	hálózatot ért külső behatás (pl. beázás, rongálás, mechanikai túlterhelődés)
6		WIFI routeres használat esetén: a használat helyszínét jelentő épület jellege, az épülethez felhasznált építési anyagok árnyékoló hatása, távolság az antennától	szolgáltatás esetén: időjárás
7			szolgáltatás esetén: rálátás, domborzati viszonyok
8			szolgáltatás esetén: zavarás, zavartatás

### **Kiegészítő szolgáltatások**

	Nettó díj	ÁFA	Bruttó díj
<b>1./ Alapszolgáltatáson felüli e-mail díj:</b>			
Plusz e-mail cím - 500 Mbyte	300 Ft	0Ft	300 Ft/hó/db
Plusz e-mail cím - 500 Mbyte	3 000 Ft	0 Ft	3000 Ft/év/db
Plusz e-mail cím - 2 000 Mbyte	6 000 Ft	0 Ft	6000 Ft/év/db
Plusz e-mail cím - 5 000 Mbyte	9 000 Ft	0 Ft	9000 Ft/év/db
Plusz e-mail cím - 10 000 Mbyte	12 000 Ft	0 Ft	12 000 Ft/év/db
<b>2./ Több előfizetői végpont közötti „VPN” hálózat:<sup>1</sup></b>			
Kapcsolat kiépítés egyszeri költség:	egyedi / végpont		
Havi díj:	egyedi		
<b>3./ Plusz IP cím:</b>			
Fix IP címet adó szolgáltatások esetében, az alapszolgáltatáson felüli IP cím díja (hó/db):	4 500 Ft	0 Ft	4500 Ft

#### 4. sz. melléklet

### **c.) Helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás, tartalom-meghatározás és előfizetési díj:**

Jelenleg nem vehető igénybe.

### **NEMZETKÖZI DÍJZÓNÁK:**

#### **1-es zóna:**

Amerikai Egyesült Államok, Amerikai Egyesült Államok - Alaszka, Anglia, Argentína, Ausztrália, Ausztria, Belgium, Bulgária, Chile, Csehország, Dánia, Dél-Korea, Észtország, Franciaország, Görögország, Hollandia, Hongkong, Hongkong-Mobil, Horvátország, Írország, Izland, Izrael, Japán, Kanada, Kína, Lengyelország, Luxemburg, Malajzia, Monaco, Németország, Norvégia, Olaszország, Portugália, Puerto Rico, Románia, San Marino, Spanyolország, Svájc, Svédország, Szingapúr, Szingapúr-Mobil, Szlovákia, Szlovénia, Tajvan, Thaiföld, Thaiföld-Mobil, Új-Zéland, Venezuela, Virgin-szigetek (amerikai)

#### **2-es zóna:**

Albánia, Amerikai Egyesült Államok - Hawaii, Amerikai Szamoa, Andorra, Bahamák, Bahrein, Bermuda, Bolívia - La Paz, Brunei Darussalam, Brunei Darussalam-Mobil, Ciprus (Görög), Ciprus (Török), Ciprus-Mobil, Costa Rica, Costa Rica-Mobil, Dél-afrikai Köztársaság, Dél-Korea-Mobil, Finnország, Gabon, Ghána, Gibraltár, Grúzia, India, India-Mobil, Irak, Izrael-Mobil, Jordánia, Kína-Mobil, Kolumbia, Kuvait, Kuvait-Mobil, Laosz, Lettország, Liechtenstein, Litvánia, Malajzia-Mobil, Malawi, Málta, Mexikó, Oroszország, Oroszország-Mobil, Pakisztán, Pakisztán-Mobil, Panama, Paraguay, Paraguay -Asuncion, Peru - Lima, Salvador, Szerbia, Tajvan-Mobil, Törökország, Ukrajna, Uruguay, Üzbegisztán, Vatikán város, Vietnám, Vietnám-Mobil, Zimbabwe

#### **3-as zóna:**

Afganisztán, Afganisztán-Mobil, Albánia-Mobil, Algéria, Algéria-Mobil, Andorra-Mobil, Anglia-Mobil, Anglia-osztott költségek, Angola, Angola-Mobil, Anguilla, Antigua és Barbuda, Antigua és Barbuda-Mobil, Argentína-Mobil, Aruba, Ausztrália-Mobil, Ausztria-Mobil, Azerbajdzsán, Azerbajdzsán-Mobil, Bahrein-Mobil, Banglades, Banglades-Mobil, Barbados, Belarusz (Fehéroroszország), Belarusz (Fehéroroszország)-Mobil, Belgium-Mobil, Belize, Benin, Bhután, Bolívia, Bolívia-Mobil, Bosznia-Hercegovina, Bosznia-Hercegovina-Mobil, Botswana, Botswana-Mobil, Brazília, Brazília-Mobil, Bulgária-Mobil, Burkina Faso, Burundi, Burundi-Mobil, Cape Verde, Chile-Mobil, Csád, Csehország-Mobil, Dánia-Mobil, Dél-afrikai Köztársaság-Mobil, Dominika, Dominikai Köztársaság, Dominikai Köztársaság-Mobil, Ecuador, Ecuador-Mobil, Egyesült Arab Emírátsok, Egyesült Arab Emírátsok-Mobil, Egyiptom, Egyiptom-Mobil, Elefántcsontpart, Elefántcsontpart-Mobil, Equatorial Guinea, Eritrea, Észtország-Mobil, Etiópia, Etiópia-Mobil, Feröer-szigetek, Fidzsi-szigetek, Finnország-Mobil, Francia Guyana, Francia Polinézia, Franciaország-Mobil, Fülöp-szigetek, Fülöp-szigetek-Mobil, Gambia, Gambia-Mobil, Ghána-Mobil, Görögország-Mobil, Grenada, Grúzia-Mobil, Guatemala, Guatemala-Mobil, Guinea, Guyana, Haiti, Haiti-Mobil, Holland Antillák, Hollandia-Mobil, Honduras, Horvátország-Mobil, Indonézia, Indonézia-Mobil, Irak-Mobil, Irán, Irán-Mobil, Írország-Mobil, Izland-Mobil, Jamaica, Jamaica-Mobil, Japán-Mobil, Jemen, Jordánia-Mobil, Kajmán-szigetek, Kambodzsza, Kambodzsza-Mobil, Kamerun, Kamerun-Mobil, Kazahsztán, Kazahsztán-Mobil, Kenya, Kenya-Mobil, Kirgizisztán, Kirgizisztán-Mobil, Kolumbia-Mobil, Kongó, Kongó-Mobil, Kongói Demokratikus Köztársaság, Közép-afrikai Köztársaság, Lengyelország-Mobil, Lesotho, Lettország-Mobil, Libanon, Libanon-Mobil, Libéria, Libéria-Mobil, Líbia, Líbia-Mobil, Litvánia-Mobil, Luxemburg-Mobil, Macedónia, Macedónia-Mobil, Madagaszkár, Makao, Maldív-szigetek, Mali, Mali-Mobil, Málta-Mobil, Marokkó, Marokkó-Mobil, Mauritánia, Mauritius, Mexikó-Mobil, Mianmar, Moldova, Moldova-Mobil, Monaco-Mobil, Mongólia, Montenegro, Montenegro-Mobil, Montserrat, Mozambik, Mozambik-Mobil, Namíbia, Namíbia-Mobil, Németország-Mobil, Nepál, Nicaragua, Nicaragua-Mobil, Niger, Niger-Mobil, Nigéria, Nigéria-Mobil, Norvégia-Mobil, Olaszország-Mobil, Omán, Örményország, Örményország-Mobil, Palesztina, Palesztina-Mobil, Panama-Mobil, Paraguay-Mobil, Peru, Peru-Mobil, Portugália-Mobil, Qatar, Románia-Mobil, Ruanda, Ruanda-Mobil, Saint Kitts és Nevis, Saint Lucia, Saint Vincent, Salvador-Mobil, Seychelles-szigetek, Sierra Leone, Spanyolország-Mobil, Sri Lanka, Suriname, Svédország-Mobil, Szaúd-Arábia, Szaúd-Arábia-Mobil, Szenegál, Szenegál-Mobil, Szerbia-Mobil, Szíria, Szíria-Mobil, Szlovákia-Mobil, Szlovénia-Mobil, Szudán, Szváziföld, Tadzsisztán, Tanzánia, Tanzánia-Mobil, Togo, Togo-Mobil, Tonga, Törökország-Mobil, Trinidad és Tobago, Tunézia, Tunézia-Mobil, Turks és Caicos, Türkmenisztán, Uganda, Uganda-Mobil, Új-Kaledónia, Új-Zéland-Mobil, Ukrajna-Mobil, Uruguay-Mobil, Venezuela-Mobil, Virgin-szigetek (brit), Zambia, Zambia-Mobil

#### **4-es zóna:**

Comore-szigetek és Mayotte, Dzsibuti, Gibraltár-Mobil, Guadeloupe, Kongói Demokratikus Köztársaság-Mobil, Liechtenstein-Mobil, Marshall-szigetek, Martinique, Mikronézia, Nyugat-Szamoa, Réunion, Saint Pierre és Miquelon, Svájc-Mobil, Zimbabwe-Mobil

#### **5-ös zóna:**

Észak-Korea, Falkland-szigetek, Grönland, Grönland-Mobil, Guinea Bissau, Kiribati

#### **6-os zóna:**

Antarktis, Cook-szigetek, Északi Mariana-szigetek, Kelet-Timor, Kuba, Kuba-Mobil, Nauru, Niue, Norfolk-sziget, Óceánia, Pápua Új-Guinea, Saint Helena, Salamon-szigetek, Sao Tomé és Príncipe, Szomáliai Demokratikus Köztársaság, Tuvalu, Vanuatu, Wallis és Futuna

**Kedvezményes időszak:** DarkSystems a fenti percdíjak tekintetében nem különböztet meg nappali vagy kedvezményes időszakot.

**Díjazás alapja:** A szolgáltatásdíjak a havidíjból és a forgalmi díjakból állnak. Forgalomért szolgáltatás esetén a forgalom mérés alapja a másodperc.

**Számlázási időszak:** A számlák kiállítása havi periódusban történik. A számlázási időszak a hónap első napjának kezdétől a hónap utolsó napjának végéig tart.

**Akcio leírása:** Akciós feltételek vállalása esetén a kiépítési díj 0 Ft, amely határozatlan, 1 vagy 2 éves hűségidő vállalásával vehető igénybe. További feltétel: szerződéskötés alkalmával előre be kell fizetni az első két hónap havidíját.

**Felárak:** Amennyiben csomagban veszi igénybe, úgy a telefonosadapter havi bérleti díja 203 Ft.

**Szolgáltatás feltételei:** DarkSystems hálózati elérés a megfelelő műszaki paraméterekkel, amelyet munkatársaink vizsgálnak meg, előzetes információt Ügyfélszolgálatunktól kaphat. A szolgáltatást igénybe venni az előfizetői szerződés megkötésével lehetséges. Élő és aktív DarkSystems Internet vagy műsorjel elosztási előfizetés szükséges.

**Kiépítési díj:** A kiépítési díjkedvezmény nélkül bruttó 12 700 Ft. A kiépítési díj tartalmazza az egy végponthoz történő kiépítés munkadíját, maximum 15m telefon kábelel végződötve. Minden szerződéskötést kiépítési felmérés előz meg, amely során kollégáink a megvalósítás lehetőségeit vizsgálják meg. A szolgáltatáshoz szükséges telefon interfésszel ellátott modemet a szolgáltató biztosítja. A modem szabványos telefoncsatlakozóval rendelkezik. A csatlakoztatható végberendezésekre vonatkozó előírások az ÁSZF 3. pontjában találhatóak meg.

A műsorelosztó hálózatokon nyújtott Telefonszolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

## 4. sz. melléklet

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

Megnevezés - Adminisztrációs díjak	Nettó díj	ÁFA	Bruttó díj
Szerződésmódosítás	Díjmentes	Díjmentes	Díjmentes
Szerződésmódosítás, tulajdonosváltással (adminisztrációs díj, az új tulajdonos által fizetendő)	2000 Ft	0 Ft	2000 Ft
Hangfelvétel másolat kiadása adathordozón	3000 Ft	0 Ft	3000 Ft
Számlamásolat adminisztrációs díja, egy oldalas (vagy első oldal) (tárgyi évben az első díjmentes) -papiros	800 Ft	0 Ft	800 Ft
Számlamásolat adminisztrációs díja, minden további oldal-papiros	300 Ft	0 Ft	300 Ft
Számlamásolat adminisztrációs díja, (tárgyi évben az első díjmentes) - elektronikus számla újra küldése	400 Ft	0 Ft	400 Ft
Szerződés másolat előfizető kérésére (tárgyi évben az első díjmentes)	2000 Ft	0 Ft	2000 Ft
Visszaulási ügyintézés adminisztrációs díja	2000 Ft	0 Ft	2000 Ft
E-mailes felszólító levél költsége egyéni előfizetőnél	300 Ft	0 Ft	300 Ft
E-mailes felszólító levél költsége üzleti előfizetőnél	300 Ft	0 Ft	300 Ft
Első felszólító levél kezelési költsége egyéni előfizetőnél	700 Ft	0 Ft	700 Ft
Első felszólító levél kezelési költsége közületi előfizetőnél	700 Ft	0 Ft	700 Ft
Második felszólító levél kezelési költsége egyéni előfizetőnél	2000 Ft	0 Ft	2000 Ft
Második felszólító levél kezelési költsége közületi előfizetőnél	2000 Ft	0 Ft	2000 Ft
Fizetési meghagyás kezelési költsége egyéni előfizetőnél	20 000 Ft	0 Ft	20 000 Ft
Fizetési meghagyás kezelési költsége közületi előfizetőnél	25 000 Ft	0 Ft	25 000 Ft
Szolgáltató általi felmondó levél kezelési költsége egyéni előfizetőnél	10 000 Ft	0 Ft	10 000 Ft
Szolgáltató általi felmondó levél kezelési költsége közületi előfizetőnél	15 000 Ft	0 Ft	15 000 Ft
Szünetelés aktiválási díja (korlátozási díj)	2000 Ft	0 Ft	2000 Ft
Szünetelés visszakapcsolási díja (korlátozási díj)	2000 Ft	0 Ft	2000 Ft
Előfizetői csomag lefelé módosításának díja	5000 Ft	0 Ft	5000 Ft
Hívásrészletező díja, egy oldalas (vagy első oldal) - papiros formában	1000 Ft	0 Ft	1000 Ft
Hívásrészletező díja, minden további oldal	300 Ft	0 Ft	300 Ft
Hívásrészletező díja - elektronikus formában	2000 Ft	0 Ft	2000 Ft
Telefonszám elhordozás szolgáltatóhoz (átvétel)	6000 Ft	0 Ft	6000 Ft
Telefonszám elhordozás szolgáltatótól (átadás)	6000 Ft	0 Ft	6000 Ft
Különleges telefonszám díja	125 000 Ft	0 Ft	125 000 Ft
Különleges telefonszám havi bérleti díja	11 000 Ft	0 Ft	11 000 Ft
Egyedi telefonszám / számváltoztatás díja	6000 Ft	0 Ft	6000 Ft
Hangbemondás havi díja telefonszám változáskor	10 000 Ft	0 Ft	10 000 Ft
Szakvélemény kiállítása (/db)	6000 Ft	0 Ft	6000 Ft

Megnevezés - Kiszállási és Munkadíjak	Nettó díj	ÁFA	Bruttó díj
---------------------------------------	-----------	-----	------------

Kiszállási díj, nem hibaelhárításkor - előfizető kérésére	5000 Ft	0 Ft	5000 Ft
Expressz kiszállási díj, nem hibaelhárításkor - előfizető kérésére	15 000 Ft	0 Ft	15 000 Ft
Kiszállási díj (szakfelügyelet esetén, budapesti telephelytől számítva 10 km-en belül)	5000 Ft	0 Ft	5000 Ft
Kiszállási díj (szakfelügyelet esetén, budapesti telephelytől számítva 10 km felett, km díj)	500 Ft	0 Ft	500 Ft
Szerelési munkadíj (előfizető kérésére, megkezdett félóránként)	5000 Ft	0 Ft	5000 Ft
Vizsgálati díj (előfizető kérésére, Előfizető téves, megtévesztő vagy nem valós hibára irányuló bejelentés esetén, megkezdett óránként)	10 000 Ft	0 Ft	10 000 Ft
Hozzáférési pont áthelyezése új címre (műszaki megvalósíthatóság esetén)	15 000 Ft	0 Ft	15 000 Ft
Rendszermérnöki szolgáltatás díja (megkezdett óránként)	25 000 Ft	0 Ft	25 000 Ft
Szakfelügyelet díja (megkezdett óránként)	15 000 Ft	0 Ft	15 000 Ft
Router konfigurálási díja (első alkalommal)	3000 Ft	0 Ft	3000 Ft
Router újra konfigurálási díja	5000 Ft	0 Ft	5000 Ft
Televízió készülék behangolási díja	5000 Ft	0 Ft	5000 Ft
Ki- és visszakapcsolási díj - előfizető kérésére történő szüneteltetésnél	2000 Ft	0 Ft	2000 Ft
Ki- és visszakapcsolási díj - díjhátralékos előfizető esetében	5000 Ft	0 Ft	5000 Ft
Szabálytalan vételezés felderítési, elhárítási díj (vétkes előfizető részére)	30 000 Ft	0 Ft	30 000 Ft

<b>Megnevezés - Anyag díjak</b>	<b>Nettó díj</b>	<b>ÁFA</b>	<b>Bruttó díj</b>
Antenna tartó díja (felár kiépítés esetén)	8000 Ft	0 Ft	8000 Ft
Tetőtartó antennaárboc telepítésének díja (felár kiépítés esetén)	Egyedi	Egyedi	Egyedi
Esővédő lemez műanyag	1200 Ft	0 Ft	1200 Ft
Esővédő lemez bádóg	5000 Ft	0 Ft	5000 Ft
Horganyzott acélcső (méter)	4000 Ft	0 Ft	4000 Ft
Az alapkiépítés tartalmán felül történő (RG6 koax, UTP) kábelezés díja a további végpontok esetén (folyóméter)	500 Ft	0 Ft	500 Ft
Légkábel (feszítőszálas Cat5e UTP) kábelezés díja (folyóméter)	700 Ft	0 Ft	700 Ft
Előfizető kérésére történő kábelcsatornázás díja (folyóméter)	1800 Ft	0 Ft	1800 Ft
Előfizető kérésére elhelyezett 2-es osztó díja (darab)	1000 Ft	0 Ft	1000 Ft
Előfizető kérésére elhelyezett 3-as osztó díja (darab)	1200 Ft	0 Ft	1200 Ft
POE tápegység 24V, 30V vagy 48V	6000 Ft	0 Ft	6000 Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés tápegysége 12V vagy 5V	3000 Ft	0 Ft	3000 Ft
Ügyfél kliens szett megtérítési díja 2 km-es bázisállomás távolságon belül (mikrohullám)	40 000 Ft	0 Ft	40 000 Ft
Ügyfél kliens szett megtérítési díja 2 km-es bázisállomás távolság felett (mikrohullám)	60 000 Ft	0 Ft	60 000 Ft
FTTH optikai kábel díja (folyóméter)	300 Ft	0 Ft	300 Ft
FTTH gyors csatlakozó díja (darab)	2000 Ft	0 Ft	2000 Ft

Kihelyezett hírközlési berendezés FTTH hálózat esetén (ONT RF kimenet nélkül) megtérítési díja	45 000 Ft	0 Ft	45 000 Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés FTTH hálózat esetén (ONT RF kimenettel) megtérítési díja	55 000 Ft	0 Ft	55 000 Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés megtérítési díj felára FTTH hálózat (Wi-Fi funkcióval felszerelt ONT esetén).	8000 Ft	0 Ft	8000 Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés FTTH hálózat esetén (Media gateway-NODE) megtérítési díja	30 000 Ft	0 Ft	30 000 Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés doboza és tartozékai sérültek, vagy hiányosak	4000 Ft	0 Ft	4000 Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés FTTB hálózat esetén (Telefon adapter) megtérítési díja	12 000 Ft	0 Ft	12 000 Ft
RJ45 csatlakozó	100 Ft	0 Ft	100 Ft
RJ45 csatlakozó (CAT-6)	500 Ft	0 Ft	500 Ft
RJ45 toldó	1000 Ft	0 Ft	1000 Ft
RJ45 toldó (CAT-6)	2000 Ft	0 Ft	2000 Ft
Telefon kábel (folyóméter)	280 Ft	0 Ft	280 Ft
RJ11 csatlakozó	100 Ft	0 Ft	100 Ft
RJ11 telefon 2-es osztó	1100 Ft	0 Ft	1100 Ft
F csatlakozó	100 Ft	0 Ft	100 Ft
F toldó	100 Ft	0 Ft	100 Ft
Koax dugó/hüvely	200 Ft	0 Ft	200 Ft

#### 4. sz. melléklet

#### e.) Díjmeghatározások:

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

##### Adminisztrációs díj

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

##### Áthelyezési díj

Amennyiben az Előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a Szolgáltató szolgáltatása elérhető, azonban a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges, a Szolgáltató az előfizetőt az új előfizetői hozzáférési helyen bekapcsolási díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

Az áthelyezési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi előfizető esetén eltérő lehet.

Előfizetési díj (Helyhez kötött internet-hozzáférési vagy Helyhez kötött televízió műsorterjesztési szolgáltatás előfizetési díja)

A havi előfizetési díj olyan díj, amelyet az előfizetői szerződés alapján havonta (illetve a számlázási

gyakoriságnak megfelelő gyakorisággal és arányos mértékben) számít fel a Szolgáltató a szolgáltatásnak az előfizetői hozzáférési ponton keresztül történő nyújtásáért és a rendszer üzemeltetéséért, karbantartásáért, valamint hibaelhárításáért.

A havi előfizetési díj mértéke előfizetői kategóriánként (egyéni és üzleti/intézményi), fejállomási területenként, szolgáltatott csomagonként és a hálózat műszaki állapota szerint különbözhet.

Az előfizetési díjak alapjául szolgáló csomagtartalmakat, az Előfizetők által fizetendő előfizetési díjakat a jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

#### Szolgáltatás-csomag módosítási díj

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

#### Szerződésmódosítási díj

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

#### Csökkentett előfizetési díj I.

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő 50 %-ra csökkentett előfizetési díj összege a szüneteléssel érintett csomagja esetén.

### Korlátozási díj

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

### Ki-és Visszakapcsolási díj

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

### Fizetési felszólítás díja

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

### Fizetési halasztás díja

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

### Hangfelvétel másolat kiadása adathordozón

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

### Részletfizetési kedvezmény díja

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

### Számlabontási díj

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

### E-mail-cím hozzáférési díj

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

### Tartozásmentességi igazolás díja

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

### Belépési/kiépítési díj

A szolgáltatás igénybevételének lehetővé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az igénylőnél nincs kiépítve, az Előfizető belépési díjat köteles fizetni. A díj fejében a Szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot (előfizetői interfész) épít ki, több hozzáférési pont igény esetén az előfizető további díj megfizetésére köteles. Ugyancsak belépési díjat köteles fizetni az Előfizető, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését olyan helyre kéri, ahol nincs kiépítve a csatlakozás. A díj magában foglalja a kiépítés után a végberendezés első konfigurálása vagy annak megkísérlése díját is. A belépési díj mértéke az egyéni és üzleti / intézményi Előfizető esetén eltérő lehet.

A belépési díj az alábbiak szerinti ún. normál kiépítési feltételek esetén alkalmazandó:

- a) a már kiépített hálózat előfizetői hozzáférési pontjától legfeljebb 15 méter kábelhossznyi távolságban van és
- b) a létesítés nem jár új hálózati szakasz kiépítésével, vagy új oszlop, illetve egyéb alépítmény szakasz igénybevételével vagy építésével, továbbá
- c) a végberendezés áramvételezési helye a felhasználás közvetlen közelében biztosított és
- d) legfeljebb 1 db végberendezés működtetését biztosító csatlakozást jelent.

### Kiegészítő belépési/kiépítési díj

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

Eltérő mennyiségi vagy minőségi igénynek minősülnek különösen az alábbiak:

- a) Az Előfizető hozzáférési pontja a csatlakozási ponttól több mint 15 méter távolságra van.
- b) Az Előfizető több hozzáférési pont létesítését kéri.
- c) Az Előfizető a Szolgáltatónál az érintett területre vonatkozóan alkalmazott technológiáktól eltérő megoldást igényel.
- d) Az Előfizető ingatlanán a kábelvezetést nem az optimális, legrövidebb úton kéri.
- e) Az Előfizető esztétikai elvárások miatt többlet kiépítési igénnyel él.

### További vételi hely kialakítási, szabványosítási díja

A szolgáltatási címen lévő ingatlanba az előfizető kérésére egynél több, de legfeljebb további vételi hely is létesíthető további vételi hely díja megfizetése esetén, melynek megfizetésére az előfizető további csatlakozásonként köteles. Amennyiben ennél több további vételi hely kialakítására van szükség, akkor a megfelelő jelszint biztosítása érdekében – külön térítés ellenében – előfizetői erősítő felszerelésére kerül sor.

### Konfigurálási díj

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

### Kihelyezett hírközlési eszköz használati díja

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

### Kihelyezett hírközlési eszköz megtérítési díj

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

### Kiszállási díj

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

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

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

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

### Expressz Kiszállási díj

Amennyiben ennek feltételei adottak, a szolgáltató a kiszállást az előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a szolgáltató az előfizető kérésének elfogadásától számított 4 órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti.

### Vizsgálati díj

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

### Szakvélemény

Az Előfizető kérésére kiadott szakvélemény kiállításáért a Szolgáltató díjat jogosult felszámolni.

**4. sz. melléklet**

**f.) Lezárt díjsomagok**

Még nincsen lezárt díjsomag

## 5. sz. melléklet: Hálózathasználati irányelvek

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

### 1. A hálózathasználati irányelvek szerepe

A jelen hálózathasználati irányelvek (Irányelvek) az Internet szolgáltatók által általában világszerte elfogadott legfontosabb irányelvek gyűjteménye. Ezek az irányelvek nem csupán a "Netiquette" jellegű dokumentumokban szereplő viselkedési ajánlások, hanem olyan szigorú követelmények, amelyek betartását szigorú szankciókkal is elő kell segíteni.

A hálózathasználati irányelvek és szabályok a szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybevevő ügyfelek védelmét szolgálja azáltal, hogy védi a felhasználót és a szolgáltatót, valamint annak hálózatát és szolgáltatását, a rosszhiszemű, tudatlan, vagy esetleg gondatlan felhasználók ellen.

Az ISzT (Internet Szolgáltatók Tanácsa) nyomatékosan ajánlja, hogy minden Internet szolgáltató követelje meg az ügyfeleitől a hálózathasználati irányelvek betartását, továbbá javasolja, hogy a jelen hálózathasználati irányelvek a szolgáltatók Általános Szerződési Feltételeiben szerepeljenek.

A felhasználóknak a hálózathasználati irányelvek megsértése ügyében a szolgáltatójukkal ajánlott felvenniük a kapcsolatot, a külön ilyen célra fenntartani javasolt *abuse@<szolgáltatónév>.hu* alakú e-mail címen.

### 2. A hálózathasználati irányelvek alapelve

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

### 3. Általános hálózathasználati irányelvek

3.1. Amennyiben egy felhasználó tevékenysége megsérti a szolgáltató szolgáltatási irányelveit, a szolgáltató fenntartja magának a jogot a szolgáltatás azonnali, előzetes figyelmeztetés nélküli megszüntetésére. A szolgáltató előnyben részesíti a nem helyénvaló viselkedéssel kapcsolatban is az előfizetők tájékoztatását, figyelmeztetését és a felhívást a szabálytalan tevékenység beszüntetésének szükségességére. Azonban a Szolgáltatási irányelvek különösen súlyos vagy azonnali károkat okozó megsértésének a szolgáltatás azonnali félbeszakítása és megszüntetése lehet az eredménye.

3.2. Bármilyen okból is elégtelen vagy esetleg késlekedő a szolgáltató fellépése, hogy érvényre juttassa elvárásait és ezeket az irányelveket, ez soha nem tekinthető jogfeladásnak a részéről.

3.3. Nem szabad a szolgáltatásokat semmilyen törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.

3.4. Nem szabad semmilyen olyan hálózat, szerver, weblap, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, melyet a felhasználó a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.

3.5. Nem szabad a szolgáltatást becsapás, rágalmazás, tisztességtelen, csalárd, trágár, támadó vagy megtévesztő tevékenység céljából használni.

3.6. Tilos fenyegetni, zaklatni, sértegetni vagy megfélemlíteni másokat.

3.7. Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.

Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás.

Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatáról vagy annak igénybevételével.

3.8. Tilos meggátolni más felhasználót abban, hogy használja és élvezze a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.

3.9. Tilos a hálózatot a szerzői jogvédelem alá eső anyagok átvitelére használni, ha az átvitel során mások szerzői joga sérül (pl. tilos kalóz szoftverek átvitele).

3.10. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.

3.11. Az irányelvek megsértését, és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését jelenti, illetve megszüntetését eredményezheti, ha a szolgáltató hálózatán olyan tevékenység folyik, amely jogszabályt vagy törvényt sért.

3.12. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.

Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés (sniffing).

A szolgáltató bizonyos esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása) megvalósítására használhatja fel.

Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.

#### **4. Az elektronikus levelezésre vonatkozó irányelvek**

4.1. Nem szabad a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyenek minősülhetnek többek közt a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (1. elektronikus kereskedelmi törvény).

4.2. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett bármely szolgáltatást a 4.1. pontban leírt módon reklámozni.

4.3. Tilos hamisítani, megváltoztatni vagy eltávolítani az elektronikus levél fejlécét.

4.4. Nem szabad számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).

4.5. Nem szabad küldeni, illetve továbbítani "hólabda" levelezést (chain letters, olyan üzenet mely tartalmazza azt, hogy a címzettje azt küldje tovább másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e pénzért, illetve egyéb értékért, vagy sem valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.

4.6. A szolgáltató hálózatát és szervereit nem szabad olyan más Internet szolgáltatótól küldött levelekre való válaszok fogadására használni, mely levelek megsértik a jelen Szolgáltatási irányelveket vagy a másik Internet szolgáltató szolgáltatási irányelveit.

4.7. Amennyiben valaki egy másik Internet szolgáltató szolgáltatását veszi igénybe egy, a szolgáltatónál elhelyezett weblap reklámozására, úgy köteles olyan reklámozási technikákat alkalmazni, melyek megfelelnek a jelen Szolgáltatási irányelveknek.

## **5. A kapcsolattartás irányelvei**

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

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

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

## **6. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek**

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

## **7. A hálózathasználati irányelvek módosítása**

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

**6. sz. melléklet: Akciók részletes leírása**

Jelenleg nem fut elérhető akció.

**7. sz. melléklet: A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. sz. törvény (Eht.)

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

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

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

(3) Az előfizető az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány részlegesen is hordozásra kerülhet. A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatás csomagok egyidejű átadásával az előfizetői hurok átengedésével, vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozás a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében –az átadó szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén –az átvevő szolgáltató köteles az átadó szolgáltatóval egyeztetni. (Szhr.3.§(8))

Egybefüggő számtartomány számainak részleges hordozása esetén az egybefüggő számmező feloldását, hordozott és nem hordozott számok beállítását az átadó szolgáltató köteles a számhordozás, illetve a számtartomány átadás számátadási időablakában elvégezni. (Szhr.4.§(8))

(4) Az előfizetőnek –az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg –az átvevő szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét. Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

- a) az átvevő szolgáltató azonosítja az előfizetőt és új előfizetői szerződést köt,
- b) az átvevő szolgáltató és az előfizető megállapodnak a számhordozásról, egybefüggő számtartomány rész

leges hordozása esetén az elhordozni kívánt számokról és a számátadási időablakról, amely alatt a számhordozás megtörténik,

- c) az előfizető az átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására. (Szhr. 6.§(1))

(5) A számhordozást kérő előfizetőt az átvevő szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározott módon az előfizetői szám (telefonszám) és az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződésben foglalt adatok alapján azonosítja, amelyet a következő okiratok alapján ellenőriz, illetve az előfizetőt előfizetői szerződés hiányában a következő okiratok alapján azonosítja (Szhr. 5§(1))

a) természetes személy esetében

magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány, útlevél vagy vezetői engedély és lakcímet igazoló hatósági igazolvány, nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímét igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány,

valamint az előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;

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

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

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

(7) Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt kizárólag abban az esetben tagadhatja meg, ha

a) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható a (5) bekezdésnek megfelelően közölt adatok alapján, vagy

b) az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az Eht. 144. § -a szerint igazolhatóan értesítette vagy

c) az átadó szolgáltató a (3) bekezdés szerinti esetekben egyeztetést igényel. (Szhr. 5.§ (6))

(8) Az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában

fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás

kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az előfizető képviselében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni. (Szhr. 5§ (7))

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

(Szhr. 5§ (8))

(10) A szolgáltató a határozott időtartamra kedvezményesen, vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülék ellenértékének kifizetését, illetve az átvevő szolgáltató erre vonatkozó nyilatkozatának kézhezvételét követően a készülék hálózati zárát, a hálózati zár feloldásával kapcsolatban felmerült indokolt költségek alapján meghatározott díj ellenében köteles az előfizető kérésére haladéktalanul feloldani. (Szhr. 5.§ (9))

(11) Az átvevő szolgáltató köteles

- a) a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíteni,
- b) az a) pont szerinti értesítést követő munkanap számátadási időablakára a hordozást legkésőbb a számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig a KRA -nak bejelenteni, kivéve a (12) bekezdésben foglalt esetet. Az e pontban foglalt kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként bruttó 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek. (Szhr. 7.§ (1))

(12) Amennyiben

- a) az előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy
- b) a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy előfizetői hozzáférési pont kiépítése szükséges, vagy
- c) a (3) bekezdés szerinti egyeztetés során nem a legkorábbi számátadási időablakot választották, az átvevő szolgáltató köteles legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig a KRA-nak a számhordozást bejelenteni. E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként bruttó 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek. (Szhr. 7.§ (3))

(13) Az átadó szolgáltató

- a) a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót, valamint
- b) a KRA -ban a tranzakciózárásig a (7) bekezdés szerint jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást (Szhr. 7.§ (4))

(14) A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően egy munkanapon belül értesíteni, és amennyiben szükséges újra azonosítja az (5) bekezdés szerint. A határidők az azonosítást követően, vagy a (7) bekezdés és b) pontja szerint lejárt követelések kiegyenlítésének előfizető általi bejelentését vagy a (16) bekezdés szerinti egyeztetést követően újrakezdődnek. (Szhr. 7.§(6))

(15) A számhordozás kizárólag a (7) bekezdésben meghatározott okból utasítható el.

Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozási igényt

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



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

(17) A (16) bekezdés szerinti egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételten benyújtott számhordozási igényt az átadó szolgáltató nem utasíthatja el. (Szhr. 7.§(8))

(18) Az előfizető a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 2. munkanapon 16 óráig visszavonhatja, amely alapján az átvevő szolgáltató az igény törléséről az átadó szolgáltatót 20 óra 00 perccig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást az „előfizető visszalépett” indoklással törli. (Szhr. 7.§(10))

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

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

(21) A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek mindaddig az átvevő szolgáltatónál maradnak, amíg a szám nem rendelhető új Előfizetőhöz. A szabaddá váló előfizetői szám 3 hónapig nem rendelhető új Előfizetőhöz. A 3 hónap elteltét követően a megszünt hordozott előfizetői szám használati joga visszakerül a számot tartalmazó számmező kijelölési engedélyének jogosultjához, amikor a szám újra Előfizetőhöz rendelhetővé válik. (Szhr. 19.§ (2))

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

## **7. sz. melléklet: Elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtására vonatkozó Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat**

### **1. A Szolgáltató, mint Adatkezelő által kezelt személyes adatok köre**

1.1. Jogszába alapján a Szolgáltató által kezelt személyes adatok a következők:

1.1.1. A Szolgáltató által az Eht. 129.§ (5) bekezdése alapján az Eszr. 11.§ (1) bekezdés és az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése céljából kezelt, a felhasználó, illetve előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatok:

a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:

aa) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ac) az egyéni Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,

ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)-ac) pont szerinti adatai,

ae) a nem egyéni Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,

af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (különösen: elektronikus levelezési cím, postai levelezési cím, telefonszám/-ok),

b) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:

ba) a szolgáltatás, a díjcsomag megnevezése, az Előfizető által kért szolgáltatások, az előfizetői hozzáférési pont helye,

bb) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

bc) alapvető díj szabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj),

bd) a díjfizetés módja,

be) telefonszolgáltatás esetén az Előfizető hívószáma,

bf) a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke,

c) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlévők között kötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja;

1.1.2. Az Eht. 154.§ (2) bek. alapján a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges, továbbá az Eht. 157.§ (2) bekezdése szerint a Szolgáltató az Előfizetők és a Felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelt adatok:

a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:

aa) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,

ab) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,

ac) az egyéni Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,

ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)-ac) pont szerinti adatai,

ae) a nem egyéni Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,

- af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (különösen: elektronikus levelezési cím, postai levelezési cím, telefonszám/-ok),
- b) az előfizetői hozzáférési pont egyéb azonosítója,
- c) az előfizető címe és az előfizetői hozzáférési pont típusa,
- d) a szolgáltatás típusa, kezdő időpontja, dátuma,
- e) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok,
- f) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei,
- g) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által tiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kíséretére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

1.1.3. Az Eht 154.§ (3) bekezdése alapján a Szolgáltató általi szolgáltatás nyújtása érdekében a Szolgáltató által a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges kezelt adatok:

- a) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az Előfizetőhöz, Felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók,
- b) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa,
- c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő Előfizetők, Felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja,
- d) helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok,
- e) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a c) pont szerinti adatok,
- f) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás Előfizető vagy Felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételénél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám,
- g) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám).

1.1.4. Az Eht. 141. § alapján a Szolgáltató a hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredményének és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések visszakövethetősége érdekében a következő adatokat kezelheti:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,



- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját,
- i) a hibabejelentésről készült hangfelvételt.

1.1.5. Az Fgytv. 17/A. § alapján a Szolgáltató által a panaszbejelentések kivizsgálása céljából kezelt személyes adatok:

- a) a panasz bejelentőjének neve, lakcíme, továbbá a panasz bejelentésekor a panasz bejelentője által megadott további adatok (különösen: értesítési cím, telefonszám vagy más elérhetőség),
- b) ha szükséges, az előfizetői szolgáltatás megnevezése, a hozzáférési pont címe, Előfizető azonosító száma,
- c) a bejelentés, panasz részletes leírása, a panaszos által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a panasz előterjesztésének helye, módja, időpontja,
- e) a bejelentés, panasz kivizsgálásának eredményét tartalmazó dokumentum másolata.

Szóban bejelentett panasz esetén – amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges – az a)-d) pontok szerinti adatok jegyzőkönyvben kerülnek rögzítésre.

1.1.6. Az Eht. 138. § (10) bekezdése és az Eszr. 25. § (1) bekezdése alapján a Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt rögzíti és az Előfizető azonosításához és a kommunikáció során elhangzottak kivizsgálásához szükséges adatokat kezeli.

1.1.7. A Szolgáltató az Eht. 159/A. § alapján - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében - megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás Előfizető, illetve Felhasználó általi igénybevételeivel kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

- a) helyhez kötött telefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizető egyedi előfizetői szerződésben rögzített személyes adatai,
- b) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az Előfizetőhöz, Felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók,
- c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa,
- d) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő Előfizetők, Felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja,
- e) helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevétele során alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok,

f) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok,  
g) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás Előfizető vagy Felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám,  
h) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám).

1.2. A Szolgáltató általi szolgáltatás nyújtása és az előfizetői szerződés teljesítése érdekében a Szolgáltató által kezelt adatok:

1.2.1. Az Előfizető azonosításához szükséges adatok:

- a) az egyéni Előfizető által bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- b) a nem egyéni Előfizető képviselője által az Előfizetőre vonatkozóan bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- c) a nem egyéni Előfizető képviselője által bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- d) a nem egyéni Előfizető képviselőjének neve, születési helye és ideje, anyja neve,
- e) az Előfizetőtől eltérő Számlafizető által bemutatott azonosító okmány típusa és száma,
- f) természetes személy Számlafizető neve, születési helye és ideje, anyja neve,
- g) az egyéni Előfizető állampolgársága,
- h) személyazonosító okmány másolata,
- i) a nem egyéni Előfizető képviselőjének aláírási címpéldánya vagy aláírásmintája,
- j) nem természetes személy Számlafizető képviselőjének aláírási címpéldánya vagy aláírásmintája,
- k) Számlafizető kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségei (különösen: elektronikus levelezési cím, postai levelezési cím, telefonszám/-ok).

1.2.2. A Szolgáltató által a szolgáltatás nyújtása és az előfizetői szerződés teljesítése érdekében a Szolgáltató által kezelt egyéb adatok:

- a) helyhez kötött szolgáltatás esetén a kiépítendő hozzáférési pontot magában foglaló ingatlan tulajdonosának neve, születési helye és ideje, anyja neve (nem természetes személy esetén neve, nyilvántartási száma, székhelye)
- b) újabb szolgáltatás Előfizető általi igénylése vagy személyes adatokra vonatkozó adatigénylés esetén az Előfizető által a Szolgáltatónál regisztrált biztonsági kód vagy jelszó, regisztrált azonosító,
- c) Előfizető által megrendelt szolgáltatás paramétereinek beállítása, adatok mentése/visszaállítása céljából a használt végberendezés típusa és azonosító adatai, valamint speciális azonosítói adatai (különösen: postafiók, email cím),

1.3. A Szolgáltató által az előfizetői szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges mértékben kezelt adatok:

a) személyes adatok:

- aa) az Igénylő neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- ab) az Igénylő számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- ac) természetes személy Igénylő esetén az Igénylő születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,

- ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott Igénylő esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)-ac) pont szerinti adatai,
- ae) nem egyéni Igénylő esetén az Igénylő cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, szükség esetén pénzforgalmi számlaszámát,
- af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (telefon, telefax, e-mail),
- b) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás,
- c) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
- d) a díjfizetés módja, pénzügyi úton történő fizetés esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszámát,
- e) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
- f) Igénylő előfizetői minősége (egyéni vagy üzleti),
- g) nyilatkozat a hozzáférést biztosító ingatlan tulajdonjogáról,
- h) kis- és középvállalkozásnak minősülő Igénylő esetén az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazásának igénylése,
- i) elektronikus számlázás esetén az Igénylő e-mail címe
- j) a szolgáltatás nyújtásának helye, hozzáférési pont helye, címe.

1.4. A Szolgáltató az automatizált adatfeldolgozással hozott döntés érdekében kezeli az Előfizető 1.1.1., 1.1.2. és 1.1.3. pont szerinti adatait.

1.5. A Szolgáltató az Előfizető hozzájárulása alapján kezeli az alábbi adatokat:

1.5.1. A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését az Eht. 160.§ vagy külön jogszabály lehetővé teszi. A Szolgáltató az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatja, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtson azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

1.5.2. A Szolgáltató közvetlen üzletszerzési célból kezelheti az 1.1.1. és 1.1.2. pont szerinti adatokat a Szolgáltató által nyújtott, az Előfizető által igénybe vett, illetve vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információk (különösen: műsorprogram tartalom ismertető, tervezett változások és fejlesztések, új szolgáltatások, vásárlást ösztönző kedvezményes, illetve hűség-akciók, nyereménysorsolások stb.) küldésével az Előfizető folyamatos, illetve eseti tájékoztatása céljából.

1.5.3. A Szolgáltató kezeli az Előfizetők számára nyitva álló helyiségben (különösen: ügyfélszolgálat) elhelyezett azon biztonsági kamerák felvételeit, melyek közvetlen megfigyelés nélkül rögzítik a megfigyelt területen történteket. Az elektronikus megfigyelőrendszernek kép-, hang-, vagy kép- és hangrögzítést is lehetővé tevő formája az emberi élet, testi épség, személyi szabadság védelme, az üzleti-, fizetési titok védelme, valamint vagyónvédelem érdekében alkalmazható, ha a fennálló körülmények valószínűsítik, hogy a jogsértések észlelése, az elkövető tettenérése, illetve e jogsértő cselekmények megelőzése, azok bizonyítása más módszerrel nem érhető el, továbbá e technikai eszközök alkalmazása elengedhetetlenül szükséges mértékű, és az információs önrendelkezési jog aránytalan korlátozásával nem jár. A Szolgáltató helyben tájékoztatja az Érintettet az elektronikus megfigyelőrendszer működéséről és felhívja a figyelmüket az adatrögzítés tényére. Az Érintett az elektronikus megfigyelőrendszer általi személyes adat rögzítéséhez ráutaló magatartással járul hozzá (különösen, ha a megfigyelés helyszínén megfelelően elhelyezett ismertetés ellenére az Érintett az adott területre bemegy, illetve ott tartózkodik).

1.5.4. A Szolgáltató közvélemény- és piackutatási célból kezeli az Előfizető 1.1.1. és 1.1.2. pont szerinti adatait.

1.6. A Szolgáltató jogos érdek alapján kezelhet további személyes adatokat, amennyiben az arra vonatkozó érdekmérlegelési teszt azt megalapozza.

1.7. A Szolgáltató az általa végzett adatkezelési tevékenységről Adatkezelési Nyilvántartást vezet a GDPR 30.cikk (1) bek. alapján, az 1. sz. függelékben levő minta szerint.

## **2. A személyes adatok kezelésének/tárolásának időtartama és módja**

### **2.1. A személyes adatok kezelésének/tárolásának időtartama**

2.1.1. Az Eht. 157. § (3) bekezdése alapján a Szolgáltató 1.1.1., 1.1.2. és 1.1.3. pont szerinti adatokat az adatok keletkezésének időpontjától az előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelheti, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. Külön törvény ilyen előírása esetén a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezeli, az Eht. szerinti adatkezelést a fentiek szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

Az Igénylő 1.3. pont szerinti adatait a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését követően az Előfizetők adataira vonatkozó szabályok szerint kezeli, az előfizetői szerződés megkötésének végleges elmaradása esetén pedig nyilvántartásából törli.

2.1.2. Az Eht. 141. § (1) bekezdése és az Eszr. 22. § (7) bekezdése alapján az 1.1.4. pont szerinti adatok közül a hibabejelentések, a hibabehatároló eljárás eredménye és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések (hibabejelentések) a bejelentés időpontjától visszakövethető módon, az adatkezelési szabályok betartásával 1 évig kerülnek tárolásra, a hangfelvételek pedig - az Eszr. 25. § (1) bekezdése alapján – 2 évig kerülnek megőrzésre.

2.1.3. Az Eht. 138. § (10) bekezdése alapján a Szolgáltató az 1.1.6. pont szerinti telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, valamint a Szolgáltató és az Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie, a panaszokat rögzítő hangfelvételek pedig - az Eszr. 25. § (1) bekezdése alapján – 2 évig kerülnek megőrzésre.

2.1.4. Az Eht. 159/A. § (3) bekezdése alapján a Szolgáltató

- a) az 1.1.7. a)–c) pont szerinti adatokat az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 1 évig,
- b) az 1.1.7. d)–h) pont szerinti adatokat a keletkezésüket követő 1 évig tárolja.

2.1.5. Az Fgytv. 17/A. § (5) bekezdése alapján az előfizetői panaszokról készült hangfelvételek az Eszr. 25. § (1) bekezdése szerint a panasz bejelentésétől számított 2 évig kerülnek tárolásra, az Fgytv. 17/A. § (7) és 17/B. § (3) bekezdése szerinti jegyzőkönyvek pedig 5 évig kerülnek megőrzésre.

2.1.6. A szolgáltatással kapcsolatos számviteli bizonylatok (számlák), melyeken az Előfizető neve, címe, és díjmérték szerepel, valamint az ezek alátámasztására szolgáló adatok a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. §-a értelmében az adatok keletkezésétől számított 8 évig kerülnek tárolásra.

2.1.7. A 2005. évi CXXXIII. törvény 31. § alapján a biztonsági kamerával készített 1.5.3. pont szerinti felvételeket a Szolgáltató a megfigyelés céljának megvalósulásához feltétlenül szükséges ideig, de felhasználás hiányában legfeljebb 3 munkanapig őrzi meg.

2.1.8. A Szolgáltató az 1.5.1., 1.5.2., 1.5.4. pont szerinti adatokat a hozzájárulás visszavonásáig, legfeljebb az előfizetői szerződés megszűnéséig kezeli (az Előfizető eltérő nyilatkozata hiányában).

## **2.2. A személyes adatok tárolásának módja**

2.2.1. A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely 1. pontban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

2.2.2. A Szolgáltató köteles az Előfizetőkről nyilvántartott személyes adatok védelméről gondoskodni.

2.2.3. A számítógépen nyilvántartott adatok esetében az adatokhoz hozzáférést jelszóvédelemmel kell ellátni és a hozzáférésre jogosult személyekről nyilvántartást kell vezetni. A számítógépes adatállományokról legalább egy példány biztonsági másolatot kell folyamatosan készíteni.

2.2.4. A papír alapú nyilvántartásokat az illetéktelenek elől elzárva kell tartani.

2.2.5. A nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattározási jogszabályok és belső előírások figyelembevételével kell tárolni.

2.2.6. A közbenső, az irattározásra nem kerülő, vagy az irattározási idő után selejtezésre kerülő nyilvántartásokat meg kell szüntetni: a számítógépes adathordozón levő adatokat helyreállíthatatlanul le kell törölni, a papír alapú, személyes adatokat tartalmazó listákat el kell égetni vagy más módon (égetéssel, iratmegsemmisítővel) ellenőrzötten meg kell semmisíteni.

## **3. A személyes adatok továbbításának esetei**

3.1. A Szolgáltató az Eht. 157. § (8) bekezdése alapján átadhatja a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése, a nettó short pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a short ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknak az alábbi adatokat:

- a) az Előfizető családi és utóneve, születési neve,
- b) az Előfizető lakóhelye,
- c) az Előfizető tartózkodási helyére vonatkozó információ,
- c) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója,
- d) az Előfizetőt hívó és az általa hívott előfizetői számok,
- e) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja.

3.2. A Szolgáltató az Eht. 157. § (8a) bekezdése alapján átadhatja a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 11. §-ában vagy 21. §-ában, illetve az Európai Unió működéséről szóló szerződés 101. vagy 102. cikkében foglalt tilalom megsértése miatt, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény Melléklete 26. pontjának megsértése miatt versenyfelügyeleti eljárást folytató Gazdasági Versenyhivatalnak az alábbi adatokat:

- a) az Előfizető családi és utóneve, születési neve,
- b) az Előfizető lakóhelye,
- c) az Előfizető tartózkodási helyére vonatkozó információ,
- c) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója,
- d) az Előfizetőt hívó és az általa hívott előfizetői számok,
- e) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja.

3.3. A Szolgáltató az Eht. 157. § (9) bekezdése alapján átadhatja az 1.1.2. pont szerinti adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szervezeteknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságnak,
- d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak,
- d) ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére,
- e) a fogyasztóvédelemről szóló törvény előírásai szerint a fogyasztóvédelmi hatóságnak.

3.4. A Szolgáltató az Eht. 157. § (10) bekezdése alapján - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából - kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni az 1.1.2. pont szerint az elektronikus hírközlési szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat.

3.5. A Szolgáltató az Eht. 157. § (11) bekezdése alapján - ha az a rendelkezésére áll - a szabálysértési hatóság kérelmére a segélyhívó számok rendeltetéstől eltérő igénybevétele szabálysértés elkövetőjének azonosítása céljából köteles átadni a segélyhívószámra kezdeményezett hívó telefonszám vonatkozásában

- a) az előfizető családi nevére és utónevére, születési helyére és idejére, anyja születési családi és utónevére, lakcímére és értesítési címére, vagy
- b) a nem természetes személy előfizető esetén annak cégnevére, székhelyére, telephelyére, képviselőjének családi nevére és utónevére vonatkozó adatokat.

3.6. A Szolgáltató az Fgytv. 47. § (9a) bekezdése alapján az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezésére vonatkozó, az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdésében előírt kötelezettség ellenőrzése érdekében a fogyasztóvédelmi hatóság felhívására köteles közölni a hívás kezdő időpontjára és időtartamára vonatkozó, általa kezelt adatokat, amennyiben a hívást a Szolgáltató hálózatából a

hívást kezdeményezték.

3.7. A Szolgáltató az Eht. 159/A. § alapján - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás útján – adatot szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltató Előfizető, illetve Felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltató nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

a) helyhez kötött telefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizető egyedi előfizetői szerződésben rögzített személyes adatai,

b) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az Előfizetőhöz, Felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki-technikai azonosítók,

c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa,

d) helyhez kötött telefonszolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő Előfizetők, Felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja,

e) helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételénél alkalmazott hívásátírányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok,

f) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok,

g) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató típusa és a szolgáltatás Előfizető vagy Felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételénél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám,

h) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám).

3.8. A Szolgáltató az 1.1.4. pont szerinti adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatja:

a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a hibaelhárítást végzik,

b) a hibaelhárításból eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.9. A Szolgáltató az 1.1.4. pont szerinti adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatja:

a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a panasz ügyintézését végzik

b) a panaszügyekből eredő jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

3.10. Az 1.5.2., 1.5.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a marketing akciót illetőleg a marketing jellegű ügyfél-tájékoztatást végzik.

3.11. Az 1.5.2.-1.5.4. pont szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók – az Előfizető kifejezett hozzájárulása esetén – harmadik fél számára a harmadik fél által gyártott/forgalmazott termékekkel vagy nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális marketing információknak az Előfizető részére történő küldése céljából.

3.12. A 3.1.-3.11. pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

3.13. Az adatfeldolgozó

*GDPR 28. cikk „ (1) Ha az adatkezelést az adatkezelő nevében más végzi, az adatkezelő kizárólag olyan adatfeldolgozókat vehet igénybe, akik vagy amelyek megfelelő garanciákat nyújtanak az adatkezelés e rendelet követelményeinek való megfelelését és az érintettek jogainak védelmét biztosító, megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására.*

*(2) Az adatfeldolgozó az adatkezelő előzetesen írásban tett eseti vagy általános felhatalmazása nélkül további adatfeldolgozót nem vehet igénybe. Az általános írásbeli felhatalmazás esetén az adatfeldolgozó tájékoztatja az adatkezelőt minden olyan tervezett változásról, amely további adatfeldolgozók igénybevételét vagy azok cseréjét érinti, ezzel biztosítva lehetőséget az adatkezelőnek arra, hogy ezekkel a változtatásokkal szemben kifogást emeljen.*

*(3) Az adatfeldolgozó által végzett adatkezelést az uniós jog vagy tagállami jog alapján létrejött olyan - az adatkezelés tárgyát, időtartamát, jellegét és célját, a személyes adatok típusát, az érintettek kategóriáit, valamint az adatkezelő kötelezettségeit és jogait meghatározó -szerződésnek vagy más jogi aktusnak kell szabályoznia, amely köti az adatfeldolgozót az adatkezelővel szemben. A szerződés vagy más jogi aktus különösen előírja, hogy az adatfeldolgozó:*

*a) a személyes adatokat kizárólag az adatkezelő írásbeli utasításai alapján kezeli - beleértve a személyes adatoknak valamely harmadik ország vagy nemzetközi szervezet számára való továbbítását is -, kivéve akkor, ha az adatkezelést az adatfeldolgozóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog írja elő; ebben az esetben erről a jogi előírásról az adatfeldolgozó az adatkezelést megelőzően értesíti, kivéve, ha az adatkezelő értesítését az adott jogszabály fontos közérdekből tiltja;*

*b) biztosítja azt, hogy a személyes adatok kezelésére feljogosított személyek titoktartási kötelezettséget vállalnak vagy jogszabályon alapuló megfelelő titoktartási kötelezettség alatt állnak;*

*c) meghozza a 32. cikkben előírt intézkedéseket;*

*d) tiszteletben tartja a további adatfeldolgozó igénybevételére vonatkozóan a (2) és (4) bekezdésben említett feltételeket;*

*e) az adatkezelés jellegének figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel a lehetséges mértékben segíti az adatkezelőt abban, hogy teljesíteni tudja kötelezettségét az érintett III. fejezetben foglalt jogainak gyakorlásához kapcsolódó kérelmek megválaszolása tekintetében;*

f) segíti az adatkezelőt a 32-36. cikk szerinti kötelezettségek teljesítésében, figyelembe véve az adatkezelés jellegét és az adatfeldolgozó rendelkezésére álló információkat;

g) az adatkezelési szolgáltatás nyújtásának befejezését követően az adatkezelő döntése alapján minden személyes adatot töröl vagy visszajuttat az adatkezelőnek, és törli a meglévő másolatokat, kivéve, ha az uniós vagy a tagállami jog az személyes adatok tárolását írja elő;

h) az adatkezelő rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely az e cikkben meghatározott kötelezettségek teljesítésének igazolásához szükséges, továbbá amely lehetővé teszi és elősegíti az adatkezelő által vagy az általa megbízott más ellenőr által végzett auditokat, beleértve a helyszíni vizsgálatokat is.

Az első albekezdés h) pontjával kapcsolatban az adatfeldolgozó haladéktalanul tájékoztatja az adatkezelőt, ha úgy véli, hogy annak valamely utasítása sérti ezt a rendeletet vagy a tagállami vagy uniós adatvédelmi rendelkezéseket.

(4) Ha az adatfeldolgozó bizonyos, az adatkezelő nevében végzett konkrét adatkezelési tevékenységekhez további adatfeldolgozó szolgáltatásait is igénybe veszi, uniós vagy tagállami jog alapján létrejött szerződés vagy más jogi aktus útján erre a további adatfeldolgozóra is ugyanazok az adatvédelmi kötelezettségeket kell telepíteni, mint amelyek az adatkezelő és az adatfeldolgozó között létrejött, a (3) bekezdésben említett szerződésben vagy egyéb jogi aktusban szerepelnek, különösen úgy, hogy a további adatfeldolgozónak megfelelő garanciákat kell nyújtania a megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására, és ezáltal biztosítania kell, hogy az adatkezelés megfeleljen e rendelet követelményeinek. Ha a további adatfeldolgozó nem teljesíti adatvédelmi kötelezettségeit, az őt megbízó adatfeldolgozó teljes felelősséggel tartozik az adatkezelő felé a további adatfeldolgozó kötelezettségeinek a teljesítéséért.

(9) A (3) és (4) bekezdésben említett szerződést vagy más jogi aktust írásba kell foglalni, ideértve az elektronikus formátumot is.

(10) A 82., 83. és 84. cikk sérelme nélkül, ha egy adatfeldolgozó e rendeletet sértve maga határozza meg az adatkezelés céljait és eszközeit, akkor őt az adott adatkezelés tekintetében adatkezelőnek kell tekinteni.”

A Szolgáltató csak olyan Adatfeldolgozót vesz igénybe, amely megfelel a GRPR előírásainak. A Szolgáltató és az Adatfeldolgozó közti adatfeldolgozási megállapodás az adatfeldolgozó igénybevételére vonatkozó szerződéssel egyidejűleg és írásban kerül megkötésre. Az adatvédelmi tisztviselő véleményezi az Adatfeldolgozóval történő szerződés megkötését a GDPR-nak való megfelelés szempontjából. és A Szolgáltató iratmintát alkalmaz az adatfeldolgozási megállapodásra vonatkozóan.

#### **4. A személyes adatok kezelésének jogalapjai**

a) az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez (GDPR 31. cikk (1) a): 1.5.1., 1.5.2., 1.5.3., 1.5.4. pontok szerinti adatok esetén.

b) az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges (GDPR 31. cikk (1) b) : 1.1.3., 1.2.1., 1.2.2., 1.3. pontok szerinti adatok esetén.

- c) az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges (GDPR 31. cikk (1) c): 1.1.1., 1.1.2., 1.1.4., 1.1.5., 1.1.6., 1.1.7. pontok szerinti adatok esetén.
- d) az adatkezelés az érintett vagy egy másik természetes személy létfontosságú érdekeinek védelme miatt szükséges (GDPR 31. cikk (1) d): -
- e) az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges (GDPR 31. cikk (1) e): -
- f) az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek (GDPR 31. cikk (1) f): 1.4. pont szerinti adatok esetén.

## 5. A Szolgáltató adatkezelésének szabályai

5.1. A Szolgáltatót a tudomására jutott személyes adatokkal kapcsolatosan titoktartási kötelezettség terheli, azok megismerését harmadik személy részére csak az érvényes jogszabályokban és jelen Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatban meghatározottak szerint teheti lehetővé.

5.2. A titoktartási kötelezettség a Szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a Szolgáltatóval azonos módon terheli és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony után is terheli.

5.3. A Szolgáltató tiszteltben tartja a személyes adatok kezelésére vonatkozó és GDPR 5. cikkben rögzített elveket, mely szerint:

*„(1) A személyes adatok:*

*a) kezelését jogszerűen és tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon kell végezni („jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság”);*

*b) gyűjtése csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból történjen, és azokat ne kezeljék ezekkel a célokkal össze nem egyeztethető módon; a 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően nem minősül az eredeti céllal össze nem egyeztethetőnek a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból történő további adatkezelés („célhoz kötöttség”);*

*c) az adatkezelés céljai szempontjából megfelelőek és relevánsak kell, hogy legyenek, és a szükségesre kell korlátozódniuk („adattakarékosság”);*

*d) pontosnak és szükség esetén naprakésznek kell lenniük; minden észszerű intézkedést meg kell tenni annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat haladéktalanul töröljék vagy helyesbítsék („pontosság”);*

*e) tárolásának olyan formában kell történnie, amely az érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé; a személyes adatok ennél hosszabb ideig történő tárolására csak akkor kerülhet sor, amennyiben a személyes adatok kezelésére a 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül majd sor, az e rendeletben az érintettek jogainak és szabadságainak védelme érdekében előírt megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására is figyelemmel („korlátozott tárolhatóság”);*

f)

g) kezelését oly módon kell végezni, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet is ideértve („integritás és bizalmas jelleg”).

(2) Az adatkezelő felelős az (1) bekezdésnek való megfelelésért, továbbá képesnek kell lennie e megfelelés igazolására („elszámoltathatóság”).”

## 6. Az Érintettek jogainak védelmére vonatkozó szabályozás

### 6.1. Átlátható tájékoztatáshoz és kommunikációhoz fűződő jog

6.1.1. *GDPR 12. cikk „(1) Az adatkezelő megfelelő intézkedéseket hoz annak érdekében, hogy az érintett részére a személyes adatok kezelésére vonatkozó, a 13. és a 14. cikkben említett valamennyi információt és a 15-22. és 34. cikk szerinti minden egyes tájékoztatást tömör, átlátható, érthető és könnyen hozzáférhető formában, világosan és közérthetően megfogalmazva nyújtja, különösen a gyermekeknek címzett bármely információ esetében. Az információkat írásban vagy más módon - ideértve adott esetben az elektronikus utat is - kell megadni. Az érintett kérésére szóbeli tájékoztatás is adható, feltéve, hogy más módon igazolták az érintett személyazonosságát.*

*(2) Az adatkezelő elősegíti az érintett 15-22. cikk szerinti jogainak a gyakorlását.”*

A Szolgáltató a GDPR 13.-14.cikkében rögzített kötelező tartalmi elemek szerinti iratmintákat rendszeresít, mely Tájékoztatások jogszabályoknak megfelelő időpontját külön jegyzék tartalmazza. A Tájékoztatásokat a személyes adatok kezelésének konkrét körülményeit tekintetbe véve az alábbi időpontban kell közölni:

- ha a személyes adatot az Érintettől szerezték meg, a megszerzés időpontjában,
- ha a személyes adatot nem az Érintettől szerezték meg, a személyes adatok megszerzésétől számított észszerű határidőn, de legkésőbb egy hónapon belül;
- ha a személyes adatokat az érintettel való kapcsolattartás céljára használják, legalább az érintettel való első kapcsolatfelvétel alkalmával; vagy
- ha várhatóan más címmel is közlik az adatokat, legkésőbb a személyes adatok első alkalommal való közlésekor.
- ha az adatkezelő a személyes adatokon a megszerzésük céljától eltérő célból további adatkezelést kíván végezni, a további adatkezelést megelőzően tájékoztatnia kell az érintettet erről az eltérő célról és a GDPR 14. cikk (2) bekezdésben említett minden releváns kiegészítő információról.

### 6.1.2. Az Érintett jogainak gyakorlására vonatkozó intézkedések

*GDPR 12. cikk „(2) A 11. cikk (2) bekezdésében említett esetekben az adatkezelő az érintett 15-22. cikk szerinti jogai gyakorlására irányuló kérelmének a teljesítését nem tagadhatja meg, kivéve, ha bizonyítja, hogy az érintettet nem áll módjában azonosítani.*

*(3) Az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a 15-22. cikk szerinti kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az érintett azt másként kéri.*

*(4) Ha az adatkezelő nem tesz intézkedéseket az érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de*

legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be valamely felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

(5) A 13. és 14. cikk szerinti információkat és a 15-22. és 34. cikk szerinti tájékoztatást és intézkedést díjmentesen kell biztosítani. Ha az érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy -különösen ismétlődő jellege miatt - túlzó, az adatkezelő, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre:

a) észszerű összegű díjat számíthat fel, vagy

b) megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

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

(6) A 11. cikk sérelme nélkül, ha az adatkezelőnek megalapozott kétségei vannak a 15-21. cikk szerinti kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti.

(7) Az érintett részére a 13. és 14. cikk alapján nyújtandó információkat szabványosított ikonokkal is ki lehet egészíteni annak érdekében, hogy a tervezett adatkezelésről az érintett jól látható, könnyen érthető és jól olvasható formában kapjon általános tájékoztatást. Az elektronikusan megjelenített ikonoknak géppel olvashatónak kell lenniük.”

GDPR 11. cikk „(Azonosítást nem igénylő adatkezelés)

(1) Ha azok a célok, amelyekből az adatkezelő a személyes adatokat kezeli, nem vagy már nem teszik szükségessé az érintettnek az adatkezelő általi azonosítását, az adatkezelő nem köteles kiegészítő információkat megőrizni, beszerezni vagy kezelni annak érdekében, hogy pusztán azért azonosítsa az érintettet, hogy megfeleljen e rendeletnek.

(2) Ha az e cikk (1) bekezdésében említett esetekben az adatkezelő bizonyítani tudja, hogy nincs abban a helyzetben, hogy azonosítsa az érintettet, erről lehetőség szerint őt megfelelő módon tájékoztatja. Ilyen esetekben a 15-20. cikk nem alkalmazandó, kivéve, ha az érintett abból a célból, hogy az említett cikkek szerinti jogait gyakorolja, az azonosítását lehetővé tevő kiegészítő információkat nyújt.”

A Szolgáltató az Érintettnek a GDPR 15.-22. cikk szerinti jogai gyakorlására irányuló kérelmének dokumentált (iktatott) benyújtását követően megvizsgálja az adatkezelési tevékenységet végző munkatárs útján, szükség szerint az adatvédelmi tisztviselő, illetve a Szolgáltató jogi képviselője bevonásával annak érdekében, hogy megállapítsa:

- a kérelmet azonosítható Érintett illetve arra jogosult személy nyújtotta be,
- a kérelem mely jog gyakorlására vonatkozik,
- a kérelemben foglaltak teljesítésére van-e kötelezettsége a Szolgáltatónak.

A kérelem vizsgálatát követően a Szolgáltató adatkezelési tevékenységet végző munkatársa elkészíti a visszajelzés tervezetét és azt véleményeztetni az adatvédelmi tisztviselővel, majd indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb egy hónapon belül és díjmentesen visszajelzést ad a kérelmet benyújtó számára:

- Szolgáltató általi intézkedés megtétele,
- Szolgáltató általi intézkedés elmaradása (beleértve a visszajelzési határidő meghosszabbítását is) és ennek jogszabály szerinti indokai,
- jogorvoslati tájékoztatás (az érintett panaszt nyújthat be a Felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával),
- a kérelemmel összefüggő kiegészítő információ, azonosítás során a Szolgáltató általi ezen adatok kezelésére vonatkozó tájékoztatás.

A Szolgáltató a visszajelzések (válaszlevelek) egységes és jogszabályoknak megfelelő kibocsátása céljából iratmintákat rendszeresít.

## 6.2. Az érintett hozzáférési joga

GDPR 15. cikk „(1) Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:

a) az adatkezelés céljai;

b) az érintett személyes adatok kategóriái;

c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;

d) adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;

e) az érintett azon joga, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;

f) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;

g) ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;

h) a 22. cikk (1) és (4) bekezdésében említett automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.

(2) Ha személyes adatoknak harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozóan a 46. cikk szerinti megfelelő garanciákról.

(3) Az adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért az adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri.

(4) A (3) bekezdésben említett, másolat igénylésére vonatkozó jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.”

## 6.3. A helyesbítéshez való jog

GDPR 16. cikk „Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok - egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő - kiegészítését.”

GDPR 19 cikk „Az adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat a 16. cikk ... szerinti valamennyi helyesbítésről....., akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére az adatkezelő tájékoztatja e címzettekről.

#### 6.4. A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”)

GDPR 17. cikk „(1) Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b) az érintett visszavonja a 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) az érintett a 21. cikk (1) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett a 21. cikk (2) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen;

d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;

e) a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;

f) a személyes adatok gyűjtésére a 8. cikk (1) bekezdésében említett, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

(2) Ha az adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és az (1) bekezdés értelmében azt törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az észszerűen elvárható lépéseket - ideértve technikai intézkedéseket - annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő adatkezelőket, hogy az érintett kérelmezte tőlük a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

(3) Az (1) és (2) bekezdés nem alkalmazandó, amennyiben az adatkezelés szükséges:

a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;

b) a személyes adatok kezelését előíró, az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;

c) a 9. cikk (2) bekezdése h) és i) pontjának, valamint a 9. cikk (3) bekezdésének megfelelően a népegészségügy területét érintő közérdek alapján;

d) a 89. cikk (1) bekezdésével összhangban a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben az (1) bekezdésben említett jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy

e) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.”

GDPR 19. cikk: „Az adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat a ..., a 17. cikk (1) bekezdése .... szerinti valamennyi ..... törlésről ... akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére az adatkezelő tájékoztatja e címzettekről.”

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

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;

- b) az érintett visszavonja általános személyes adata vagy különleges adata vonatkozásában az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) az érintett tiltakozik a közérdekből, közhatalmi jogosítvány jogalapja vagy a jogos érdek jogalapja szerinti adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett tiltakozik közvetlen üzletszerzés érdekében történő adatkezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik;
- d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- e) a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatok gyűjtésére a közvetlenül gyermekeknek kínált, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

Az érintett törlési joga korlátozható és a Szolgáltató a törölni kért adatokat jogszerűen továbbra is kezelheti az alábbi esetekben:

- a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- b) a személyes adatok kezelését előíró, az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;
- c) az adatkezelés megelőző egészségügyi vagy munkahelyi egészségügyi célokból, a munkavállaló munkavégzési képességének felmérése, orvosi diagnózis felállítása, egészségügyi vagy szociális ellátás vagy kezelés nyújtása, illetve egészségügyi vagy szociális rendszerek és szolgáltatások irányítása érdekében szükséges, uniós vagy tagállami jog alapján vagy egészségügyi szakemberrel kötött szerződés értelmében, a szakember titoktartási kötelezettségére, mint garanciára figyelemmel, valamint népegészségügy területét érintő közérdek alapján;
- d) a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben törlési jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
- e) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez

#### 6.5. Az adatkezelés korlátozásához való jog

*GDPR 18. cikk „(1) Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:*

- a) az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;*
- b) az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;*

*c) az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy*

*d) az érintett a 21. cikk (1) bekezdése szerint tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.*

*(2) Ha az adatkezelés az (1) bekezdés alapján korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekből lehet kezelni.*

*(3) Az adatkezelő az érintettet, akinek a kérésére az (1) bekezdés alapján korlátozták az adatkezelést, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja.”*

*GDPR 19. cikk „Az adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat a .... a 18. cikk szerinti valamennyi .... adatkezelés-korlátozásról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére az adatkezelő tájékoztatja e címzettekről.”*

Az adatkezelés korlátozása elsődlegesen átmeneti intézkedés egy igény elbírálásáig vagy intézkedés megtételéig.

Az adatkezelés korlátozása alatt tárolni lehet, valamint az alábbi esetekben kezelni:

- az érintett hozzájárulásával, vagy
- jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy
- más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy
- az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből.

#### 6.6. Az adathordozhatósághoz való jog

*GDPR 20. cikk „ (1) Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:*

*a) az adatkezelés a 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja szerinti hozzájáruláson, vagy a 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul; és*

*b) az adatkezelés automatizált módon történik.*

*(2) Az adatok hordozhatóságához való jog (1) bekezdés szerinti gyakorlása során az érintett jogosult arra, hogy - ha ez technikailag megvalósítható - kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.*

*(3) Az e cikk (1) bekezdésében említett jog gyakorlása nem sértheti a 17. cikket. Az említett jog nem alkalmazandó abban az esetben, ha az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítványai gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.*

*(4) Az (1) bekezdésben említett jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.”*

Az érintett csak a rá vonatkozó és csak az általa a Szolgáltató részére rendelkezésre bocsátott adatok vonatkozásában jogosult az adathordozhatósági jog gyakorlására ha:

- a személyes adat vagy a különleges személyes adat kezelése hozzájárulás jogalapján alapul, vagy szerződés jogalapján alapul és
- az adatkezelés automatizált módon történik.

Az adathordozhatóság joga nem sérti a törlési jogot és az adathordozhatóság nem jelenti az adatok törlését. Az adathordozhatóság joga a Szolgáltató nyilvántartásaiban tárolt személyes adatok hordozhatóságát jelenti és nem jelenti az adatokat tartalmazó papíralapú vagy elektronikus dokumentum hordozhatóságát.

#### 6.7. A tiltakozáshoz való jog

*GDPR 21. cikk „ (1) Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a 6. cikk (1) bekezdésének e) vagy f) pontján alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az*

érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

(2) Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik.

(3) Ha az érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

(4) Az (1) és (2) bekezdésben említett jogra legkésőbb az érintettel való első kapcsolatfelvétel során kifejezetten fel kell hívni annak figyelmét, és az erre vonatkozó tájékoztatást egyértelműen és minden más információtól elkülönítve kell megjeleníteni.

(5) Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódóan és a 2002/58/EK irányelvtől eltérve az érintett a tiltakozáshoz való jogot műszaki előírásokon alapuló automatizált eszközökkel is gyakorolhatja.

(6) Ha a személyes adatok kezelésére a 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozhasson a rá vonatkozó személyes adatok kezelése ellen, kivéve, ha az adatkezelésre közérdekű okból végzett feladat végrehajtása érdekében van szükség.”

Az érintett jogosult a Szolgáltatónál tiltakozni személyes adatainak kezelése ellen csak saját helyzetével kapcsolatos okból az alábbi esetekben:

- a közérdekből, közhatalmi jogosítvány jogalapja vagy a jogos érdek jogalapja szerinti adatkezelés esetén (mely esetben a Szolgáltató csak akkor kezelheti tovább az adatot, ha igazolja a Szolgáltató jogos érdekének jogalapját), vagy
- közvetlen üzletszerzés érdekében történő adatkezelés esetén, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik (mely esetben az adat a továbbiakban nem kezelhető, hanem törlendő), vagy
- tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor az adatkezelésre és nem áll fenn közérdekű okból végzett feladat végrehajtásának jogalapja.

#### 6.8. Automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben, beleértve a profilalkotást

GDPR 22. cikk „ (1) Az érintett jogosult arra, hogy ne terjedjen ki rá az olyan, kizárólag automatizált adatkezelésen - ideértve a profilalkotást is - alapuló döntés hatálya, amely rá nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené.

(2) Az (1) bekezdés nem alkalmazandó abban az esetben, ha a döntés:

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

(3) A (2) bekezdés a) és c) pontjában említett esetekben az adatkezelő köteles megfelelő intézkedéseket tenni az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében, ideértve az érintettnek legalább azt a jogát, hogy az adatkezelő részéről emberi beavatkozást kérjen, álláspontját kifejezze, és a döntéssel szemben kifogást nyújtson be.

(4) A (2) bekezdésben említett döntések nem alapulhatnak a személyes adatoknak a 9. cikk (1) bekezdésében említett különleges kategóriáin, kivéve, ha a 9. cikk (2) bekezdésének a) vagy g) pontja alkalmazandó, és az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében megfelelő intézkedések megtételére került sor.”

A Szolgáltató jogosult automatizált adatkezelésen - ideértve a profilalkotást is - alapuló döntés megvalósítani, amely az érintettre nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené, az alábbi esetekben:

- a) az érintett és a Szolgáltató közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges;
- b) meghozatalát a Szolgáltatóra alkalmazandó olyan uniós vagy tagállami jog teszi lehetővé, amely az érintett jogainak és szabadságainak, valamint jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedéseket is megállapít; vagy
- c) az érintett kifejezett hozzájárulásán alapul és
- d) az a)-c) pontok szerinti adatkezelések nem különleges személyes adatra vonatkoznak (kivéve, ha a különleges személyes adat kezelése hozzájárulás alapján történik és jogszabály ezt nem tiltja, illetve az adatkezelést jogos közérdek indokolja jogszabály alapján.

## 6.9. Az érintett jogorvoslati lehetőségei

### 6.9.1. A felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog

*GDPR 77. cikk „(1) Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül, minden érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál - különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban -, ha az érintett megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti e rendeletet.*

*(2) Az a felügyeleti hatóság, amelyhez a panaszt benyújtották, köteles tájékoztatni az ügyfelet a panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről és annak eredményéről, ideértve azt is, hogy a 78. cikk alapján az ügyfél jogosult bírósági jogorvoslattal élni.”*

### 6.9.2. A felügyeleti hatósággal szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog

*GDPR 78. cikk „(1) Az egyéb közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok sérelme nélkül, minden természetes és jogi személy jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra a felügyeleti hatóság rá vonatkozó, jogilag kötelező erejű döntésével szemben.*

*(2) Az egyéb közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok sérelme nélkül, minden érintett jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra, ha az 55. vagy 56. cikk alapján illetékes felügyeleti hatóság nem foglalkozik a panasszal, vagy három hónapon belül nem tájékoztatja az érintettet a 77. cikk alapján benyújtott panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről vagy annak eredményéről.*

*(3) A felügyeleti hatósággal szembeni eljárást a felügyeleti hatóság székhelye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani.*

*(4) Ha a felügyeleti hatóság olyan döntése ellen indítanak eljárást, amellyel kapcsolatban az egységességi mechanizmus keretében a Testület előzőleg véleményt bocsátott ki vagy döntést hozott, a felügyeleti hatóság köteles ezt a véleményt vagy döntést a bíróságnak megküldeni.”*

### 6.9.3. Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog

*GDPR 79. cikk „(1) A rendelkezésre álló közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok - köztük a felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való, 77. cikk szerinti jog - sérelme nélkül, minden érintett hatékony bírósági jogorvoslatra jogosult, ha megítélése szerint a személyes adatainak e rendeletnek nem megfelelő kezelése következtében megsértették az e rendelet szerinti jogait.*

*(2) Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni eljárást az adatkezelő vagy az*

*adatfeldolgozó tevékenységi helye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani. Az ilyen eljárás megindítható az érintett szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam bírósága előtt is, kivéve, ha az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó valamely tagállamnak a közhatalmi jogkörében eljáró közhatalmi szerve.”*

#### 6.9.4. A kártérítéshez való jog és a felelősség

*GDPR 82. cikk „(1) Minden olyan személy, aki e rendelet megsértésének eredményeként vagyoni vagy nem vagyoni kárt szenvedett, az elszenvedett kárért az adatkezelőtől vagy az adatfeldolgozótól kártérítésre jogosult.*

*(2) Az adatkezelésben érintett valamennyi adatkezelő felelősséggel tartozik minden olyan kárért, amelyet az e rendeletet sértő adatkezelés okozott. Az adatfeldolgozó csak abban az esetben tartozik felelősséggel az adatkezelés által okozott károkért, ha nem tartotta be az e rendeletben meghatározott, kifejezetten az adatfeldolgozókat terhelő kötelezettségeket, vagy ha az adatkezelő jogszerű utasításait figyelmen kívül hagyta vagy azokkal ellentétesen járt el.*

*(3) Az adatkezelő, illetve az adatfeldolgozó mentesül az e cikk (2) bekezdése szerinti felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt előidéző eseményért őt semmilyen módon nem terheli felelősség.*

*(4) Ha több adatkezelő vagy több adatfeldolgozó vagy mind az adatkezelő mind az adatfeldolgozó érintett ugyanabban az adatkezelésben, és - a (2) és (3) bekezdés alapján - felelősséggel tartozik az adatkezelés által okozott károkért, minden egyes adatkezelő vagy adatfeldolgozó az érintett tényleges kártérítésének biztosítása érdekében egyetemleges felelősséggel tartozik a teljes kárért.*

*(5) Ha valamely adatkezelő vagy adatfeldolgozó a (4) bekezdéssel összhangban teljes kártérítést fizetett az elszenvedett kárért, jogosult arra, hogy az ugyanazon adatkezelésben érintett többi adatkezelőtől vagy adatfeldolgozótól visszaigényelje a kártérítésnek azt a részét, amely megfelel a (2) bekezdésben megállapított feltételek értelmében a károkozásért viselt felelősségük mértékének.*

*(6) A kártérítéshez való jog érvényesítését célzó bírósági eljárást az előtt a bíróság előtt kell megindítani, amely a 79. cikk (2) bekezdésében említett tagállam joga szerint illetékes.”*

## 7. Adatvédelmi incidens

### 7.1. Az adatvédelmi incidens bejelentése a felügyeleti hatóságnak

*GDPR 33. cikk „(1) Az adatvédelmi incidenst az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül, és ha lehetséges, legkésőbb 72 órával azután, hogy az adatvédelmi incidens a tudomására jutott, bejelenti az 55. cikk alapján illetékes felügyeleti hatóságnak, kivéve, ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően nem jár kockázattal a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve. Ha a bejelentés nem történik meg 72 órán belül, mellékelni kell hozzá a késedelem igazolására szolgáló indokokat is.*

*(2) Az adatfeldolgozó az adatvédelmi incidenst, az arról való tudomásszerzését követően indokolatlan késedelem nélkül bejelenti az adatkezelőnek.*

*(3) Az (1) bekezdésben említett bejelentésben legalább:*

*a) ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, beleértve - ha lehetséges - az érintettek kategóriáit és hozzávetőleges számát, valamint az incidenssel érintett adatok kategóriáit és hozzávetőleges számát;*

*b) közölni kell az adatvédelmi tisztviselő vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségeit;*

*c) ismertetni kell az adatvédelmi incidensből eredő, valószínűsíthető következményeket;*

*d) ismertetni kell az adatkezelő által az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedéseket, beleértve adott esetben az adatvédelmi incidensből eredő esetleges hátrányos*

következmények enyhítését célzó intézkedéseket.

(4) Ha és amennyiben nem lehetséges az információkat egyidejűleg közölni, azok további indokolatlan késedelem nélkül később részletekben is közölhetők.

(5) Az adatkezelő nyilvántartja az adatvédelmi incidenseket, feltüntetve az adatvédelmi incidenshez kapcsolódó tényeket, annak hatásait és az orvoslására tett intézkedéseket. E nyilvántartás lehetővé teszi, hogy a felügyeleti hatóság ellenőrizze az e cikk követelményeinek való megfelelést.”

## 7.2. Az érintett tájékoztatása az adatvédelmi incidensről

GDPR 34. cikk „(1) Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve, az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az érintettet az adatvédelmi incidensről.

(2) Az (1) bekezdésben említett, az érintett részére adott tájékoztatásban világosan és közérthetően ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, és közölni kell legalább a 33. cikk (3) bekezdésének b), c) és d) pontjában említett információkat és intézkedéseket.

(3) Az érintettet nem kell az (1) bekezdésben említettek szerint tájékoztatni, ha a következő feltételek bármelyike teljesül:

a) az adatkezelő megfelelő technikai és szervezési védelmi intézkedéseket hajtott végre, és ezeket az intézkedéseket az adatvédelmi incidens által érintett adatok tekintetében alkalmazták, különösen azokat az intézkedéseket - mint például a titkosítás alkalmazása -, amelyek a személyes adatokhoz való hozzáférésre fel nem jogosított személyek számára értelmezhetetlenné teszik az adatokat;

b) az adatkezelő az adatvédelmi incidenst követően olyan további intézkedéseket tett, amelyek biztosítják, hogy az érintett jogaira és szabadságaira jelentett, az (1) bekezdésben említett magas kockázat a továbbiakban valószínűsíthetően nem valósul meg;

c) a tájékoztatás aránytalan erőfeszítést tenne szükségessé. Ilyen esetekben az érintetteket nyilvánosan közzétett információk útján kell tájékoztatni, vagy olyan hasonló intézkedést kell hozni, amely biztosítja az érintettek hasonlóan hatékony tájékoztatását.

(4) Ha az adatkezelő még nem értesítette az érintettet az adatvédelmi incidensről, a felügyeleti hatóság, miután mérlegelte, hogy az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár-e, elrendelheti az érintett tájékoztatását, vagy megállapíthatja a (3) bekezdésben említett feltételek valamelyikének teljesülését.”

Az adatvédelmi incidensre az Eht. 156. § és a 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a GDPR-tól részben eltérő szabályokat tartalmaz (pl. adatvédelmi incidens bejelentésének határideje, a bejelentés címzettjének minősülő felügyeleti hatóság illetve hírközlési hatóság). A Szolgáltató a jogszabályi koherencia megteremtéséig az adatvédelmi incidens bejelentésére vonatkozó rövidebb határidőt alkalmazza és a bejelentést mindkét hatóság felé megteszi.

## 8. Az adatvédelmi tisztviselő

8.1. A Szolgáltató által az adatvédelmi feladatok ellátására kinevezett személy

neve: Váradi Dániel  
beosztása: Egyéni Vállalkozó  
elérhetősége: +36 50 122 0651

8.2. Az adatvédelmi tisztviselő feladatai:

- a) tájékoztatást és szakmai tanácsot ad a Szolgáltató alkalmazottai részére a GDPR valamint egyéb uniós vagy hazai adatvédelmi rendelkezések szerinti kötelezettségeikkel kapcsolatban,
- b) ellenőrzi a GDPR-nak, egyéb uniós vagy hazai rendelkezéseknek való megfelelést, a jelen Szabályzatnak történő megfelelést, ennek keretében felelős a jelen Szabályzat elkészítéséért és naprakészen tartásáért, különös tekintettel felelős a Szolgáltató Adatkezelési Nyilvántartásának elkészítéséért és naprakészen tartásáért,
- c) ellenőrzi az adatkezeléssel kapcsolatos feladatkörök kijelölését, részt vesz a Szolgáltató belső audit tevékenységében, javaslatot tesz a személyes adatvédelemmel kapcsolatos szabályozásra, módosításra, véleményezi a szabályozókat a személyes adatvédelem szempontjából,
- d) szervezi és ellenőrzi az adatkezelési műveletekben részt vevő személyzet tudatosság-növelését és képzését,
- e) szakmai tanácsot ad az adatvédelmi hatásvizsgálatra vonatkozóan, nyomon követi az elvégzését;
- f) együttműködik és bármely kérdésben konzultációt folytat a Felügyeleti Hatósággal, kapcsolattartási pontként szolgál a Felügyeleti Hatóság felé, ennek keretében részt vesz a Szolgáltató adatvédelmi incidenskezelési tevékenységében.

8.3. Amennyiben a Szolgáltató bármely munkavállalója a Szolgáltató működése körében adatkezeléssel összefüggően intézkedést igénylő körülményt észlel, az alábbiak szerint kell eljárnia:

- a) Ha valamely Érintett adatkezeléssel kapcsolatos kérelmet juttat el hozzá vagy a Szolgáltatóhoz, köteles értesíteni a társasági adatvédelmi tisztviselőt.
- b) Ha adatvédelmi incidensre utaló eseményt tapasztal vagy ezzel kapcsolatban bármely más releváns információhoz jut, haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltató legfelső szintű vezetőjét és köteles továbbítani neki a releváns dokumentumokat és információkat.

## 9. Adatvédelemre és adatbiztonságra vonatkozó jogszabályok

Az adatvédelemre és az adatbiztonságra vonatkozó jogszabályok az ÁSZF 1.5.2. pontjából, illetve különösen az alábbiak:

- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (GDPR)
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2002. július 12-i 2002/58/EK IRÁNYELVE az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről („Elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv”)
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.)

- 
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről (Ekertv.)
- 1995. évi CXIX. törvény a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről
- 2000. évi C. törvény a számvitelről (Számvtv.)
- 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól (Eszr.)
- 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.)
- 2005. évi CXXXIII. törvény a személy- és vagyónvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól.

## 10. Fogalommeghatározások

- Előfizető: olyan természetes vagy jogi személy, vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll. (Eht. 188.§ 22.)
- Felhasználó: az a természetes személy, jogi személy vagy egyéb szervezet, amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat. (Eht. 188.§ 26.)
- Üzleti titok: a Ptk. 2:47. §-a szerinti üzleti titok. (Eht. 188.§ 109.)
- Személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható (GDPR 4. cikk 1.)
- Érintett: azonosított vagy azonosítható természetes személy (GDPR 4. cikk 1.)
- Adatkezelés: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés (GDPR 4. cikk 2.)
- Az adatkezelés korlátozása: a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából (GDPR 4. cikk 3.)
- Adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja (GDPR 4. cikk 7.)
- Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel (GDPR 4. cikk 8.)
- Címzett: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e.

Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címzettnek; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak (GDPR 4. cikk 9.)

- Az érintett hozzájárulása: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez (GDPR 4. cikk 11.)
- Adatvédelmi incidens: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi (GDPR 4. cikk 12.)
- Felügyeleti hatóság: egy tagállam által az 51. cikknek megfelelően létrehozott független közhatalmi szerv (GDPR 4. cikk 21.)