

**UPC DTH S.À R.L.  
EGYÉNI ELŐFIZETŐK RÉSZÉRE NYÚJTOTT  
VEZETÉKES TELEFONSZOLGÁLTATÁSRA  
ÉS INTERNETSZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ  
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

HATÁLYOS: 2019. július 1.

UTOLSÓ MÓDOSÍTÁS IDŐPONTJA: 2019. július 1.

## Tartalomjegyzék

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 1.     | Általános adatok, elérhetőség.....   | 7  |
| 1.1.   | A Szolgáltató neve és címe .....   | 7  |
| 1.2.   | A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők.....                             | 7  |
| 1.3.   | A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) .....  | 7  |
| 1.4.   | A Szolgáltató Internetes elérhetőségének címe .....  | 7  |
| 1.5.   | Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége.....   | 7  |
| 2.     | Az Előfizetői Szerződés megkötése és feltételei .....  | 7  |
| 2.1.   | Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei.....   | 7  |
| 2.1.1. | Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás.....   | 7  |
| 2.1.2. | Az Előfizetői Szerződés létrejöttének módja .....  | 9  |
| 2.1.3. | Az Egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei.....   | 10 |
| 2.1.4. | Az Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai .....   | 10 |
| 2.2.   | Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája .....  | 11 |
| 2.3.   | Az Előfizetői Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....   | 12 |
| 2.3.1. | Rendeltetésszerű használat .....   | 12 |
| 2.3.2. | A hálózat rendeltetésszerű működésének veszélyeztetése.....  | 13 |
| 2.3.3. | A Szolgáltató az ilyen kéretlen tömeges e-mail-ek, illetve nagy mennyiségű levelek átvételét, illetve továbbítását a hálózat és a rendszerek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja. Emelet díjas szolgáltatások elérhetősége .. | 13 |
| 2.3.4. | Forgalom mérés, forgalommenedzsment .....  | 13 |
| 2.4.   | Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .....  | 13 |
| 2.5.   | mobil internet-hozzáférési, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei .....   | 14 |
| 2.6.   | Alkalmazandó jogszabályok .....  | 14 |
| 3.     | A Szolgáltatás tartalma.....   | 14 |
| 3.1.   | A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás leírása .....  | 14 |
| 3.1.1. | Internet-hozzáférés szolgáltatás.....  | 14 |
| 3.1.2. | Helyhez kötött telefon szolgáltatás.....   | 14 |
| 3.2.   | A Szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....   | 15 |
| 3.3.   | A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre és az információk felhasználására vonatkozó leírás .....   | 15 |
| 3.4.   | Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e .....   | 15 |

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 3.5.   | A szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői Hozzáférési Pont helye.....  | 15 |
| 4.     | A Szolgáltatás minősége, biztonsága.....  | 15 |
| 4.1.   | A Szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei.....       | 15 |
| 4.2.   | Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalom mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a Szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése ..... | 16 |
| 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.....  | 16 |
| 4.4.   | Az Előfizetői Végberendezés csatlakoztatásának feltételei .....   | 16 |
| 4.4.1. | A csatlakoztatás feltételei internet-hozzáférés szolgáltatás esetén .....   | 16 |
| 4.4.2. | A csatlakoztatás feltételei helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén .....   | 17 |
| 4.4.3. | Az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzésének és a Hibaelhárításának a lehetővé tétele<br>17  |    |
| 5.     | A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése:.....  | 17 |
| 5.1.   | Az előfizetői Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei .....   | 17 |
| 5.1.1. | Általános szabályok .....   | 17 |
| 5.1.2. | Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai .....   | 17 |
| 5.1.3. | Szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szüneteltetés.....   | 18 |
| 5.1.4. | Rendszeres karbantartás .....   | 18 |
| 5.2.   | Az Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósítás módja .....   | 18 |
| 5.2.1. | Általános szabályok .....   | 18 |
| 5.2.2. | A korlátozás alatt nyújtott Szolgáltatás .....  | 19 |
| 5.3.   | A Szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei.....  | 19 |
| 6.     | Ügyfélkapcsolat, Hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták .....   | 20 |
| 6.1.   | Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a Hiba elhárítására vonatkozó eljárás.....  | 20 |
| 6.2.   | Az előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....   | 21 |
| 6.2.1. | A Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták.....   | 21 |
| 6.3.   | Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése) .....  | 22 |
| 6.3.1. | Számlapanaszok intézése .....   | 22 |

|          |  |    |
|----------|--|----|
| 6.4.     | Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....   | 22 |
| 6.4.1.   | Az ügyfélszolgálat működése .....  | 22 |
| 6.4.2.   | Az Ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....  | 23 |
| 6.5.     | A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....   | 23 |
| 6.6.     | Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése .....  | 23 |
| 7.       | Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér: .....   | 23 |
| 7.1.     | az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételehez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj..... | 23 |
| 7.1.1.   | Havi előfizetési díjak.....  | 24 |
| 7.1.2.   | Egyszeri díjak.....  | 24 |
| 7.1.3.   | Forgalmi díjak.....  | 24 |
| 7.1.4.   | Hívásfelépítési vagy kapcsolási díj.....   | 24 |
| 7.1.5.   | Díjazási Időszakok.....  | 24 |
| 7.1.6.   | Díjfizetés nélkül igénybe vehető szolgáltatások.....   | 24 |
| 7.1.7.   | A számla kiállításának ideje, módja, gyakorisága.....  | 24 |
| 7.1.8.   | A díjfizetés módja és ideje, a díjkiegyenlítés határideje .....  | 25 |
| 7.1.9.   | Kedvezmények.....  | 25 |
| 7.1.9.1. | Határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény.....  | 25 |
| 7.1.9.2. | Határozatlan időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény.....  | 26 |
| 7.1.10.  | Késedelmi kamat.....   | 26 |
| 7.1.11.  | Díjindexálás.....  | 27 |
| 7.2.     | A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....  | 27 |
| 7.2.1.   | Fizetési módok.....  | 27 |
| 7.2.2.   | Elszámolás rendje.....   | 27 |
| 7.3.     | A kártérítési eljárás szabályai.....   | 27 |
| 7.4.     | Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai .....  | 28 |
| 7.4.1.   | Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, értesítés a kötbérről.....   | 28 |
| 7.4.1.1. | A Szolgáltatás nyújtásának késedelmes (az ÁSZF 2.4. pontjában meghatározott határidőhöz képest) megkezdése esetén a kötbér összege: .....  | 28 |

|          |   |    |
|----------|---|----|
| 7.4.1.2. | Az átírás késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 12.2.2 pontja) a kötbér összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.....   | 28 |
| 7.4.1.3. | Az áthelyezés késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 12.2.1 pontja) a kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.....  | 28 |
| 7.4.1.4. | A Szolgáltatás bármely okból történő korlátozása megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 5.2.1 pontja) a kötbér mértéke .....  | 28 |
| 7.4.1.5. | A Hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálatról illetve a Hiba elhárításáról történő előfizetői értesítés, illetve a Hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 6.1 pontja) a kötbér mértéke a vetítési alap.....   | 28 |
| 7.4.1.6. | Az Előfizető értesítése a kötbérről, a kötbér teljesítése.....  | 28 |
| 8.       | A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai .....   | 29 |
| 8.1.     | A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai .....  | 29 |
| 8.2.     | internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik .....   | 29 |
| 8.3.     | A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban.....   | 29 |
| 9.       | Szerződés időtartama.....   | 29 |
| 10.      | Adatkezelés, adatbiztonság .....  | 29 |
| 10.1     | A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama .....   | 29 |
| 10.2     | Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....  | 29 |
| 10.3     | Előfizetői névjegyzéki adatok kezelése .....  | 30 |
| 11.      | Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)..... | 30 |
| 12.      | Az Előfizetői Szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei .....   | 31 |
| 12.1     | A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok .....  | 31 |
| 12.1.1   | A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga .....   | 31 |
| 12.1.2   | Az Előfizetők tájékoztatása .....   | 32 |
| 12.1.3   | Az Előfizetőt, Ügyfelet az Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogok.....  | 34 |
| 12.2     | Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje .....  | 34 |
| 12.2.1   | Áthelyezés .....  | 34 |
| 12.2.2   | Átírás.....   | 35 |
| 12.2.3   | Csomagmódosítás .....   | 35 |

|                   |   |     |
|-------------------|---|-----|
| 12.3              | A Szolgáltató általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei, .....   | 37  |
| 12.3.1            | A Szolgáltatói megszakítás alaki és tartalmi követelményei.....   | 37  |
| 12.3.2            | A Szolgáltató rendes megszakítása.....  | 37  |
| 12.3.3            | A Szolgáltató rendkívüli megszakítása az Előfizető szerződésszegése miatt .....   | 37  |
| 12.3.4            | A Szolgáltató rendkívüli megszakítása az Előfizető Díjtartozása miatt .....   | 37  |
| 12.3.5            | A 12.3.3 és 12.3.4 pont szerinti Szolgáltatói megszakítás közös szabályai.....  | 38  |
| 12.4              | Az Előfizető általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei .....   | 38  |
| 12.5              | Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnés esetek és feltételeik.....   | 39  |
| 11.               | Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:.....   | 40  |
| 13.1              | Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség .....  | 40  |
| 13.2              | A szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....  | 40  |
| 13.3              | A Végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek .....  | 40  |
| 13.3.1            | Az Előfizető kötelezettségei az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén .....  | 41  |
| 13.4              | Az adatváltozás bejelentése .....   | 41  |
| 12.               | A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás.....  | 41  |
| 13.               | Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. §(2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása és felsorolása ..... | 42  |
| 1. sz. Melléklet: | Szolgáltatásleírás.....   | 43  |
| 2. sz. Melléklet: | Díjak.....  | 56  |
| 3. sz. melléklet: | Minőségi célértékek .....   | 64  |
| 4. sz. Melléklet: | Adatkezelési Tájékoztató.....   | 67  |
| 5. sz. Melléklet: | A Felügyeleti szervek elérhetősége (címe, telefonszáma, egyéb elérhetőség), Vitarendezési fórumok .....   | 94  |
| 6. sz. Melléklet: | Meghatározások.....   | 100 |
| 7. sz. Melléklet: | Általános Akciók részletes leírása.....   | 102 |

## 1. Általános adatok, elérhetőség

### 1.1. A Szolgáltató neve és címe

**Név:** UPC DTH S.à r.l.

**Cégjegyzékszám:** B 87.905 (Registre Commerce et des Sociétés du Grand-Duche de Luxembourg) **Székhely:** 89 rue Pafebruch L-8308, Capellen, Luxemburg.

### 1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők

A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetősége az alábbi:

| Telefonszám  | Telefax  | Levelezési cím            | Telefonos ügyfélfogadási idő   | Skype-azonosító        | Internetes elérhetőség  |
|--|--|---------------------------|--|------------------------|---|
| 1214<br>(a Szolgáltató saját hálózatán belül 0,00 Ft / perc, egyéb hálózatból helyi hívás tarifájaszerint hívható)<br>Külföldről: +36-1/688-1048 | 06-1-688 -1028<br>(befizetési igazolások fogadására)<br><br>06-1-688-1025<br>(egyéb ügyek) | 1462 Budapest,<br>Pf. 560 | Általános ügyintézés (számlázással kapcsolatos ügyek kivételével):<br><br>H-P: 8:00 - 22:00<br>Szo-V: 10:00 - 22:00<br><br>Számlázással kapcsolatos ügyintézés:<br><br>H-P: 8:00 – 20:00<br>Szo-V: zárva | upcdirect.magyarország | <a href="https://hu.upcdirect.com">https://hu.upcdirect.com</a> |

Az ügyfelek személyes kiszolgálása ügyfélszolgálati irodákban és forgalmazói pontokon történik.

A Szolgáltató területi ügyfélszolgálati irodáinak felsorolását, elérhetőségét és nyitva tartását a Szolgáltató internetes honlapja („Internetes elérhetőség” vagy „Honlap”) tartalmazza.

A forgalmazói pontok elérhetőségét szintén a Szolgáltató Honlapja tartalmazza, amely naprakész adatokat tartalmaz a forgalmazói pontok felsorolására, elérhetőségére és nyitva tartására vonatkozóan.

### 1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Az Előfizető Hibabejelentést központi telefonos ügyfélszolgálatán tehet. Az ügyfélszolgálat és a telefonos Hibabejelentő szolgálat országos, egységes, közös telefonszáma: 1214 külföldről hívható: +36 1 /688-1048. A Hibabejelentések megtételére az 1.2 pontban meghatározott, általános ügyintézésre megadott nyitvatartási időn belül van lehetőség.

### 1.4. A Szolgáltató Internetes elérhetőségének címe

A Szolgáltató Honlapjának címe: <http://hu.upcdirect.com>

### 1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeit („ÁSZF”) a személyes ügyfélszolgálatán és Honlapján közzéteszi.

## 2. Az Előfizetői Szerződés megkötése és feltételei

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

#### 2.1.1. Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

Az Előfizetői Szerződés az egyedi Előfizetői Szerződésből, valamint a jelen ÁSZF-ből áll. Az Előfizetői Szerződés részét képezik továbbá a szerződés megkötésekor ilyenként meghatározott egyéb dokumentumok, különösen a kedvezmények ellenében vállalt határozott idejű szerződésre vonatkozó, mindenkor hatályos

akciós feltételek.

Az Ügyfél a jelen ÁSZF-ben meghatározottak szerinti Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló Igénybejelentését a Szolgáltató erre a célra biztosított elérhetőségein, legalább az ÁSZF 2.2 pontja szerinti adatai és nyilatkozatai megadásával teheti meg. Érdeklődésnek minősül, ha az Ügyfél a Szolgáltatótól a Szolgáltató által esetlegesen ilyen célra rendszeresített elektronikus felületen egy meghatározott Szolgáltatásról további tájékoztatást kér. Az elektronikus Érdeklődés nem minősül az Érdeklődéssel érintett Szolgáltatás tekintetében tett Igénybejelentésnek vagy szerződéskötési ajánlatnak. A Szolgáltató az Ügyfél Érdeklődése esetén kérésére az Igénybejelentéshez szükséges, és a Szolgáltatás igénybe vételével kapcsolatos lényeges, jelen ÁSZF-ben nem szabályozott információkat ügyfélszolgálati elérhetőségein megadja.

Az egyes Szolgáltatás típusokra illetve csomagokra vonatkozó akciós feltételek, és ÁSZF-ek közzététele nem minősülnek a Szolgáltató által tett szerződéses ajánlatnak, így a Szolgáltatót ezekkel összefüggésben ajánlati kötöttség nem terheli.

A Szolgáltatásra vonatkozó Igénybejelentést követően - amennyiben szükséges és az Előfizetői Szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - a Szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti az Ügyfelet arról, hogy

- a) az igényt teljesíti,
- b) az igény teljesíthető, de a Szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az Igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az Igénybejelentéstől számított 90 napot,
- c) az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot,
- d) az igényt nem teljesíti.

A fenti a)-c) pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az Ügyfélnek az Igénybejelentés alapján az Előfizetői Szerződés megkötésére.

A Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli, az Előfizetői Szerződés megkötését jogosult bármikor megtagadni vagy feltételhez kötni, különösen, de nem kizárólagosan az alábbiak szerint:

- a) ha az Igénybejelentés nem tartalmazza a szerződéskötéshez lényeges és szükséges tartalmi elemeket;
- b) ha a Szolgáltató nyilvántartása szerint az Ügyfélnek a Szolgáltatóval szemben bármely szolgáltatásból eredő tartozása van illetve az Ügyfél korábban igénybevevett szolgáltatását Szolgáltató az Ügyfél súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg;
- c) az Ügyfél nem járul hozzá önkéntesen a szükséges adatai (pl. számlák) hitelképesség (teljesítőképesség) vizsgálat lefolytatása céljára történő átadásához, vagy a vizsgálat lefolytatásának eredménye okán a Szolgáltató által kért biztosítékot nem szolgáltat.
- d) a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek a kért szolgáltatási címen nem biztosíthatók;
- e) az Ügyfél vagy Előfizető Igénybejelentésében a Szolgáltatás megkezdésére a szerződéskötés időpontját 30 nappal meghaladó időpontot jelölt meg;
- f) az Ügyfél ugyanazon létesítési címre vonatkozó korábbi Előfizetői Szerződését az Igénybejelentés időpontját megelőző 30 napon belül szüntette meg;
- g) az Ügyfél olyan létesítési cím tekintetében kezdeményezi az Előfizetői Szerződés megkötését, amely létesítési címre vonatkozóan a Szolgáltató hatályos Előfizetői Szerződést tart nyilván.
- h) az Ügyfél a Szolgáltatások tekintetében – bármely létesítési címen – már hatályos Előfizetői Szerződéssel rendelkezik.

A félreértések elkerülése végett a Szolgáltató rögzíti, hogy a fenti g-h) pontok esetén Kiegészítő vagy Prémium szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői Szerződés megkötését a Szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői Szerződés megléte nem korlátozza;

A Szolgáltató jogosult a nevében eljáró személyek képviseleti jogosultságát korlátozni, illetve eltérő tartalommal meghatározni, különös tekintettel szerződés megkötésére, módosítására, megszüntetésére való jogosultságra, szerződéses jognyilatkozatok megtétele tekintetében. A Szolgáltató képviselében eljáró személyek az Ügyfeleket és Előfizetőket – korlátozott képviseleti jog fennállása esetén - tájékoztatják képviseleti jogosultságuk

köréről. A Szolgáltató magyarországi szerződéses partnerei a Szolgáltató nevében nem jogosultak az Előfizetővel szerződést kötni, továbbá nem jogosultak az Előfizetői Szerződést módosítani vagy megszüntetni, vagy az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatosan bármilyen jognyilatkozatot megtenni. A Szolgáltató szerződéses partnerei ugyanakkor jogosultak a Szolgáltató jelen ÁSZF szerinti Szolgáltatásai nyújtásában a 3.1 pont alapján harmadik személyként közreműködni.

### **2.1.2. Az Előfizetői Szerződés létrejöttének módja**

A Felek az Előfizetői Szerződést írásban, szóban (így különösen telefonon keresztül) vagy ráutaló magatartással köthetik meg. A Szolgáltató jogosult meghatározni, hogy valamely Szolgáltatás típus vagy csomag tekintetében kizárólag az általa kijelölt formában köt szerződést. Az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon (rögzített hívásban szóban, illetve írásban) tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői Szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű Előfizetői Szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

A határozott idejű Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató igazolható módon (rögzített hívásban szóban, illetve írásban) köteles tájékoztatni az Előfizetőt a határozott idejű Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az Előfizetői Szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszaki díja, valamint az Előfizetői Szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a 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.

Az Előfizetői Szerződés

- a) jelenlévők között az Egyedi Előfizetői Szerződés Előfizető vagy képviselője által történő aláírásával,
- b) távollévők között az Előfizető Szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.

Ráutaló magatartással csak akkor jön létre Előfizetői szerződés, ha az Ügyfél számára az elfogadó nyilatkozat megtevételekor az ajánlat és az Előfizetői Szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

Az Előfizetői Szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az Előfizetői Szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői Szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább a lenti 2.1.3 pont szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az előfizetőnek, amennyiben arra az Előfizetői Szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

A távollévők között írásban megkötött Előfizetői Szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői Szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt. Ha a távollévők között írásban megkötött Előfizetői Szerződés határozott idejű, a Szolgáltató ezen értesítése a határozott időtartam lejártának napját is tartalmazza.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követő 1 éven belül évente egyszer ingyenesen kérheti az Előfizetői Szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a lenti 2.1.3 pont szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

Ha az Előfizető képviselőjében harmadik személy az Előfizetővel már hatályban lévő (bármely módon létrejött)

Előfizetői Szerződés Ügyfél számának és az Előfizető ügyfélszolgálat által kért személyes adatainak megadásával az Előfizető javára újabb előfizetői szerződés megkötését (vagy annak módosítását) kezdeményezi, a Szolgáltató a harmadik személyt az Előfizető által szerződéskötésre meghatalmazott képviselőnek tekinti. Ez a rendelkezés nem alkalmazható, ha az Előfizető a Szolgáltatóval közölt írásbeli nyilatkozatban eltérően rendelkezett.

Az Szolgáltatásokra (Szolgáltatáscsomagokra) és azok mellett igénybe vehető Kiegészítő Szolgáltatásokra illetve Prémium Szolgáltatásokra külön Előfizetői Szerződések jönnek vagy jöhetnek létre, amely esetben utóbbiak megkötésének és hatályban tartásának feltétele valamely Szolgáltatásra (Szolgáltatáscsomagra) vonatkozó Előfizetői Szerződés megléte. A Kiegészítő Szolgáltatásra vagy Prémium Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződés megszűnése az Szolgáltatásra (Szolgáltatáscsomagra) kötött Előfizetői Szerződés hatályát nem érinti.

Az Előfizető az általa igénybevett Szolgáltatásról (Szolgáltatáscsomagról) másik Szolgáltatásra (Szolgáltatáscsomagra) kétoldalú, közös megegyezésen alapuló szerződésmódosítás útján válthat.

### **2.1.3. Az Egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei**

Az Egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:

- a) az Előfizető 2.2. pontban meghatározott személyes adatai;
- b) a Szolgáltató 1. pontban meghatározott adatai, az ÁSZF elérhetősége;
- c) az Előfizetői Szerződés tárgyát képező Szolgáltatás (a Szolgáltatás, Szolgáltatáscsomag megnevezése, az Előfizető által kért Szolgáltatások, az Előfizető tájékoztatása arról, hogy a Szolgáltatás nem egyetemes szolgáltatás, az Előfizetői Hozzáférési Pont helye, a Szolgáltatás megkezdésének határideje, díjszabás, díjfizetés módja, számlakibocsátás határideje, telefonszolgáltatás esetén az Előfizető hívószáma, a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke);
- d) az Előfizetői Szerződés hatálybalépése, időtartama;
- e) amennyiben értelmezhető, az előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (az előfizetői névjegyzékkel, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával, az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével, a tételes számlamelléklet, vagy a hívásrészletező igénylésével, az egyéni előfizetői minőséggel, a kis- és középvállalkozási minőséggel, az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével)
- f) amennyiben a Szolgáltató az adott Szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összegzhetőket, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek, valamint ezek elfogadásáról szóló, az Előfizető külön, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozata;
- g) utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák az Előfizetői Szerződés módosításának eseteit, feltételeit, az egyoldalú módosítás esetén az Előfizetőt megillető jogokat;
- h) utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák az Előfizetői Szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit és jogkövetkezményeit;
- i) utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák azt, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak az Előfizető rendelkezésére, valamint ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatás;
- j) utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a Szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a Szolgáltatás minőségére, korlátozására, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az Előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- k) utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák az Előfizetői Szerződés szüneteltetésének és a Szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- l) utalás arra, hogy az Általános Szerződési Feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjait, valamint a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.

A Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződés mindenkor alkalmazott teljes szövegét Honlapján megjeleníti.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés a Szolgáltató képviselőjének szkennelt aláírásával ellátva is hiteles és érvényes.

### **2.1.4. Az Előfizetői Szerződés megkötésének egyéb szabályai**

Egy létesítési címre legfeljebb egy Előfizetői Szerződés köthető. Amennyiben az adott létesítési címen legalább egy Előfizetőnek hatályos Előfizetői Szerződése van, az adott létesítési címre sem az Előfizető, sem más Ügyfél nem kezdeményezheti további Előfizetői Szerződés megkötését. Az Ügyfél az Előfizetői

Hozzáférési Pont létesítését olyan ingatlanba kérheti, melyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek – például, de nem kizárólagosan ellenőrzés, Hibaelhárítás biztosítása – eleget tud tenni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást nem saját tulajdonát képező ingatlanban kívánja igénybe venni, úgy köteles nyilatkozni az ingatlanhasználat jogszerűségéről.

Az Előfizető a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást Egyéni vagy Üzleti Előfizetőként kívánja igénybe venni. KKV-k az Előfizetői Szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását.

A nem természetes személy Előfizető kizárólag írásbeli Előfizetői Szerződés megkötésére jogosult, a képviseleti jogosultsággal rendelkező vagy az általa írásban felhatalmazott személy által, a jogosultság megfelelő igazolásával. Az igazolás abban az esetben tekintendő megfelelőnek, ha a képviselője bemutatja az Előfizető bejegyzéséről szóló cégbírósági határozatot, illetve 30 napnál nem régebbi cégkivonatot, valamint a képviselőre jogosult(ak) aláírási címpéldányát, képviselő meghatalmazása esetén a meghatalmazást.

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben az Előfizető és a Számlafizető személye eltérő, úgy az Előfizetői Szerződésben vállalt jogok és kötelezettségek teljesítéséért a Szolgáltató irányába az Előfizető és a Számlafizető egyetemlegesen felelnek.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az Előfizető által megadott adatok valóságát ellenőrizze. Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem, vagy hamisan adja meg, ide értve különösen az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének helyét, továbbá ha az Előfizetői minőségére (Egyéni vagy Üzleti előfizető) vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a Szolgáltató a szerződéskötést, és/vagy a Szolgáltatás Hozzáférési Pont létesítését megtagadhatja.

Az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően Szolgáltató annak érdekében, hogy meggyőződjön az Ügyfél fizetési készségéről és képességéről, jogosult az Ügyfél hitelképességének (teljesítőképességének) vizsgálatára. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak hatálya alatt bármikor jogosult az Előfizető hitelképességét (teljesítőképességét) vizsgálni, és az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat, illetőleg ezt igazoló okmányokat kérni. A Szolgáltató jogosult a fenti dokumentumok hitelességének ellenőrzésére és felszólíthatja az Előfizetőt azok érvényességének igazolására. A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételét előleg vagy vagyoni biztosíték (Az Előfizetői Szerződés teljesítését biztosító mellékkötelezettség – a Szolgáltató mérlegelésétől függően előleg, óvadék, kezesség, bankgarancia) adásához kötni. Kivételt képez ez alól, amikor az Előfizető saját elhatározásából a Szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a Szolgáltatónál befizeti. Ebben az esetben az Előfizető a Szolgáltatást az előleg értékéig veheti igénybe. A Szolgáltató az előleget saját mérlegelési jogkörében meghatározott idő, de legfeljebb 3 befizetett számla kiegyenlítését követően az Előfizető ügyfélszámláján jóváírja és a jóváírást követően igénybe vett Szolgáltatások díját – az előlegként befizetett összeg értékéig – folyamatosan beszámítással rendezi.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötése vagy annak módosítása előtt, ha azt a Szolgáltatás igénybevételehez biztosított Hírközlési Berendezés értéke indokolja, jogosult a Szolgáltatás igénybevételét a Hírközlési Berendezésre vonatkozó letéti díj megfizetéséhez kötni. A letéti díj összegét a 2. sz. melléklet tartalmazza, melyet az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítése előtt köteles megfizetni. Az Előfizetői Szerződés megszűnését követően a Szolgáltató jogosult a letét összegéből az esetleges díjtarozásokkal megegyező mértékig kielégítést nyerni, és a fennmaradó összeget az Előfizető részére visszafizetni, feltéve, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés megszűnését követően a Hírközlési Berendezést a jelen ÁSZF-nek megfelelően visszaszolgáltatta.

## **2.2. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája**

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye;
- b) az Előfizetői Hozzáférési Pont helye;
- c) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma;
- d) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, személyazonosító igazolványának száma;
- e) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői

- Szerződésben a törvényes képviselő a), c)–d) pont szerinti adatai;
- f) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma;
  - g) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (elektronikus kapcsolattartásra vonatkozó előfizetői hozzájárulás esetén e-mail cím, illetve kapcsolattartásra alkalmas telefonszám).

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

A Szolgáltató a Szolgáltatásokra vonatkozóan 18 év alatti személlyel Előfizetői Szerződést nem köt.

A Szolgáltató a Szolgáltatásokat Üzleti Előfizetők számára nem nyújtja, Üzleti Előfizetőkkel a Szolgáltatásra vonatkozóan Előfizetői Szerződést nem köt.

A Szolgáltatás időben nem korlátozott.

A Szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele az Ügyfél vagy Előfizető ingatlanáig kiépített Társszolgáltatói hálózat megléte, amelyen a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások a Társszolgáltató szolgáltatási területén vehetők igénybe. Arról, hogy az adott településen vagy településen belül az Ügyfél illetve Előfizető által megjelölt címen elérhető-e az igényelt Szolgáltatás, a Szolgáltató ügyfélszolgálat ad tájékoztatást.

Az Előfizető nem jogosult az Előfizetői Hozzáférési Pontot áthelyezni. A Szolgáltatás használatához az Előfizetőnél kihelyezett Hírközlési Berendezések (pl. modem) kerülhetnek telepítésre. A Hírközlési Berendezések a UPC DTH Leasing, illetve a Társszolgáltató tulajdonai maradnak az Előfizetői Szerződés teljes időtartama alatt, és annak megszűnését követően is. A Hírközlési Berendezés az Előfizető azonosítására is szolgál és az helyhez kötött. A Hírközlési Berendezések részére szükséges helyről, valamint az azok működéséhez szükséges tápellátásról az Előfizetőnek kell gondoskodnia.

A Szolgáltató egyes Szolgáltatási csomagjai tekintetében jogosult meghatározott időtartamokra vonatkozó (pl. hónap) adatforgalmi, vagy egyéb használati korlátokat meghatározni.

#### **2.3.1. Rendeltetésszerű használat**

Az Előfizető köteles a Szolgáltatást és a birtokába adott Hírközlési Berendezéseket rendeltetésszerűen használni. Nem rendeltetésszerű használatnak minősül különösen:

- a) hívások vagy adatkapcsolat automatizált, a felhasználó személyes közreműködését nem igénylő indítása,
- b) hívások vagy adatkapcsolat tömeges indítása automatikus hívásfogadó eszközök, berendezések (pl., de nem kizárólag IVR) felé,
- c) hívások, vagy adatkapcsolat tömeges indítása szolgáltatások, műszaki eszközök, berendezések, stb. tesztelése, próbaüzeme, terhelhetőségének vizsgálata, sérülékenységének vizsgálata, stb. céljából,
- d) hálózati szolgáltatás nyújtása,
- e) egyéb olyan hívások vagy adatkapcsolat, melyekről a Szolgáltató alappal feltételezheti, hogy azok célja az Előfizető vagy bármely harmadik fél üzletszerű magatartásának elősegítése, illetve közvetlen haszonszerzése a Szolgáltató kárára,
- f) a Szolgáltatás törvénybe ütköző módon vagy célokra történő használata, ide értve különösen mások személyiségi, vagy szerzői jogainak megsértését,
- g) a hálózat rendeltetésszerű működésének veszélyeztetése a 2.3.2 pontban foglaltak szerint,
- h) az Előfizető a számára nyújtott Szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet, illetve hajt végre, különösen:
  - (i) az internet használók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt, illetve internetezés közben használt nem nyilvános vagy üzleti titkot képező adatok, állományok engedély nélküli megtekintése, megszerzése vagy az erre irányuló kísérlet,
  - (ii) az internet használók személyi számítógépén vagy szerverén tárolt adatok, állományok engedély nélküli megváltoztatása vagy az erre irányuló kísérlet,
  - (iii) az internethasználók személyi számítógépére vagy szerverére olyan adatok, állományok

- engedély nélküli feltöltése vagy ennek kísérlete, amely az Előfizetőt kompromittálhatja, illetve a számítógép működését hátrányosan befolyásolhatja,
- (iv) mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (pl.proxy, e-mail szerverek, nyomtatók, hálózati átjárók és egyéb kapcsolt hardver eszközök).
  - (v) a Szolgáltató hálózati eszközeire vagy szervereire.
- (i) ha az Előfizető számítógépén vagy szerverén open relay vagy open proxy szolgáltatás fut, és ezen szolgáltatással bizonyíthatóan SPAM levelek lettek kiküldve,
  - (j) ha az Előfizető számítógépén vagy szerverén adathalász vagy trójai webszervert üzemeltet,
  - (k) ha az Előfizető IP címét meghamisítja,
  - (l) ha az Előfizető olyan tevékenységet folytat, amely alkalmas egy vagy több számítógép vagy hálózat túlterhelésére (DDOS),
  - (m) ha az Előfizető portscan tevékenységet végez.

A nem rendeltetésszerű használat, vagy az igénybevételi feltételek egyéb módon történő megsértése az Előfizető részéről szerződésszegésnek minősül.

### 2.3.2. A hálózat rendeltetésszerű működésének veszélyeztetése

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást felhasználva nagy mennyiségű levelet küld, mellyel a Szolgáltató hálózatát túlterheli, a Szolgáltató a Szolgáltatást korlátozhatja. Tömeges levélküldésnek minősül:

- (i) olyan tömegesen küldött, nagy mennyiségű e-mail, amelyeknek tartalma egymással nagymértékben azonos és a címzettek nem kérték kifejezetten, hogy ezen e-mail-eket megkapják;
- (ii) olyan e-mail-ek, amelyek több mint 100 címzettet tartalmaznak a „címzettek” listában (To, Cc, Bcc);
- (iii) ingyenes e-mail szolgáltatások igénybevételével nagy mennyiségű levél átirányítása (mail forward);
- (iv) olyan e-mail-ek, amelyek nagy méretűek, és rövid idő alatt nagy mennyiségben kerültek elküldésre.

### 2.3.3. **A Szolgáltató az ilyen kéretlen tömeges e-mail-ek, illetve nagy mennyiségű levelek átvételét, illetve továbbítását a hálózat és a rendszerek védelme érdekében szoftveres és/vagy hardveres eszközök segítségével megtagadhatja.**

**Emelet díjas szolgáltatások elérhetősége**

A Szolgáltató az emeltdíjas (SHS=90) és az emeltdíjas megkülönböztetett (SHS=91) szolgáltatások elérhetőségét a Szolgáltatás keretében nem biztosítja.

### 2.3.4. Forgalommérés, forgalommenedzsment

A forgalommérésre, forgalommenedzsmentre vonatkozó szabályokat a 4.2 pont tartalmazza.

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

Az Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltató

- a) legfeljebb az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy
  - b) amennyiben a Szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában 15 napon belül nem tudja biztosítani, az általa év, hó, nap pontossággal megjelölt legkésőbbi időpontig, vagy
  - c.) az Előfizető által az Előfizetői Szerződésben megjelölt későbbi időpontban,
- de a b) és c) esetben is legfeljebb az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a Szolgáltatás nyújtását megkezdni. Ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fenti a)-c) pontok szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a Szolgáltatás megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 nap.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Ügyfél, Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítése, illetve a helyszíni csatlakoztatás, beállítás feltételeit (különösen az ingatlanba való bejutást) nem biztosítja, valamint, ha Vis Maior, vagy az Ügyfél, illetve harmadik személy

magatartása miatt a csatlakozás nem vagy csak késve valósulhat meg.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani, ha az abban megjelölt Szolgáltatást, vagy Előfizetői Hozzáférési Pontot objektív, az Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltató által bármely okból nem ismert műszaki ok miatt nem képes nyújtani illetve létesíteni.

Amennyiben az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pontot maga építi ki, úgy a Szolgáltatás telepítésére vonatkozó itt meghatározott kötelezettségek (ideértve a Szolgáltatás telepítésére előírt időbeni minőségi célértéket is) a Szolgáltatót nem terhelik.

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

A fentiek a jelen ÁSZFben nem alkalmazandóak.

## **2.6. Alkalmazandó jogszabályok**

Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, illetőleg az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.), valamint annak végrehajtási rendeletei az irányadóak.

## **3. A Szolgáltatás tartalma**

A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben a könnyebb áttekinthetőség, és az Előfizetők tájékoztatása érdekében szabályozza a Szolgáltatások körébe nem tartozó, egyéb olyan (kiegészítő és járulékos) szolgáltatásainak (vagy harmadik fél által, az Előfizetőknek nyújtott szolgáltatások) feltételeit is, melyek nem minősülnek elektronikus hírközlési szolgáltatásnak (Kiegészítő szolgáltatások). Ilyen szolgáltatások lehetnek különösen a Szolgáltatás igénybe vételéhez az Előfizető részére eszközök rendelkezésre bocsátása, adásvétele, a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvényben meghatározott szolgáltatások, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény hatálya alá tartozó információs társadalommal összefüggő szolgáltatások.

A fenti, elektronikus hírközlési szolgáltatásoknak nem minősülő szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezések kizárólag az Előfizetők teljes körű tájékoztatása érdekében kerültek egységes szerkezetbe szerkesztésre a Szolgáltatásra vonatkozó feltételekkel, így azok módosítása – tekintettel arra, hogy e járulékos szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezések nem tartoznak az Eht. hatálya alá – nem minősül a jelen ÁSZF vagy az Előfizetői Szerződés Eht. 130-132. §-ai szerinti módosításának, így az Eht. 144.§-ban foglalt tájékoztatási kötelezettség sem terheli e vonatkozásban a Szolgáltatót.

A Szolgáltató a Szolgáltatások és Kiegészítő szolgáltatások nyújtásához harmadik személyek szolgáltatásait is igénybe veheti.

### **3.1. A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás leírása**

#### **3.1.1. Internet-hozzáférés szolgáltatás**

Az Internet-hozzáférés szolgáltatás olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely során a Szolgáltató IP-cím hozzárendelésével biztosítja az IP adatátvitelt az Előfizetői Hozzáférési Pont, valamint az internet legalább egy belföldi és egy nemzetközi nyilvános adatkicserélő központja között.

A Szolgáltató az Előfizetői Hozzáférési Pontot a választása szerinti technológián/hozzáférés típuson helyhez kötötten helyezi el, figyelembe véve az Előfizető által igényelt létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot. Amennyiben az Előfizető által igényelt Szolgáltatás sajátosságai okán az igény csak bizonyos technológián/hozzáférés típuson teljesíthető, akkor a Szolgáltató ennek figyelembevételével határozza meg, hogy a Szolgáltatást mely technológián/hozzáférés típuson biztosítja az Előfizető részére.

Az Internet-hozzáférés szolgáltatás további jellemzőit, típusait, igénybevétele további módját és feltételeit az 1. sz. melléklet tartalmazza.

#### **3.1.2. Helyhez kötött telefon szolgáltatás**

A helyhez kötött telefon szolgáltatás igénybevételének során az Előfizetők a helyhez kötött előfizetői végponton keresztül nyilvános telefonszolgáltatást vehetnek igénybe azzal, hogy a hívás felépülésétől számított 120 perc elteltével a szolgáltató központja automatikusan megszakítja az Előfizető által kezdeményezett hívást.

A helyhez kötött telefonszolgáltatás azt jelenti, hogy az Előfizetők Előfizetői Hozzáférési Pontjukon keresztül hívást tudnak kezdeményezni ugyanazon vagy más helyhez kötött telefonhálózatok előfizetői végpontjára vagy bármely mobil rádiótelefon hálózat előfizetői végpontjára. Az Előfizetők hívás fogadására képesek ugyanazon vagy bármely helyhez kötött telefonhálózatból vagy mobil rádiótelefon hálózatból érkező hívás esetében. A hívások kezdeményezése történhet akár belföldi akár nemzetközi irányban, illetve hívások fogadása történhet akár belföldi, akár nemzetközi irányból.

A Szolgáltató a helyhez kötött telefonszolgáltatást az Előfizető igénye és a műszaki lehetőségek függvényében az 1. sz. mellékletben részletezett technológiák felhasználásával illetve hozzáférés típusokon keresztül nyújthatja. A Szolgáltató az Előfizetői Hozzáférési Pontot a választása szerinti műszaki hozzáférés típuson, helyhez kötötten helyezi el, figyelembe véve az Előfizető által igényelt létesítési helyen a Szolgáltató rendelkezésére álló műszaki lehetőségeket, és technológiai megvalósíthatóságot.

A helyhez kötött telefonszolgáltatás további jellemzőit, szolgáltatástípusokat, igénybevételük további módját és feltételeit az 1. sz. melléklet tartalmazza.

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

A Szolgáltatás Magyarország Szolgáltató által meghatározott területein vehető igénybe. Azon földrajzi területek körét, amelyeken a Szolgáltatás elérhető, a Szolgáltató határozza meg és azokat szabadon változtathatja, azokról a Szolgáltató ügyfélszolgálatára azokról felvilágosítást nyújt.

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

A segélyhívó szolgáltatások az alábbiakban felsorolt hívószámokon a Szolgáltató által vállalt rendelkezésre állási időben díjmentesen érhetők el.

Hívószámok:

- Mentők: 104
- Tűzoltóság: 105
- Rendőrség: 107
- Egységes európai segélyhívó: 112

A 24/1997. (III. 26.) BM rendelet szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság, mentőszolgálat, európai egységes segélyhívó hívószámaira irányuló hívások esetén a Szolgáltató a hívó számot mindig megjeleníti.

Az egységes segélykérő hívás esetén, a további intézkedésre jogosultak a hívó előfizetői azonosítói számot továbbadhatják.

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

A Szolgáltatás nem minősül egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatásnak, így a jelen ÁSZF erre vonatkozó rendelkezést nem tartalmazza.

### **3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői Hozzáférési Pont helye**

Az Előfizetői Hozzáférési Pont a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa), ennek meghatározását szolgáltatástípusonként az 1. sz. melléklet tartalmazza.

## **4. A Szolgáltatás minősége, biztonsága**

### **4.1. A Szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei**

A Szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás-minőségi célértékeket a jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

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

A Szolgáltató az internet-hozzáférés szolgáltatást jellemzően az internet kapcsolaton keresztülhaladó adatok menedzselése nélkül nyújtja, azaz az adatok az internet hálózat elemei által meghatározott útvonalon és sebességgel érik el a célállomást. A Szolgáltató azonban alkalmazhat, olyan hálózatkezelési rendszert, amely a szűkös kapacitású erőforrások – a hálózat biztonságának fenntartása és az Előfizetők közössége érdekeinek elsődlegességén alapuló – hatékony kihasználását teszi lehetővé. A hálózat osztott erőforrás jellegére való tekintettel tehát, azaz hogy a rendelkezésre álló sáv szélességen egy meghatározott időpillanatban a szolgáltatást igénybe vevő összes Előfizető osztozik, a Szolgáltató jogosult a hálózaton ún. hálózatmenedzsment eljárásokat alkalmazni. A Szolgáltató a hálózatmenedzsment eszközével különösen akkor élhet, amikor a hálózaton adatforgalmi torlódások alakulnak ki (általában 14:00 és 23:00 óra között, mely időszakot a Szolgáltató adatforgalmi csúcsidőszaknak tekinti). A hálózatmenedzsment alkalmazása befolyásolhatja bizonyos nem valós idejű alkalmazások (egy, ún. peer-to-peer alkalmazások) használatát. A Szolgáltató kifejezetten rögzíti, hogy a hálózatmenedzsment az internet-hozzáférés szolgáltatás igénybe vételéhez kapcsolódó speciális feltétel, és mint ilyen, nem tekinthető az Eht. 137. §-a szerinti korlátozásnak. A fentiekben túl a Szolgáltató a hálózat, Előfizetők valamint a Végberendezés és az azon tárolt adatok megóvásának és biztonságának érdekében az internet-hozzáférés szolgáltatás rendeltetésszerű használhatóságát nem befolyásoló módon portszűrést alkalmazhat és egyes portok forgalmát letilthatja.

## **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**

A Szolgáltató a hálózat és a Szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló események és fenyegetések kizárása, illetőleg ezek káros hatásainak csökkentése érdekében az alábbi intézkedések megtételére jogosult:

a) A Szolgáltatás szünetelése, felfüggesztése:

Az előfizetői Szolgáltatást a Szolgáltató jogosult szüneteltetni vagy felfüggeszteni a jelen ÁSZF 5.1 és 5.3 pontjaiban foglaltak szerint.

b) A Szolgáltatás korlátozása:

Az előfizetői Szolgáltatás korlátozásának részletes szabályait a jelen ÁSZF 5.2 pontja tartalmazza.

c) Az Előfizetői Szerződés megszüntetése:

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést jogosult 15 napos határidővel felmondani, a 0 pontban írtak szerint.

d) Előfizetői Végberendezések tiltó listára helyezése:

A Szolgáltató jogosult tiltó listára helyezni azon előfizetői Végberendezést, amelynek igénybe vételével az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a hálózat rendeltetésszerű működését, így különösen, de nem kizárólag az előfizetői Szolgáltatást hálózati szolgáltatás nyújtására használó Végberendezést, a 2.3.1 pontban meghatározott tevékenységek végzésére használt Végberendezést, megfelelő minősítést tanúsítóval vagy interfésszel nem rendelkező Végberendezést.

## **4.4. Az Előfizetői Végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

### **4.4.1. A csatlakoztatás feltételei internet-hozzáférés szolgáltatás esetén**

Az internet-hozzáférési szolgáltatások előfeltétele a megfelelő hálózati kapcsolat megléte illetőleg kiépítése. Az Előfizető a Végberendezéseit az Előfizetői Hozzáférési Ponton, a Szolgáltató által rendelkezésére bocsátott Hírközlési Berendezéshez csatlakoztathatja. A kiépített Előfizetői Hozzáférési Ponthoz csatlakozó Végberendezések beszerzése, csatlakoztatása, karbantartása az Előfizető feladata. Az Előfizetői Szerződés rögzíti az Előfizetői Hozzáférési Pontban alkalmazott interfész típusát. A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a Végberendezés szolgáltatására és nem vállal felelősséget az Előfizető által csatlakoztatott Végberendezés műszaki paramétereit tekintetében. A hálózathoz csak a hatályos jogszabályoknak és szabványoknak megfelelő, megfelelőségi tanúsítással ellátott Végberendezés csatlakoztatható, így a Szolgáltató az Előfizető által használt berendezések alkalmatlanságára visszavezethető hibákért nem vállal felelősséget. Az Előfizetői Szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az Ügyfelet – kérésére – előzetesen tájékoztatja a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről (hardverek; szoftverek). A Szolgáltató nem köteles

az Ügyfél hardvereinek és szoftvereinek a Szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére, illetőleg az Előfizető által használt berendezések alkalmatlanságára visszavehető hibákért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

#### **4.4.2. A csatlakoztatás feltételei helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén**

A helyhez kötött telefonszolgáltatások előfeltétele a megfelelő hálózati kapcsolat megléte illetőleg kiépítése. A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a Végberendezés szolgáltatására és nem vállal felelősséget az Előfizető által csatlakoztatott Végberendezés műszaki paraméterei tekintetében. A hálózathoz csak a hatályos jogszabályoknak és szabványoknak megfelelő, megfelelőségi tanúsítással ellátott Végberendezés csatlakoztatható, így a Szolgáltató az Előfizető által használt berendezések alkalmatlanságára visszavehető hibákért nem vállal felelősséget. A csatlakoztatható Végberendezések maximális számát, valamint egyes berendezések (pl. telefax, adatmodem, alközponti berendezés) alkalmazhatóságát a távközlési hálózat jellemzői, megvalósítása korlátozhatja.

#### **4.4.3. Az Előfizetői Hozzáférési Pont ellenőrzésének és a Hibaelhárításának a lehetővé tétele**

A Szolgáltatónak jogában áll a Szolgáltatás igénybevételéhez használt Hrközlési Berendezést (Előfizetői Hozzáférési Pontot) ellenőrizni. A Szolgáltató az ellenőrzés elvégzése érdekében jogosult az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyt adó ingatlanba belépni, és az Előfizető szükségtelen zavarása nélkül ott a szükséges ellenőrzést elvégezni. Ezt az Előfizető, illetve az ingatlan használója és tulajdonosa köteles tűrni.

Az Előfizetőnek a Hibát annak észlelésekor haladéktalanul köteles bejelenteni a Szolgáltatónak, és a Hibabehatárolás és Hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni, az ellenőrzés és Hibaelhárítás lehetőségét Előfizetői Hozzáférési Ponton, illetve az annak helyt adó ingatlanban vagy ingatlanrészen biztosítani.

Az Előfizető érdekkörében felmerült meghibásodások vagy az ő érdekkörében felmerült üzemzavar javítási költségeit az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

### **5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése:**

#### **5.1. Az előfizetői Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei**

##### **5.1.1. Általános szabályok**

A Szolgáltatás szünetelésére vagy szüneteltetésére sor kerülhet mind az Előfizető, mind a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból, Előfizetői vagy Szolgáltatói kezdeményezésre, valamint a Felek érdekkörén kívül eső Vis Maior következtében, illetve a jelen ÁSZF-ben vagy jogszabályban meghatározott események bekövetkezése esetén.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés több Szolgáltatást tartalmazó Szolgáltatáscsomagra vonatkozik, úgy annak elemei önállóan nem, kizárólag együtt szüneteltethetők.

##### **5.1.2. Az Előfizető által kérhető, illetve az Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés szabályai**

A Szolgáltató köteles az Szolgáltatást az Előfizető kérésére szüneteltetni. Az Előfizető köteles közölni a szüneteltetés kezdő időpontját, valamint a szüneteltetés időtartamát, a szüneteltetés kezdő időpontját megelőzően legalább 5 munkanappal. Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó nyilatkozatát legkorábban a szünetelésnek az Előfizető által szándékolt megvalósulását megelőző 30. naptól teheti meg.

Az Előfizető kérésére történő szünetelés legrövidebb időtartama 1 hónap, míg az adott naptári évben az Előfizető kérésére történő szünetelés maximuma összesen 6 hónap. Határozott időtartamú szerződések esetén az Előfizetői Szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

A szünetelés időtartama alatt – miután a Szolgáltató a szünetelés időtartama alatt fenntartja az Előfizetői jogviszonyt - az Előfizető csökkentett előfizetési díj megfizetésére köteles, amelynek mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza.

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

visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, az Előfizető egyszeri visszakapcsolási díjat (amelynek mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza) köteles fizetni.

Nem természetes személy előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a szolgáltatás 6 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

### **5.1.3. Szolgáltató érdekkörében felmerülő vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső okból történő szüneteltetés**

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartások esetét -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik (különösen ideértve a Vis Maior esetét), a szünetelés időtartama alatt az Előfizető díj fizetésére nem köteles. Ha ilyen esetben a szünetelés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlán az Előfizető számára jóváírja. A Szolgáltató a díj visszatérítésre nem köteles, ha a szünetelés oka Vis Maior, és igazolja, hogy a szünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható intézkedést megtett.

A Szolgáltató a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatti szünetelésről az Előfizetőket 15 nappal korábban, előzetesen értesíti. A szünetelés mértéke ebben az esetben nem haladhatja meg naptári hónaponként az 1 napot.

A Szolgáltató a szünetelésről az ügyfélszolgálati irodában, ügyfélszolgálatán, illetve a Szolgáltató Honlapján, valamint az Eht. 144. § (6) bekezdésének megfelelő módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az Előfizetőit.

### **5.1.4. Rendszeres karbantartás**

Rendszeres karbantartás a technikai eszközök üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenység, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. A rendszeres karbantartás körébe tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében kerülnek elvégzésre.

A rendszeres karbantartási munkálatokat hétköznapokon 0-6 óra között kell elvégezni. A Szolgáltató a szünetelésről az ügyfélszolgálati irodában, vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve a Szolgáltató Honlapján, valamint az Eht. 144. § (6) bekezdésének megfelelő módon a szüneteltetést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az Előfizetőit.

## **5.2. Az Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósítás módja**

### **5.2.1. Általános szabályok**

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető értesítésével az alábbi esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a hálózat rendeltetésszerű működését (2.3.2 pont), ha az Előfizető a Hírközlési Berendezéshez megfelelőségtanúsítvánnyal nem rendelkező Végberendezést, vagy nem megfelelő interface-szel rendelkező Végberendezést csatlakoztat;
- b) az Előfizető a 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 (amely a Szolgáltató válasza szerint történhet külön levélben, a Szolgáltató által megküldött számlalevélen, vagy a 12.1.2 pontban meghatározott bármely egyéb értesítési módon) megjelölt - legalább 30 napos - határidő lejártát követően is esedékes Díjtartozása van, és az Előfizető nem adott az ilyen Díjtartozások fedezetére a Szolgáltatónak az ÁSZF 12.3.5 pontjában meghatározott mértékű vagyoni biztosítékot;
- d) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott Szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve az Egyedi Előfizetői

Szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget.

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

A Szolgáltató továbbá jogosult a Szolgáltatás korlátozására, ha:

- az Előfizető megszegi a 2.3.1 pontban meghatározott rendeltetésszerű használat feltételeit;
- ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető vagy a nevében eljáró harmadik személy az Előfizetői Szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon (Díjtartozás esetén ide értve azt az esetet, amikor az Előfizető által befizetett összeget a Szolgáltató az Előfizető egyenlegére könyvelni) tudomást szerez, a Szolgáltató a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszünteti. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői Szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az Előfizetői Szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató - az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az Előfizetői Szerződés megszűnéséig fenntartja. A Szolgáltató a Szolgáltatás visszaállításáért a 2. sz. Mellékletben meghatározott visszakapcsolási díjat számolhatja fel.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.

A korlátozás – kivéve a megtévesztés esetét – a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett Szolgáltatásra terjed ki. A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott Szolgáltatással arányos díjat számít fel, amelynek mértékét a 2. sz. melléklet tartalmazza.

### **5.2.2. A korlátozás alatt nyújtott Szolgáltatás**

Helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a Szolgáltató a korlátozás ideje alatt is biztosítja:

- a) az Előfizető hívhatóságát,
- b) a segélykérő hívások továbbítását,
- c) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét.
- d) a hibabejelentő elérhetőségét.

Internet-hozzáférés szolgáltatás esetén a korlátozás az Előfizető által igénybe vett csomaghoz rendelt adatátviteli sebesség 0,12 Mbit/s-ra (mind letöltési mind feltöltési irányba) történő lassítását jelenti.

### **5.3. A Szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei**

A Szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht-ban biztosított felmondási jogával, a Szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggeszheti. A Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői Szerződést felmondja.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető vagy a nevében eljáró harmadik személy az Előfizetői Szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, amelynek tartamára jogosult a Szolgáltatást felfüggeszteni.

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

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

A Szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

Az Előfizető a Szolgáltatással kapcsolatos Hibát a Szolgáltató jelen ÁSZF 1.3 pontjában meghatározott elérhetőségein jelentheti be, az ott meghatározott nyitvatartási időben.

A Szolgáltatónak a Hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A Szolgáltató Hibabejelentési nyilvántartása tartalmazza:

- 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.

A Szolgáltató köteles a Hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) további helyszíni, az Előfizetői Hozzáférési Ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
- b) a Hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a Hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Nem köteles a Szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az Előfizetőt, amennyiben a valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó Hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az Előfizetői Hozzáférési Ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

Az Előfizetőnek a Hibaelhárítás során a Szolgáltatóval együtt kell működnie, a Hibaelhárítás lehetőségét az Előfizetői Hozzáférési Ponton, illetve a Hírközlési Berendezésnek (Előfizetői Hozzáférési Pontnak) helyet adó ingatlanban biztosítani köteles. Ha a Szolgáltató illetve szerződéses partnere az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyet adó ingatlanhoz kiszáll, az Előfizető a 2. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült Hiba elhárításának érdekében kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a Hiba oka az Előfizetőnél merült fel (pl. Előfizető hibás Végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves Hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén. A Szolgáltató az Előfizetőnek az ismételt kiszállás díját az 2. mellékletben meghatározott mértékben felszámítja.

Kizárólag a Szolgáltató – illetve szerződéses partnere - jogosult a Szolgáltatással érintett hálózattal kapcsolatos Hibák kijavítására. Ha a Szolgáltató a Hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az Előfizető a meghibásodott hálózat javítására a Szolgáltatón kívül más vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani, és ezzel kárt okozott, a teljes okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a Szolgáltatónak a Hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit. Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő Hibaelhárítást hiúsít meg, felel a Szolgáltatónak okozott teljes kárért.

A Hiba bejelentésétől a Hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.

Amennyiben a Hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulás beszerzésének ideje a hibaelhárítás határidejébe nem számít bele, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak a bejelentést követő 48 órán belül meg kell kérnie. A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül értesíti az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról,

valamint arról, hogy a hozzájárulás megszerzése a hibaelhárítási határidőbe nem számít bele.

- Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a fenti a) pont szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a Hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.
- Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a Hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a Hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a Felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam a hibaelhárítás határidejébe nem számít bele.

Nem minősül elhárítottnak a Hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti Hibabejelentés szerinti Hibát ismételt bejelenti a Hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a Hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a Hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az Előfizető által tett ismételt Hibabejelentésig eltelt időtartam.

A Szolgáltató köteles a Hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az Előfizetőt a Hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a Hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni Hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

A Szolgáltató a valós és saját érdekkörében felmerült Hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a Hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

## **6.2. Az előfizető jogai a Szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

A Szolgáltató felelőssége az Előfizetői Hozzáférési Pontig terjed, eddig a pontig köteles a Szolgáltató a Szolgáltatást nyújtani és a vállalt célértékeket teljesíteni.

Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a) a Hibát az Előfizető által használt, megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező Végberendezés okozta;
- b) a Hiba az Előfizető tulajdonában lévő Végberendezésben vagy a Hírközlési Berendezés és a Végberendezés közötti összeköttetésben van;
- c) Hibát a Hírközlési Berendezés vagy a Szolgáltatás nem rendeltetésszerű használata okozta;
- d) a Hibát nem jelentették be;
- e) a Hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- f) az Előfizető a hibabehatárolás illetve a Hibaelhárítás során a Szolgáltatóval nem működik együtt, különösen, ha az Előfizető nem biztosította a Hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a Hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- g) a Szolgáltatás szünetelése, korlátozása, felfüggesztése.

### **6.2.1. A Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták**

Ha az Előfizető nincs megelégedve a Szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a Szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására. A hatósági vagy független műszaki szakértői vizsgálat során a Szolgáltató képviselője jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a Szolgáltató köteles a meg nem felelés Előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. A szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlanok bizonyultak.

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

Az Előfizetők Bejelentéseiket, vagyis Panaszaikat, illetve Hibabejelentéseiket megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon tett bejelentés útján. Az Előfizető által előterjesztett Bejelentéseket a Szolgáltató nyilvántartásba veszi, megvizsgálja, és annak eredményéről az Előfizetőt legkésőbb 15 napon belül, írásban tájékoztatja.

A Szolgáltató a Hibabejelentéseket az ÁSZF 6.1 pontjában foglaltak szerint veszi nyilvántartásba és kezeli.

#### **6.3.1. Számlapanaszok intézése**

Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitatja, az ezzel kapcsolatos Panaszát (a továbbiakban: Díjreklamáció) az általános szabályok szerint teheti meg a Szolgáltató ügyfélszolgálatán. Az ügyfélszolgálat a Díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi. A Díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig a Szolgáltató nem jogosult az Előfizetői Szerződést az Előfizető vitatott Díjtartozására hivatkozással felmondani.

Ha az Előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitató Díjreklamációját a vitatott díj megfizetésére irányadó határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz és a Díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, abban az esetben a Díjreklamációval érintett díj(tétel) vonatkozásában a díjfizetési határidő a Díjreklamáció megvizsgálásának idejével meghosszabbodik. A Díjreklamációnak a tárgyhavi számlán nem vitatott díjtételeinek kifizetésére azonban nincs halasztó hatálya.

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

A Szolgáltató elbírálja a Díjreklamáció jogosságát, és annak eredményéről az Előfizetőt a Díjreklamáció módjának megfelelő módon azonnal, vagy - amennyiben ez nem lehetséges (személyes ügyfélszolgálaton tett Díjreklamáció esetén jegyzőkönyv felvételét követően) - legkésőbb 15 napon belül, írásban tájékoztatja. A Díjreklamáció teljes elfogadása esetén tájékoztatásnak a Díjreklamációval érintett összegnek a Szolgáltató által az Előfizető részére megküldött számlán szereplő jóváírása minősül, arról ezen felüli külön tájékoztatást nem küld.

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 mértékének el kell érnie a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét, melyet jelen ÁSZF 7.1.10. pontja szabályoz.

Az Előfizető Díjreklamációval a számla fizetési határidejétől számított egy éven belül élhet.

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

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

A Szolgáltató a Szolgáltatással kapcsolatos valamennyi lényeges kérdésről, így különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, az ügyfélszolgálati elérhetőségeken tájékoztatja Előfizetőit, és lehetőséget biztosít az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos ügyintézésre.

A Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban a személyes ügyfélfogadást, valamint ügyfélszolgálatának telefonos és online elérhetőségét biztosítja az Előfizetők számára.

A Szolgáltatással kapcsolatos ügyintézésre szolgáló ügyfélszolgálati irodák működési rendje egymástól eltérhet. Amennyiben az egyes ügyfélszolgálati irodák meghatározott napokon zárva tartanak, az Előfizetők a Szolgáltatónak az ÁSZF 1.3 pontjában megjelölt egyéb elérhetőségein tehetik meg bejelentéseiket. Az irodák zárva tartásának pontos - naptári dátum szerinti - időpontjáról az Előfizetők a zárva tartással érintett napot megelőzően legalább 15 nappal korábban az irodákban kifüggesztett hirdetemény útján értesülhetnek.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati telefonszámra érkezett hívásokról hangfelvételt készít, amelyről a hívó felet

minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy (szerződéskötés, hibabejelentés, stb). csak az egyéb ügyfélszolgálati elérhetőségeken intézhető. A Szolgáltató a hangfelvételeket a rá vonatkozó adatvédelmi és fogyasztóvédelmi szabályok rendelkezései szerint tárolja és használja.

#### **6.4.2. Az Ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

A Szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy Ügyfeleit, Előfizetőit az általa megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja. A személyes ügyfélszolgálaton a Szolgáltató az Ügyfelek és Előfizetők aznapi kiszolgálását az iroda zárását legalább egy órával megelőzően érkezett Ügyfelek és Előfizetők esetében vállalja.

#### **6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele**

A Szolgáltató az országos belföldi tudakozó szolgáltatások elérhetőségét az Előfizető számára biztosítja. A Szolgáltató, az Előfizető hozzájárulásától függően, köteles megadni az egyetemes tudakozó szolgáltatóknak:

- az előfizető nevét,
- lakcímének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és
- kapcsolási számát.

Az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

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

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

Az ezzel kapcsolatos tájékoztatást az ÁSZF 5. számú melléklete tartalmazza.

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

#### **7.1. az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj**

A Szolgáltatás az egyedi Előfizetői Szerződésben és a jelen ÁSZF-ben meghatározott előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabadáras. A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a Szolgáltató nyújt, illetve végez, hanem harmadik féltől rendel meg, illetve vesz igénybe és azt változatlan formában továbbértékesíti az Előfizető részére.

A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható. A számlák aláírás nélkül hitelesek.

Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak négy csoportot alkotnak:

- a) egyszeri díjak, valamint;
- b) havi előfizetési díjak
- c) forgalmi díjak (másodperc, perc, illetve hívás alapú);
- d) kapcsolási díjak.

### **7.1.1. Havi előfizetési díjak**

#### **Havi előfizetési díj**

A Szolgáltatás igénybevételeért havi előfizetési díjat az Előfizetői Szerződés alapján havonta (illetve az Előfizető eltérő választása esetén a választott gyakorisággal), az ÁSZF 7.1.7 pontjában jelölt számlázási ciklusnak megfelelően, tört havi igénybe vétel esetén az igénybe vétellel arányos mértékben számít fel a Szolgáltató, mely díj magában foglalja a rendszerüzemeltetés, karbantartás valamint a Hibaelhárítás díját is. A havidíjak fajtáját és mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza.

#### **Csökkentett előfizetési (szüneteltetési) díj**

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összegét a 2. számú melléklet tartalmazza.

### **7.1.2. Egyszeri díjak**

Az egyszeri díjak fajtáját és mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza.

### **7.1.3. Forgalmi díjak**

Előfizetői Hozzáférési Pontról keményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében – kivéve, ha az adott díjcsomag díjszabása másként rendelkezik – mért időtartama szerint meghatározott, és a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszaktól függ. A Szolgáltatás díjának számításánál a díjazás alapját képező idő a kapcsolat létrejötte és bontása között nem haladhatja meg a végpontok közötti beszéd vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét hívóoldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodpercet. Az előfizetési díj megfizetésén felül az Előfizető a hívás kezdeményezésével automatikusan vállalja a beszélgetési (forgalmi) díj utólagos megfizetését.

A forgalmi díjak mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza.

### **7.1.4. Hívásfelépítési vagy kapcsolási díj**

Időalapú díjazásnál a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés sikeres megvalósításáért és bontásáért a díjazási időszaktól és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként felszámítható díj (Ft/hívás). A hívásfelépítési díj díjcsomagonként változik.

A hívásfelépítési vagy kapcsolási díj mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza.

### **7.1.5. Díjazási Időszakok**

Csúcsidőszak: Munkanapokon 7:00 - 18:00 óra között

Kedvezményes időszak: minden egyéb időben

A csúcsidőszakban kezdeményezett, de a kedvezményes időszakban befejezett, vagy a kedvezményes időszakban kezdeményezett, de a csúcsidőszakban befejezett hívásokat a Szolgáltató az időhatárok szerint megbontja.

### **7.1.6. Díjfizetés nélkül igénybe vehető szolgáltatások**

A Szolgáltató a segélyhívószámok hívásáért hívásdíjat nem számít fel.

Az egyéb, díjfizetés nélkül igénybe vehető telefonszolgáltatásokat az ÁSZF 2. sz. melléklete tartalmazza.

### **7.1.7. A számla kiállításának ideje, módja, gyakorisága**

A Szolgáltató általi számlakiállítás a Szolgáltatónál vezetett Előfizetői nyilvántartás, az Előfizető által igénybevett Szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az Előfizetői Szerződésben szereplő, illetve az Előfizetőnek biztosított és a jelen ÁSZF-nek megfelelő Szolgáltatásról jogosult számlát kiállítani, az Előfizetői Szerződésben illetve a jelen ÁSZF-ben megjelölt díjon.

A Szolgáltató számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban együttesen: díjak). A Szolgáltató a számlát az Előfizetői Hozzáférési Pont címére küldi ki, amennyiben az Előfizető nem jelöl meg ettől eltérő számlázási címet. 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. A Szolgáltató ebben az esetben díjkedvezményt adhat.

A számla kiállítása történhet havonta, félévente és évente. A Szolgáltató a tárgyidőszakra vonatkozó számlát tárgyhoz 15. napjáig küldi meg az Előfizető részére. A számla a Szolgáltató általi megküldést követő 8. napon kézbesítettnek minősül, kivéve, ha az Előfizető a 7.1.8. pontban meghatározott általános teljesítési határidő lejárt előtt legkésőbb 8 nappal a Szolgáltató részére ügyfélszolgálatán keresztül jelzi, hogy a tárgyhónapra vonatkozó számlát nem kapta kézhez.

### **7.1.8. A díjfizetés módja és ideje, a díjkiegyenlítés határideje**

A rendszeres díjak megfizetése a – számlázási gyakoriságnak megfelelő – tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb, egyszeri vagy eseti díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek. A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve. Amennyiben az esedékesség a számlán egyéb módon nem kerül feltüntetésre, a díjat a legkésőbb az adott hónap 25. napjáig meg kell fizetni.

### **7.1.9. Kedvezmények**

A Szolgáltató dönthet kedvezmények, akciós ajánlatok felkínálásáról, amelyek a havi- vagy egyszeri díjakat érinthetik, és amelyeket a Szolgáltató által meghatározott időtartamon belül, a Szolgáltató által meghatározott személyi és tárgyi feltételek mellett vehetnek igénybe az Ügyfelek, illetve az Előfizetők („**Általános Akciók**”). A Szolgáltató az Általános Akciós feltételeket, az azokban foglalt kedvezmények mindenkori leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket az ÁSZF 7. számú Mellékletében közzéteszi. A Szolgáltató – mivel szerződéskötési kötelezettség nem terheli – jogosult az Általános Akcióban való részvételt bármely Előfizető vagy Ügyfél tekintetében megtagadni.

A Szolgáltató az Általános Akciókon túl az egyes Ügyfelek/Előfizetők vagy ügyfél/előfizetői csoportok részére jogosult a havi, illetve egyszeri díjakat érintő egyedi kedvezményeket is biztosítani, amelyek kizárólag az adott Ügyfélre/Előfizetőre vagy ügyfél/előfizetői csoportra vonatkoznak („**Egyedi Kedvezmények**”). Az adott Egyedi Kedvezmény részleteiről (így különösen annak feltételeiről, díjairól, a nyújtott kedvezményekről) a Szolgáltató az Ügyfeleket az Előfizetői Szerződés megkötése előtt igazolható módon tájékoztatja.

Ha az adott Egyedi Kedvezmény további feltételekhez nem kötött díjkedvezmény, a Szolgáltató ennek mértékéről, továbbá az Egyedi Kedvezmény esetleges megvonásáról az érintett Előfizetőket - külön értesíti, Ha az adott Egyedi Kedvezmény az Előfizetői Szerződés lényeges tartalmát módosítaná (így különösen az Előfizetői Szerződés időtartamát), akkor az Egyedi Kedvezmény biztosításának feltétele az Előfizetői Szerződés közös megegyezésen alapuló, kétoldalú módosítása (ÁSZF 12. pont).

#### **7.1.9.1. Határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény**

A Szolgáltató a mindenkori ÁSZF-ében meghatározott listaáraknál kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes Szolgáltatások igénybevételét, amennyiben az Előfizető határozott időtartamra köt a Szolgáltatóval szerződést.

Ha az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltató által közzétett valamely ajánlat alapján olyan kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató meghatározott szolgáltatási szint igénybe vételéhez és meghatározott időtartamra történő szerződéskötéshez kötött, az Előfizető a kedvezmény összegét elveszti az alábbi esetekben:

- a) amennyiben az Előfizetői Szerződését a határozott időtartam alatt rendes felmondással megszünteti;
- b) amennyiben az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató a határozott időtartam alatt az Előfizetőnek felróható okból mondja fel a 12.3.3 és a 12.3.4 pontokban leírt okok miatt; ezekben az esetekben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.
- c) amennyiben a határozott időtartam alatt az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szinthez képest szerződésmódosítást kezdeményez, valamint, ha határozott időtartamú szerződésének közös megegyezéssel történő megszüntetésével egyidejűleg új előfizetői szerződést köt;
- d) amennyiben a határozott időtartam alatt az Előfizető a szolgáltatás átírását kezdeményezi vagy olyan területre történő áthelyezését kéri ahol az Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítése nem lehetséges;

- e) Kiegészítő illetve Prémium szolgáltatások esetében a fentiekén túlmenően akkor is, ha annak időtartama alatt az alap Szolgáltatásra vagy Szolgáltatáscsomagra vonatkozó Előfizetői Szerződés megszűnik.

A fenti esetekben az Előfizető a határozott időtartamú szerződéshez fűződő kedvezményt elveszti, és köteles – megfizetni az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott kedvezményeknek (melyek lehetnek havidíjból adott, egyszeri díjból nyújtott vagy egyéb kedvezmények)

- a) a fenti a-b) pontokban meghatározott felmondási idő lejártáig; illetve  
b) a fenti c-e) pontokban foglalt időpontig igénybevett összegét.

A szerződés megszüntetéséhez fűződő hátrányos jogkövetkezmények nem kerülnek alkalmazásra, amennyiben az Előfizetői Szerződés a fenti, c) pontban meghatározott okból szűnik meg, és az Előfizető egyidejűleg a Szolgáltatóval új, határozott idejű előfizetői szerződést köt ugyanazon Szolgáltatás más, magasabb szolgáltatási szintjére, és az új határozott idejű szerződést legalább az eredeti szerződés határozott időtartama lejártának időpontjáig fenntartja, illetve az új szerződés tekintetében az a)-e) pontokban meghatározott körülmények az eredeti szerződés időtartamának lejárató időpontjáig nem következnek be. Az eredeti szerződés alapján nyújtott kedvezményt az Előfizető elveszti, ha az így megkötött új szerződés tekintetében az a)-e) pontokban rögzített körülmények valamelyike az eredeti szerződés időtartamának lejárató időpontjáig bekövetkezik. Ilyen esetben a Szolgáltató jogosult az eredeti szerződés - annak megszűnésének időpontjáig - időarányos kedvezményeit, illetve az új szerződés tekintetében igénybe vett időarányos kedvezményeket egy összegben érvényesíteni az Előfizetővel szemben.

Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített határozott időtartam eltelt, és az Előfizető újabb határozott időtartamra nem köt Előfizetői Szerződést, akkor a határozott időtartam lejártával – amennyiben az Előfizető és a Szolgáltató másként nem állapodtak meg – az Előfizető Szerződés időtartama meghosszabbodik és határozatlan időtartamúvá válik. Ebben az esetben a Szolgáltató a határozott időtartam lejártát megelőzően értesíti az Előfizetőt a határozatlan időtartamú szerződésre irányadó listaárakról és az esetleges díjkedvezményekről.

#### **7.1.9.2. Határozatlan időtartamú szerződéshez fűződő kedvezmény**

A Szolgáltató a mindenkori ÁSZF-ében meghatározott listaáraktól kedvezőbb feltételek mellett biztosíthatja egyes szolgáltatások igénybevételét határozatlan időtartamú szerződésekre vonatkozóan is.

Ha a Szolgáltató a már hatályban lévő határozatlan idejű szerződés vonatkozásában az Általános Akciókban foglalt feltételekkel biztosít kedvezményt, akkor az Általános Akciókban megjelölt Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződés tekintetében az adott kedvezmény az Általános Akciókkal módosított ÁSZF hatálybalépésével alkalmazásra kerül.

Ha a Szolgáltató a már hatályban lévő határozatlan idejű szerződés vonatkozásában az adott kedvezményt további feltételekhez nem kötött díjkedvezmény formájában, Egyedi Kedvezményként biztosítja, úgy az adott Egyedi Kedvezmény a Szolgáltató értesítésével az Előfizetői Szerződés részévé válik.

Amennyiben a kedvezmény az értesítésben meghatározott időtartamon keresztül az ÁSZF-ben foglalt díjakhoz képest alacsonyabb díjazást jelent, az Előfizető elfogadja, és kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által meghatározott időtartam elteltével a Szolgáltatás az ÁSZF-ben foglalt díjazáson vehető igénybe. Amennyiben az értesítés szerint a kedvezmény határozatlan időtartamon keresztül jelent az ÁSZF-ben foglalt díjakhoz képest alacsonyabb díjazást, a Szolgáltatás a kedvezményes díjon a Szolgáltató ellenkező értesítéséig illetve az Általános Akció feltételeinek módosításáig vagy visszavonásáig vehető igénybe.

Az Általános Akciók közzététele, módosítása vagy visszavonása, továbbá az Egyedi Kedvezményekről szóló értesítés megküldése, az ebben foglalt kedvezmények megvonásáról vagy módosításáról szóló Szolgáltatói értesítés nem minősül az Előfizetői Szerződés módosításának. A kedvezmények vagy az akciós feltételek megvonásáról szóló Szolgáltatói értesítést követően az Előfizetői Szerződés annak eredeti feltételei szerint, míg a kedvezmények vagy az akciós feltételek módosításáról szóló Szolgáltatói értesítést követően a módosított kedvezményes feltételek szerint folytatódik tovább.

#### **7.1.10. Késedelmi kamat**

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni az Előfizetőnek. A késedelmi kamat mértéke: 10 %. Késedelmi kamat illeti meg a Szolgáltatót alaptalan Díjreklamáció esetén a fizetési

határidőig be nem fizetett számlaösszegre vonatkozóan. A Szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében - az Előfizetői Díjreklamáció jogossága esetén - az Előfizetőt a fent hivatkozott késedelmi kamattal egyező mértékű jóváírás illeti meg a befizetés és az Előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

#### **7.1.11. Díjindexálás**

A határozatlan idejű Előfizetői Szerződések alapján nyújtott Szolgáltatások díjait a Szolgáltató naptári évenként legfeljebb egy alkalommal jogosult módosítani a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően a 12.1 pont alapján.

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

#### **7.2.1. Fizetési módok**

Az Előfizető saját választása szerint (i) a Szolgáltató által megküldött postai számlabefizetési megbízás útján; (ii) pénzügyintézetben keresztül, banki átutalás illetve csoportos beszedési megbízás útján; (iii) – Díjnet rendszer használata esetén - bankkártyás fizetéssel, vagy (iv) belföldi posta utalvány útján egyenlítheti ki számláit. Az itt meghatározott fizetési módok esetében az Előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, illetve a pontos adatok megadásáról, melynek elmulasztásából eredő következményekért az Előfizető felel.

A számla azon a napon kiegyenlített, amikor a Szolgáltató bankszámláján az Előfizető által fizetett összeg jóváírásra kerül.

#### **7.2.2. Elszámolás rendje**

Amennyiben az Előfizetőnek több havi előfizetési díj tekintetében díjtartozása van, és az Előfizető valamely számlán szereplő összeget a Szolgáltató részére a számlán szereplő azonosító adatok megadásával megfizeti, a Szolgáltató az adott teljesítést az adott számlával érintett hónapra irányadó előfizetői díj teljesítéseként számolja el. Amennyiben az Előfizető oly módon teljesít befizetést a Szolgáltató részére, hogy a Szolgáltató a befizetéssel érintett tartozást a befizetés adatai alapján nem tudja valamely díjtartozással érintett hónap tekintetében elszámolni, és az Előfizető szándéka egyértelműen nem ismerhető fel, és befizetése a teljes díjtartozását nem fedezi, a Szolgáltató jogosult dönteni arról, hogy az adott befizetést mely díjtartozásra számolja el, és döntéséről az Előfizetőt értesíti. Ha az elszámolás rendjéről egyik Fél sem döntött, vagy a Szolgáltató az Előfizetőt nem értesítette az Előfizetőt döntéséről, a Szolgáltató az alábbiak szerint számítja be az Előfizető által teljesített részteljesítéseket:

- a) régebben lejárt tartozás;
- b) azonos lejárat esetén az Előfizetőre terhesebb tartozás;
- c) egyenlő mértékben terhes tartozások esetén a kevésbé biztosított követelés.

A fentiekben meghatározott beszámítási sorrendet követően fennmaradó, illetőleg az Előfizető döntésétől függő túlfizetés, vagy előrefizetés esetén a Szolgáltató az Előfizető következő időszakos számláján szereplő fizetendő végösszegeből levonja az Előfizető által túlfizetett összeget. A Szolgáltató a túl- vagy előrefizetések után kamatot nem fizet. Amennyiben az Előfizetői Szerződés a túlfizetéssel érintett hónapot követően megszűnik, a Szolgáltató az Előfizetővel történő elszámolás során a túlfizetett összeget az Előfizető által arányosan fizetendő díjból levonja. Amennyiben a túlfizetett összeg mértéke az Előfizető által arányosan fizetendő összeg mértékét meghaladja, a különbözetet a Szolgáltató az Előfizető részére visszatéríti.

### **7.3. A kártérítési eljárás szabályai**

Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató eljárása, magatartása okán kár éri, az Előfizető jogosult a kártérítés iránti igényét - az annak igazolására szolgáló, a polgári jog általános szabályai szerint a kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat megadásával - a jelen ÁSZF 6.3 pontjában meghatározott módon a Szolgáltatónak bejelenteni. A kártérítési igény elbírálásához szükséges minden adat hiánytalan beérkezését követően a Bejelentést a Szolgáltató a jelen ÁSZF 6.3 pontjában meghatározott általános szabályok szerint vizsgálja és válaszolja meg az Előfizető részére.

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

### **7.4.1. Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, értesítés a kötbérről**

Az Előfizetőt a jelen 7.4.1. pont alapján megillető egyes kötbérek az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnéséig napjáiig járnak.

**7.4.1.1.** A Szolgáltatás nyújtásának késedelmes (az ÁSZF 2.4. pontjában meghatározott határidőhöz képest) megkezdése esetén a kötbér összege:

- minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része;
- belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az Előfizetői Szerződés megszűnéséig a fent meghatározott kötbér felét köteles megfizetni.

**7.4.1.2.** Az átírás késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 12.2.2 pontja) a kötbér összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

**7.4.1.3.** Az áthelyezés késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 12.2.1 pontja) a kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

**7.4.1.4.** A Szolgáltatás bármely okból történő korlátozása megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 5.2.1 pontja) a kötbér mértéke

- minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada;
- amennyiben a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

**7.4.1.5.** A Hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálatról illetve a Hiba elhárításáról történő előfizetői értesítés, illetve a Hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén (ÁSZF 6.1 pontja) a kötbér mértéke a vetítési alap

- kétszerese az értesítés késedelmes teljesítése esetén;
- négyszerese a Hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén, ha a Hiba következtében az Előfizető az Szolgáltatást csak az Előfizetői Szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni;
- nyolcszorosa a Hiba kijavításának késedelmes teljesítése esetén, ha a Hiba következtében az Szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a Hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi Előfizetői Szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg. A Szolgáltató a kötbért a fenti értesítésekre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra, míg a Hiba kijavítására nyitva álló határidő elmulasztása esetén a határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a Hiba elhárításáig terjedő időszakra köteles megfizetni az Előfizető számára.

**7.4.1.6.** Az Előfizető értesítése a kötbérről, a kötbér teljesítése

A Szolgáltató a szerződésszegő magatartása megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról, a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számításról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja, vagy
- b) az Előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, - amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik - banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

## **8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai**

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

A számhordozás részletes eljárási szabályait az 1. sz. Mellékletének B). 5. pontja tartalmazza.

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

A szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályait az 1. sz. Mellékletének A). 6. pontja tartalmazza.

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

A Szolgáltató a Szolgáltatás keretében közvetítőválasztást nem biztosít.

## **9. Szerződés időtartama**

Az Előfizetői Szerződés határozott és határozatlan idejű lehet. Határozott idejű szerződés legfeljebb 24 (huszonnég) hónapos időtartamra vagy a mindenkor akciós ajánlatokban meghatározott időtartamra köthető. Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített határozott időtartam eltelt, és az Előfizető újabb határozott időtartamra nem köt Előfizetői Szerződést, akkor a határozott időtartam lejártával – amennyiben az Előfizető és a Szolgáltató másként nem állapodtak meg – az Előfizető Szerződés időtartama meghosszabbodik és határozatlan időtartamúvá válik. Ebben az esetben a Szolgáltató a határozott időtartam lejártát megelőzően értesíti az Előfizetőt a határozatlan időtartamú szerződésre irányadó listaárakról és az esetleges díjkedvezményekről.

## **10. Adatkezelés, adatbiztonság**

### **10.1 A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama**

A Szolgáltató köteles az Előfizetőről az előfizetői jogviszonnyal összefüggésben tudomására jutott adatokat és információkat a hatályos adatvédelmi jogszabályi rendelkezések, és az Előfizető adatkezelési nyilatkozatai szerint kezelni.

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatainak kezelését az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint végzi, amely a jelen ÁSZF 4. számú mellékletét képezi.

Amennyiben a Szolgáltató az Eht. 157. § (9) bekezdése alapján az Előfizető személyes adatait az Előfizető fizetési késedelme esetén a Szolgáltató által megbízott követeléskezeléssel foglalkozó személynek átadja, az Előfizető e harmadik személynek közvetlenül köteles megfizetni a Szolgáltató által megállapított egyszeri követeléskezelési díjat (2. számú melléklet), tekintet nélkül a Szolgáltatóval szemben fennálló egyéb tartozásaira.

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

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Ügyfélszám megadásán keresztül végzi el az Előfizető azonosítását minden olyan esetben, amikor arra az Előfizető személyazonosító okmányaiból történő közvetlen meggyőződés útján nincs lehetőség. Az Előfizető saját érdekében vállalja, hogy Ügyfélszámát magántitokként kezeli, azt illetéktelen harmadik személy részére nem adja át, nem teszi hozzáférhetővé. Az Előfizető tudomásul veszi továbbá, hogy a Szolgáltató az Előfizető ügyfélszámát a Szolgáltatónak megadó harmadik személyt jogosult úgy tekinteni, mint akit az Előfizető a Szolgáltatóval szembeni képviselőjére meghatalmazott, kivéve, ha az Előfizető a Szolgáltatóval közölt írásbeli nyilatkozatban eltérően rendelkezett.

A Szolgáltató adatkezelésével kapcsolatos egyéb tájékoztatást az ÁSZF 4. számú mellékletét képező Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

### 10.3 Előfizetői névjegyzéki adatok kezelése

A Szolgáltató évente egy alkalommal előfizetői névjegyzéket készít, amelyet elektronikusan – a Honlapon keresztül – bárki számára hozzáférhetővé tesz és ezt az internetes előfizetői névjegyzékfolyamatosan frissíti. Ha a Szolgáltató az előfizetői névjegyzéket a Honlapon kívül elektronikus adathordozón is hozzáférhetővé teszi, azt legalább évente frissíti. Az előfizetői névjegyzék tartalmazza a Szolgáltató helyhez kötött telefonszolgáltatása előfizetőinek adatait, az Előfizető ehhez történő hozzájárulásától függően. A Szolgáltató minden helyhez kötött telefonszolgáltatására Előfizető számára biztosítja, hogy az előfizetői névjegyzékben külön térítés nélkül feltüntethesse nevét, lakcímét (székhelyét) és előfizetői hívószámát, igény esetén az előfizetői hívószámhoz tartozó Végerendezés felhasználási módját (telefon/fax). Egyéni előfizető díjmentesen kérheti továbbá neve után a foglalkozása és iskolai végzettsége, szakképesítése feltüntetését is, legfeljebb 24 karakter hosszúságig, valamint egy mobil rádiótelefon előfizetői hívószám feltüntetését is. Nem természetes személy Előfizető egy mobil rádiótelefon hívószám feltüntetését a névjegyzékben díj ellenében kérheti a Szolgáltatótól. Az előfizetői névjegyzék természetes személynek nem minősülő előfizetők esetében az - előfizetői névjegyzékben való feltüntetéséhez hozzájáruló - Előfizető nevét és legalább egy előfizetői hívószámát tartalmazza.

Az Előfizető kérheti, hogy

- külön költség nélkül kimaradjon a névjegyzékből;
- a névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra;
- lakcímét csak részben tüntessék fel a névjegyzékben.

## **11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)**

Az előfizetői névjegyzékkel kapcsolatos nyilatkozatokra vonatkozó szabályokat a fenti 10.3. pont tartalmazza.

Az Előfizetői Szerződés megkötésekor a KKV-k írásbeli nyilatkozattal jogosultak kérni az Egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok és a jelen ÁSZF rájuk történő alkalmazását.

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 bármikor, ingyenesen, a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségeinek valamelyikén jogosult módosítani.

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 ezen nyilatkozatát írásban vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 (nyolc) napon belül átvezeti.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor illetve azt követően bármikor jogosult nyilatkozni arról, hogy havi bontású hívásrészletezőt (tételes számlamellékletet) igényel. Az Előfizető bármikor jogosult ezen nyilatkozatát a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségeinek valamelyikén módosítani.

Az Előfizető egyéb nyilatkozatait az Előfizetői Szerződés megkötésekor és az előfizetői jogviszony fennállása alatt írásban vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein teheti meg, vagy módosíthatja.

A Szolgáltató az Előfizetőnek a Rendelet hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait az Eht. és a Rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

## **12. Az Előfizetői Szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei**

A jelen pontban foglalt Szolgáltatói kötelezettségek kizárólag az ÁSZF-ben meghatározott Szolgáltatásokra irányadó ÁSZF és Előfizetői Szerződés rendelkezésekre vonatkoznak. Az ÁSZF-ben meghatározott, elektronikus hírközlési szolgáltatásoknak nem minősülő szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezések kizárólag az Előfizetők teljes körű tájékoztatása érdekében kerültek egységes szerkezetbe szerkesztésre a Szolgáltatásra vonatkozó feltételekkel, így azok módosítása – tekintettel arra, hogy e járulékos szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezések nem tartoznak az Eht. hatálya alá – nem minősül a jelen ÁSZF, vagy az Előfizetői Szerződés Eht. 130-132. §-ai szerinti módosításának, így az Eht. 144.§-ban foglalt tájékoztatási kötelezettség sem terheli e vonatkozásban a Szolgáltatót.

Az Előfizetői Szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött Egyedi Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az Előfizető az Előfizetői Szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés módosítását kezdeményezi, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül. Szóban kötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető kifejezett szóbeli (telefonon megtett) vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető kifejezett írásos nyilatkozata szükséges a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó Szolgáltatói ajánlat elfogadásához. Amennyiben az elfogadáshoz írásbeli nyilatkozat megtétele szükséges, azt az Előfizető postai vagy elektronikus levélben megküldött nyilatkozat útján teheti meg.

Az Előfizető jogosult a Szolgáltatónál – a jelen ÁSZF-ben meghatározott kapcsolattartási pontokon - kezdeményezni az Előfizetői Szerződés módosítását. Amennyiben az Előfizető saját elhatározásából a Szolgáltatót elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján keresi meg, úgy kell tekinteni, hogy az Előfizető az elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítéséhez az adott megkeresés tekintetében hozzájárult. Az Előfizető által kezdeményezett Előfizetői Szerződés módosítás annak Szolgáltató általi elfogadásával jön létre, és a Felek megállapodása szerint lép hatályba.

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

A jelen pontban foglalt Szolgáltatói kötelezettségek kizárólag az ÁSZF-ben meghatározott Szolgáltatásokra irányadó ÁSZF és Előfizetői Szerződés rendelkezésekre vonatkoznak, a Kiegészítő szolgáltatásokra nem, minthogy azok nem tartoznak az Eht. hatálya alá.

#### **12.1.1 A Szolgáltató egyoldalú módosítási joga**

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- a) ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
- b) az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását. Ilyen, a Szolgáltatót az Egyedi Előfizetői Szerződés egyoldalú – lényegesnek nem minősülő - módosítására feljogosító esetek a következők:
  - i) a gazdasági (különösen az üzemeltetési, működési költség változása, infláció) és/vagy műszaki (pl. hálózati fejlesztések) körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőknek nyújtott Szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani,
  - ii) a Szolgáltatások megfelelő minőségének biztosításának szükségessége;
  - iii) az elírások és egyéb hibák javítása;
  - iv) a közérthetőséget szolgáló, az adott rendelkezés tartalmát vagy a már nyújtott Szolgáltatások igénybevételének feltételeit érdemben nem érintő javítások, pontosítások, átfogalmazások, a szöveg szerkezetében történt módosítások (ideértve az egyes szolgáltatási csomagok nevének módosítását

- is);
- v) amennyiben a módosítás az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás valamely jellemzője, vagy valamely rendelkezés tekintetében az Előfizetőre nézve kedvező változást eredményez;
- vi) a 7.1.11 pontban meghatározott eset.
- c) Vis Maior, vagy a körülményekben (az adókban, közterhekben és szabályzóknál történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek) bekövetkezett lényeges változás indokolja, ilyen különösen, de nem kizárólagosan a határozatlan idejű előfizetői szerződések vonatkozásában az olyan költség – az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható - növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a Szolgáltatás díjába.
- d) az Előfizetői Szerződés, illetve a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg.

A Szolgáltató az az ÁSZF-et a fentiekben meghatározott, és az alábbi esetekben módosíthatja egyoldalúan:

- e) az ÁSZF szövegére irányuló egyéb módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, melyek: a szöveg helyesbítése, pontosítása, átfogalmazása, illetve folyamatok módosítása (ideértve az egyes szolgáltatási csomagok nevének módosítását is);
- f) szolgáltatási csomagok megszüntetése a jövőre nézve, azzal, hogy ez a már megkötött Egyedi Előfizetői Szerződéseket nem érinti.

Az ÁSZF 7. melléklete tartalmazza az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket. E melléklet módosítása esetén a szolgáltató köteles e mellékletet az általános szerződési feltételek módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani.

A Szolgáltató a határozott időre kötött Előfizetői Szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az Előfizetői Szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, vagy az Előfizetői Szerződés. Illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg. A határozott időre kötött előfizetői szerződés egyebekben a jelen 12.1.1. pontban foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan.

### **12.1.2 Az Előfizetők tájékoztatása**

Szolgáltató az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítása esetén az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő, és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt. Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, Szolgáltató ÁSZF-je által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató válasza szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, a Honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

Az a)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy
- az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.

A d) pontban meghatározott értesítési módot a Szolgáltató kizárólag a rendszeres karbantartás, hálózat felújítása stb. miatti szünetelés előtti előzetes tájékoztatásra és az ÁSZF módosítása esetén szükséges értesítések tekintetében alkalmazhatja. Nem alkalmazható a d) pontban meghatározott értesítési mód, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az Előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak – beleértve a szerződés megszűntetésekor esedékes díjakat- az Előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

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

Az a)-c) pont szerinti értesítési módok esetében a következőket kell tartalmaznia az értesítésnek:

- a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- a közzétett ÁSZF Honlapon történő elérhetőségét;
- az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást.

Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (3) bekezdése alkalmazásában a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az Előfizetőt

- a számlaértesítő elektronikus levélben vagy
- az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni.

Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. Amennyiben elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörtént az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

A szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén – az ellenkező bizonyításig – a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

Szolgáltató az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni a jelen pontban foglaltaknak megfelelő módon, az alábbi tartalommal:

- i.pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- ii.a módosítások lényegének rövid leírása;
- iii.a módosítások hatálybalépésének időpontja;
- iv.a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége;
- v.a módosítás indokolása;
- vi. ha a Szolgáltató a Szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt Szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több Szolgáltatást tartalmazó díjcsomag esetében Szolgáltatásonként elkülönítve;
- vii.az Előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetőt egyéb hírközlési eszköz (különösen SMS, MMS) útján értesíti az ÁSZF egyoldalú módosításáról, úgy az értesítésnek az alábbiakat kelle tartalmaznia:

- viii.amennyiben lehetséges, utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- ix.a módosítások hatálybalépésének időpontja;
- x.a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége;
- xi. az Előfizetőt az egyoldalú módosításra tekintettel megillető jogosítványok.

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

Az Egyedi Előfizetői Szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható

módon (rögzített hívásban szóban, illetve írásban) tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

### **12.1.3 Az Előfizetőt, Ügyfelet az Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogok**

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítés kézhezvételétől, illetőleg a közlemény megjelenésétől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott idejű Előfizetői Szerződést.

Nem mondhatja fel jogkövetkezmények nélkül az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést abban az esetben, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést, a Szolgáltató nem követelheti a szerződést felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani

Amennyiben a Szolgáltató az egyoldalú Előfizetői Szerződés vagy ÁSZF módosításáról szóló értesítésében megadott határidőn belül az Előfizető nem él a Szolgáltatói szerződésmódosítás esetén a szerződésfelmondás jogával, úgy ez az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelenti.

Amennyiben a Szolgáltatásra irányuló Ajánlat megtételét követően a Szolgáltató az ÁSZF-et egyoldalúan módosítja, abban az esetben az ÁSZF közzétételét követő 8 (nyolc) napon belül az Ügyfél minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a Szerződés megkötésétől.

### **12.1.4. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás egyéb szabályai határozott idejű Előfizetői Szerződés esetén**

A határozott idejű Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

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

### **12.2.1 Áthelyezés**

Ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Pontot a Szolgáltató Szolgáltatási Területén belül változtatni kívánja, a Szolgáltató az Előfizető erre irányuló kérelme teljesítésének műszaki feltételeit a hiánytalan igény beérkezését követő 15 napon belül megvizsgálja, és az Előfizetőt írásban értesíti arról hogy

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban teljesíti az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére vonatkozó szabályok értelemszerű alkalmazásával,
- b) az Előfizetői Hozzáférési Pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot,
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.
- d) az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozás miatt elutasítja.

Az a) és b) pontban foglaltak esetén az Előfizetői Hozzáférési Pont megszüntetésétől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig Szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapít meg.

A Szolgáltató által végzett áthelyezés díjköteles, melynek mértékét a 2. sz. melléklet tartalmazza.

A fenti a) pont szerint meghatározott, vagy a b) pontban a Szolgáltató által vállalt határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

Szolgáltató nem köteles áthelyezni a Szolgáltatást abban az esetben, ha a Szolgáltatás áthelyezése műszakilag lehetséges ugyan, azonban az Előfizető az áthelyezéssel érintett ingatlanokon nem biztosítja az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz történő hozzáférés lehetőségét feltéve, hogy az áthelyezéshez a hozzáférésre szükség van.

### **12.2.2 Átírás**

Szolgáltató az Előfizető kérésére - a 2 sz. mellékletben meghatározott átírási díj fizetése ellenében - módosíthatja az Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy jogutódlás következtében változás következik be anélkül, hogy az Előfizetői Hozzáférési Pont helye megváltozna. Nem tekintendő átírásnak az Előfizető adatainak változása, amennyiben személye nem változik. Az Előfizető átírás esetén belépési díj fizetésére nem kötelezhető.

Átírási kérelem kizárólag írásban nyújtható be a Szolgáltató részére. Az átírási kérelem benyújtható az 1.2 pontban meghatározott postacímre vagy telefax számra megküldve, illetve a Szolgáltató Honlapján keresztül. Az Előfizető és az új Előfizető közös írásbeli kérelmében meg kell adni az Előfizető és az új Előfizető 2.2 pontban meghatározott személyes adatait, az Előfizetői Szerződés adatait (szerződés kelte, igénybevett szolgáltatások), valamint az új Előfizető nyilatkozatát arról, hogy a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit és az Egyedi Előfizetői Szerződést megismerte és magára nézve kötelezőnek fogadja el.

Ha az átírási kérelmet az elhunyt Előfizető örököse nyújtja be, az írásbeli kérelemhez mellékelni kell az elhunyt Előfizető halotti anyakönyvi kivonatát is.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 (tizenöt) napon belül átírja az új Ügyfélre, amennyiben a műszaki feltételek nem változnak, és az új Ügyfél az Előfizetői Hozzáférési Pontnak helyt adó ingatlan jogszerű használója. Díjtarozás esetén a Szolgáltató az átírási kérelmet teljesítheti azzal a feltétellel, hogy ebben az esetben a díjhátralék megfizetésére az új (jogutód) Előfizető lesz köteles. A teljesítési határidő a formai és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követően kezdődik meg. A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató köteles minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével megegyező összegű kötbért fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni.

Az átírási kérelem elutasítása esetén a Szolgáltató a kérelmezőt postai úton írásban vagy egyéb elektronikus hírközlés útján értesíti.

Az átírás feltételei nem alkalmazhatóak arra az esetre, ha az átírással egyidejűleg az Előfizetői Hozzáférési Pont helye is megváltozik. A Szolgáltató új szerződéskötési igényként kezeli azt az esetet, amikor egyidejűleg átírás és áthelyezés iránti kérelem kerül hozzá benyújtásra.

### **12.2.3 Csomagmódosítás**

A módosított Szolgáltatási csomag igénybevételét a műszaki feltételek megléte esetén a Szolgáltató telefon szolgáltatás esetén a módosítási igény beérkezését követő legalább 5 (öt) munkanap elteltével biztosítja – a felek ellenkező megállapodásának hiányában. Internet szolgáltatás módosítása esetén az új szolgáltatás létesítésére vonatkozó eljárásrend és határidők irányadók (2.1.1. és 2.4 pont).

Előfizető az új Szolgáltatási csomag igénybevételére illetve a Szolgáltatási csomag módosítására vonatkozó nyilatkozatát legkorábban a módosításnak Előfizető által szándékolt megvalósulását megelőző 30. naptól teheti meg joghatályosan. A Szolgáltató nem köteles az Előfizető Szolgáltatási csomagját módosítani, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben Díjtarozása áll fenn. Ha az új Szolgáltatáscsomag igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek nem állnak fenn, a Szolgáltató a Szolgáltatási csomagot nem módosítja.

Abban az esetben, ha az Előfizető Szolgáltatási csomagját olyan Szolgáltatási csomagra módosítja, melynek igénybe vételéhez a Hírközlési Berendezés cseréje szükséges, és az Előfizető a Szolgáltatás telepítésével kapcsolatban az Előfizetői általi telepítést vállalja, úgy az Előfizető az új Szolgáltatás(csomag) igénybe vételéhez rendelkezésére bocsátott Hírközlési Berendezés átvételét követő 8 napon belül köteles a Szolgáltató

ügyfélszolgálati irodáján vagy forgalmazói pontjain a korábbi Szolgáltatási csomagjához használt Hírközlési Berendezést a Szolgáltató részére rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a 2. számú mellékletben meghatározott összegű kötbért megfizetni. Az Előfizető kötbér fizetési kötelezettsége mind a berendezések megrongálódása, mind azok határidőben történő visszaszolgáltatásának elmulasztása esetén fennáll.

Abban az esetben, ha az Előfizető Szolgáltatási csomagját olyan csomagra módosítja, melyhez a Hírközlési Berendezés cseréje szükséges, illetve ha az Előfizető egyéb okból, de nem annak meghibásodása miatt a Hírközlési Berendezés cseréjét kéri, az Előfizető köteles a 2. mellékletben meghatározott Hírközlési Berendezés csere díjat és ezen felül, amennyiben az Előfizető - választása alapján - az eszköz telepítésével a Szolgáltatót bízza meg, kiszállási díjat megfizetni. Ilyen esetben a régi Hírközlési Berendezés visszaszolgáltatásával kapcsolatos kötelezettségek az Előfizetőt az új Hírközlési Berendezés telepítésekor ugyanúgy terhelik. A díjfizetési kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha a csere a Hírközlési Berendezés az Előfizetőnek fel nem róható műszaki hibája miatt szükséges.

A határozott időtartamra kedvezményes feltételekkel megkötött Előfizetői Szerződés Szolgáltatási csomagja csak az Előfizetői Szerződésben, így különösen az ÁSZF-ben és a vonatkozó akciós feltételekben meghatározott jogkövetkezmények terhe mellett módosítható.

#### **12.2.4 Az Előfizetői hívószám (kapcsolási szám) megváltoztatása**

Az Előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

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

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

Ha a Szolgáltató a kért Előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, köteles az elutasítást részletesen megindokolni.

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

Az Előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a Szolgáltató a hívószámot ne rendelje más Előfizetőhöz, a korábbi Előfizetői hívószámon az új Előfizetői hívószámról a Szolgáltató – a Szolgáltató által meghatározott szövegdokumentumból az Előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon. A hívószám megváltozására vonatkozó tájékoztatás szolgáltatás, amennyiben a változásra a b)–c) pontban meghatározott esetekben kerül sor, az Előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.

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

A Szolgáltató a megváltoztatott Előfizetői hívószámot 6 hónapig nem rendeli más Előfizetőhöz.

#### **12.2.5. A Szolgáltató tájékoztatási kötelezettsége**

Az Egyedi Előfizetői Szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon (rögzített hívásban szóban, illetve írásban) tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

#### **12.2.6. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás egyéb szabályai határozott idejű Előfizetői Szerződés esetén**

A határozott idejű Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

## **12.3 A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei,**

### **12.3.1 A Szolgáltatói felmondás alaki és tartalmi követelményei**

Az Szolgáltató az Előfizetői Szerződés felmondását

- a) írásban, tértivevényes levélben;
- b) amennyiben az Előfizetői Szerződésben az Előfizető hozzájárult, elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles az Előfizetőnek megküldeni.

Az Előfizetői Szerződésben szereplő címére tértivevényesen megküldött felmondó levél a sikertelen kézbesítés megtörténtét követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekintendő, amennyiben az „nem kereste”, „nem fogadta el”, „ismeretlen”, vagy „elköltözött” jelzéssel érkezik vissza. Az elektronikus dokumentum illetve elektronikus levél kézbesítésének Szolgáltató által hitelesen igazolhatónak kell lennie, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a Szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez esetben a Szolgáltató az Előfizetőt az Előfizetői Szerződés felmondásáról az Eht. 144. § (4) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

A Szolgáltató általi felmondásnak minden esetben tartalmaznia kell

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

### **12.3.2 A Szolgáltató rendes felmondása**

A Szolgáltató a határozott vagy határozatlan idejű Előfizetői Szerződést 60 (hatvan) napos határidővel jogosult felmondani.

### **12.3.3 A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető szerződésszegése miatt**

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést 15 (tizenöt) napos határidővel felmondhatja, ha

- a) az Előfizető a Szolgáltatást vagy a Hírközlési Berendezést nem rendeltetésszerűen használja (2.3.1 pont), ideértve azt az esetet is, amikor az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a hálózat rendeltetésszerű működését (2.3.2 pont) és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követő 3 napon belül sem szünteti meg;
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített Hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze;
- c) az Előfizető a Hírközlési Berendezésen a Szolgáltatón illetve szerződéses partnerein kívüli személlyel végeztet karbantartási, illetve javítási munkákat, vagy azokat megrongálja,
- d) az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- e) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

A Szolgáltató a szerződésszegés megszüntetésére értesítésében a 12.3.3 (b) pont esetében 8 napot, egyéb szerződésszegés esetében 3 (három) napot biztosít.

### **12.3.4 A Szolgáltató rendkívüli felmondása az Előfizető Díjtartozása miatt**

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 (harminc) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítésben megjelölt fizetési határidőig sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Előfizetői Szerződést, ha

- a) a Díjtartozás összege nem haladja meg
  - - 10 000 (tízezer) Ft-nál nem magasabb havi előfizetési díj esetén -az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget; illetőleg
  - havi előfizetési díj hiányában vagy 10 000 (tízezer) forintnál magasabb előfizetési díj esetén a 10 000

forintot; vagy ha

- b) az Előfizető a Díjtarozás összecszerúségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy a szolgáltatás esedékes, nem vitatott további díjait folyamatosan megfizeti.

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

### **12.3.5 A 12.3.3 és 12.3.4 pont szerinti Szolgáltatói felmondás közös szabályai**

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés felmondása helyett az Előfizető Díjtarozása esetén 3 (három) havi Előfizetői díjnak megfelelő vagyoni biztosítékot kérni. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a Szerződést nem mondja fel. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződészségése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződészségést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A 12.3.3. és 12.3.4. pontban foglalt felmondási ok fennállása esetén a Szolgáltató a felmondási idő alatt – amennyiben annak oka az Előfizető szerződészségése - jogosult az Szolgáltatás(oka)t az Eht. 137. §-a, illetve az ÁSZF 5.2 pontjában foglaltak szerint korlátozni.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés felmondása helyett korlátozni a Szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

Az Előfizetői Szerződésnek az Előfizető szerződészségése miatt történő felmondása esetén az szerződésből származó valamennyi díjfizetési kötelezettség a felmondás hatályosulásával azonnal esedékessé válik.

### **12.4 Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei**

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül rendes felmondás útján felmondani.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő következmények figyelembevételével kötötte meg, a határozott időtartamra megkötött előfizetői szerződést az Előfizető csak az Előfizető által igénybe vett kedvezmények visszatérítésének terhével mondhatja fel.

Az ÁSZF Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén, amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítés kézhezvételétől, illetőleg a közlemény megjelenésétől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott idejű Előfizetői Szerződést. Amennyiben az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartamig, az ebből eredő kedvezményekért veszi igénybe, úgy az Előfizető a Szerződést csak akkor mondhatja fel jogkövetkezmények nélkül, ha a módosítás az általa igénybe vett kedvezményeket kedvezőtlenül érinti. Amennyiben az Előfizető e feltételekkel mondja fel az Előfizetői Szerződést, úgy a Szolgáltató nem követelheti a kedvezményeknek a felmondást követő időszakra eső összegét.

Amennyiben az Előfizető az egyedi Előfizetői Szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartamig, az ebből eredő kedvezményekért veszi igénybe, úgy a 12.1.3 alapján az Előfizető a határozott idejű Előfizetői Szerződést csak akkor mondhatja fel jogkövetkezmények nélkül, ha a

- a. módosítás az általa igénybe vett kedvezményeket kedvezőtlenül érinti;
- b. a Szolgáltató a Hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a Hibát 15 napig nem tudja elhárítani;
- c. a 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;
- d. a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést a határozott időtartam alatt az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az Előfizetői Szerződés időtartama,

megszüntetésének jogkövetkezmenyei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében jogosulatlanul (azaz nem jogszabályváltozás vagy hatósági döntés alapján, avagy nem oly módon, hogy az Előfizetői Szerződés, illetve a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg) módosította egyoldalúan, vagy egyébként az Előfizetői Szerződést az ÁSZF rendelkezéseibe ütközően módosította;

- e. a Szolgáltató a Szolgáltatást 30 napig nem az Előfizetői Szerződés szerint teljesíti, és emiatt a Szolgáltató csak az Előfizetői Szerződés szerint kínált csatornák számához képest igénybe vehető csatornák számával arányos díjat számíthat fel, kivéve, ha a Szolgáltató a kínált csatornák összetétele tekintetében az Előfizetői Szerződést az ÁSZF-nek megfelelően módosította.

Amennyiben az Előfizető e feltételekkel mondja fel a Szolgáltatásra irányuló Szerződést, úgy a Szolgáltató nem követelheti a kedvezményeknek a felmondást követő időszakra eső összegét

A határozott idejű Előfizetői Szerződés Előfizető általi, a Szolgáltató szerződésszegő magatartása miatti rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató a fenti jogkövetkezmenyeket nem alkalmazhatja.

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmenyek 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. Az Előfizető elállására vonatkozó nyilatkozat 45/2014. (II. 26.) Kormányrendeletben meghatározott mintáját a Szolgáltató a Honlapon közzéteszi.

A felmondást valamely ügyfélszolgálati irodához, illetőleg a központi ügyfélszolgálathoz kell eljuttatni, írásban (ideértve az elektronikusan – így különösen a Szolgáltató telefax vagy Skype elérhetőségén – megtett nyilatkozatokat is), szóban vagy telefonon tett bejelentéssel. Az Előfizető a felmondó nyilatkozatban köteles megadni nevét, lakcímét, anyja nevét, születése helyét és dátumát, személyazonosító igazolványának számát, valamint ügyfélszámát.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének, illetve az Előfizető birtokában levő Hírközlési Berendezés visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni 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 köteles a Szolgáltatást megszüntetni.

Az Előfizető Szolgáltató szerződésszegésére alapozott rendkívüli felmondása esetén az Előfizetői Szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

## **12.5 Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnés esetek és feltételeik**

Az Előfizetői Szerződés a fenti 12.3 és 12.4 pontokban foglalt eseteken kívül megszűnik:

- a) a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) az Előfizető halálával, vagy jogutód nélküli megszűnésével;
- c) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- d) a felek közös megegyezésével;
- e) a Szolgáltatás nyújtásának lehetetlenülése esetén;
- f) Kiegészítő illetve Prémium szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői Szerződés megszűnik, ha az (alap) Szolgáltatás(ok)ra megkötött Előfizetői Szerződés bármely okból megszűnik, és az Előfizető egyidejűleg nem köt új (alap) Szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői Szerződést (az Előfizető nem rendelkezik hatályos (alap) Szolgáltatásra Előfizetői szerződéssel).
- g) a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az Előfizető között létrejövő új előfizetői szerződés létrejöttével;

- h) A Szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött, az Előfizetői hurok teljes átengedésére vonatkozó szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a Szolgáltató az Előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.
- i) Ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése a 2.4 a-c) pont szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek a 2.4 pontban foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

Határozott idejű Előfizetői Szerződés határozott idejének lejártát megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű Előfizetői Szerződésből hátralévő napok számáról és az Előfizetői Szerződés megszűnésének időpontjáról.

Ha a Szolgáltató a 2.4 a)-c) pont szerinti 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 kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott Előfizetői Szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az Előfizető számára, az Előfizető pedig köteles a Hírközlési Berendezéseket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

## **11. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:**

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

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybe vétele, és előfizetői jogviszonya fennállása alatt mindvégig köteles a Szolgáltatóval jóhiszeműen együttműködni, különösen, de nem kizárólag:

- A Szolgáltató által kért, illetve jogszabályban meghatározott nyilatkozatait megtenni;
- Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges adatokat helyesen és hiánytalanul, a valóságnak megfelelően megadni, az azokban bekövetkezett változásokat a Szolgáltatónak bejelenteni;
- Az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésével összefüggésben amennyiben ahhoz harmadik fél hozzájárulása vagy engedélye szükséges, azt beszerezni, illetve a Szolgáltató figyelmét felhívni erre;
- Megtenni minden olyan intézkedést, ami a Szolgáltatás igénybevételéhez és ami a Szolgáltató hibás teljesítésének nem minősülő, azonban Hibabejelentést eredményező körülmény elhárításához szükséges, így különösen köteles az Előfizető a Hibabejelentés előtt meggyőződni arról, hogy a Végberendezés, a Hírközlési Berendezés áramellátása és az összekötő kábelek csatlakozása biztosított, a hálózati elemek épek. Az Előfizető együttműködési kötelezettsége körében különösen köteles a Hiba kivizsgálása során a Hírközlési Berendezés működését a Szolgáltató által szóban vagy írásban megadott információk alapján ellenőrizni, továbbá a Hírközlési Berendezés esetleges hibajelenségeinek elhárítása érdekében a Szolgáltató útmutatásainak eleget tenni.
- Tájékoztatni a Szolgáltatót mindazon adat és információ vonatkozásában, mely a Szolgáltatásra vagy a Szolgáltatóra kihatással lehet.
- Szerződésszerűen teljesíteni minden egyéb, a jelen ÁSZF-ben vagy jogszabályban meghatározott kötelezettségét.

Az Előfizető fentiekben illetve az ÁSZF-ben rögzített egyéb kötelezettségeinek megszegése a Szolgáltató terhére nem eshet, így különösen, ha valamely Szolgáltatói kötelezettség teljesítésének feltétele, vagy lényeges eleme az Előfizető együttműködése, vagy közreműködése, úgy a Szolgáltató mindaddig nem esik késedelembe, amíg az Előfizető együttműködési kötelezettségének maradéktalanul eleget nem tesz. Ilyen esetben a Szolgáltató számára a teljesítésre nyitva álló határidők az Előfizető kötelezettségeinek teljesítéséig eltelt idővel meghosszabbodnak.

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

Az Előfizető köteles a Szolgáltatást rendeltetésszerűen (2.3.1 pont), azaz szerződésszerűen használni. Az Előfizető köteles a Szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF-ben és az Előfizetői Szerződésben meghatározott szabályokat, illetve a mindenkor hatályos jogszabályokat betartani. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az Előfizetői Szerződés megszegéséből eredő károkért.

### **13.3 A Végberendezéssel, vagy az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más**

## **elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

A Végberendezés rendeltetésszerű használata és az üzemképességének biztosítása az Előfizető felelőssége. Az Előfizető tulajdonában levő Végberendezés műszaki alkalmatlanságából, technikai adataiból, vagy nem megfelelő minőségéből adódó hibákért a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal.

Az Előfizető felel a Hírközlési Berendezés biztonságáért, beleértve az azon áthaladó forgalom által esetlegesen okozott károkat is. Az Előfizető így különösen köteles tartózkodni a Hírközlési Berendezéssel kapcsolatos minden olyan magatartástól, amely a Szolgáltató 12.3.3. a) és c) pontjai szerinti rendkívüli felmondását eredményezhetik.

### **13.3.1 Az Előfizető kötelezettségei az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén**

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Hírközlési Berendezést rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a szerződés megszűnését követő 8 munkanapon belül visszaszolgáltatni, e körben valamely ügyfélszolgálati irodában vagy forgalmazói ponton leadni. A Hírközlési Berendezés visszaszolgáltatásáról a Szolgáltató, illetve a Szolgáltató visszavételre jogosult megbízottja köteles írásbeli igazolást adni az Előfizető részére. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a 2. számú mellékletben meghatározott összegű kötbért megfizetni. Ha az Előfizető a Hírközlési Berendezés tekintetében a 2.1.1. pont alapján biztosítékot / letéti díjat fizetett a Szolgáltató részére, a Szolgáltató jogosult a kötbért a biztosíték illetve letéti összegének terhére érvényesíteni. Az Előfizető kötbér fizetési kötelezettsége mind a Hírközlési Berendezés megrongálódása, mind annak visszaadásának késedelme vagy elmulasztása esetén fennáll. A Szolgáltató saját döntése alapján – méltányosságából – biztosíthatja az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 5 hónapon belül az Előfizető részére a Hírközlési Berendezés visszaszolgáltatásának lehetőségét a kötbér jóváírása mellett. Ez időn túl a Hírközlési Berendezés visszaszolgáltatása nem eredményezi a kötbér jóváírását. Az e bekezdésben meghatározott méltányosság gyakorlása kizárólag a Szolgáltató döntésének függvénye, és nem keletkeztet az itt meghatározott bármely határidőn túli eszköz-átvételi kötelezettséget a Szolgáltató oldalán.

### **13.4 Az adatváltozás bejelentése**

Az Előfizető a Szolgáltató részére megadott adataiban bekövetkezett bármely változást köteles haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül bejelenteni, és együttműködési kötelezettsége körében a Szolgáltató szerződésszerű teljesítéséhez szükséges egyéb információkat, nyilatkozatokat is köteles megadni.

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

A kiskorúak biztonságos internethasználata érdekében a Szolgáltató biztosítja a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, magyar nyelvű, könnyen telepíthető és használható szoftver(szűrőszoftver) Honlapon való ingyenes letölthetőségét és ezt követően annak ingyenes használhatóságát minden érdeklődő Előfizető (szülő) számára.

A Szolgáltató a Norton Family ingyenes szoftvert („Program”) ajánlja letöltésre a Honlapon. A Program csak annak weboldalán leírtak szerinti oprációs rendszerekkel (pl. Android, iOS, egyes Windows verziók) használható. A Program az alábbi kiemelt tulajdonságokkal rendelkezik:

- Általa a használó szülő beállíthatja, mi az, amit nem szeretne, hogy gyermeke elérjen az interneten.
- A Programok megmutatja, milyen hívószavak segítségével keres a gyermek, s lehetővé teszi, hogy a szülő kiszűrje a számára nem megfelelő, nem kívánt tartalmakat.
- A Program a megtekintett oldalakat naplózza a számítógépen, így utólag azokból is ki lehet szűrni a nemkívánatos tartalmakat.
- Ha a gyermek megsérti a szűrőbeállításokat, a szoftver erről e-mailben értesíti a szülőt.
- A Program segítségével a szülő meghatározhatja, gyermeke mennyi időt tölthet netezéssel, időkorlátokat (hét, nap, óra) állíthat be.
- A Program megmutatja, hogy a gyermek mely közösségi felületeken van jelen, milyen fotókat tesz közzé és mit közöl magáról.
- A Program segítségével a szülő megakadályozhatja, hogy a gyermeke bizalmas személyes adatokat osszon meg az interneten, beleértve a telefonszámot, a lakáscímet, az e-mail címet.
- A Program a felügyeletet mobileszközökön is lehetővé teszi, így a beállításokat nem csupán otthonról, hanem útközben is meg tudja változtatni a szülő.

A Programról további tájékoztatást a Honlapon nyújt a Szolgáltató. A Program használata körében a Szolgáltató felhívja a felhasználó szülők figyelmét a gyermekkel való együttműködés fontosságára és arra, hogy a Program olyan hasznos segédeszköz, amely kiegészíti, de természetesen nem pótolhatja a szülők jelenlétét. A Program működéséért illetve az annak használata során avgy azzal összefüggésben keletkezett károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

**13. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. §(2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása és felsorolása**

A címben foglaltak az internet-hozzáférés és helyhez kötött telefon szolgáltatások szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

**Mellékletek jegyzéke:**

1. sz. melléklet: Szolgáltatásleírás
2. sz. melléklet: Díjak
3. sz. melléklet: Minőségi Célértékek
4. sz. melléklet: Adatkezelési Tájékoztató
5. sz. Melléklet: Felügyeleti szervek, vitarendezési fórumok
6. sz. Melléklet: Meghatározások
7. sz. Melléklet: Általános Akciók leírása

## 1. sz. Melléklet: Szolgáltatásleírás

### A) (Helyhez kötött) Internet-hozzáférés szolgáltatás

#### 1. (Alap) Szolgáltatás, az igénybevétel műszaki feltételei

- I. Az xDSL alapú (nagysebességű) Internet-hozzáférési csomagok szélessávú digitális hozzáférési lehetőséget nyújtanak az Előfizetőknek. A Szolgáltatás a Társzolgáltatók azon hálózatán vehető igénybe, amelyen a Társzolgáltatók az előfizetői telefonszolgáltatást, telefonszolgáltatás nélküli xDSL hozzáférést, vagy úgy nevezett vonal-üzembentartási szolgáltatást nyújtanak sodrott érpáron, és amely Társzolgáltatókkal a Szolgáltató nagykereskedelmi xDSL Szolgáltatás igénybevételére hálózati szerződést kötött. A xDSL-en alapuló szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad. Az xDSL hozzáférés elnevezés a továbbiakban összefoglalóan jelenti az ADSL, ADSL2+, VDSL technológiákat.

A Szolgáltatás azokon az Előfizetői Hozzáférési Pontokon vehető igénybe, ahol a műszaki feltételek (fizikai érpár, távolság stb.) biztosítottak. Az xDSL hozzáférési szolgáltatás kizárólag olyan távbeszélő vonalon nyújtható, amely korlátozásmentesen működik. Az internet-hozzáférési szolgáltatás nem nyújtható olyan helyen, ahol az Előfizető a helyi központhoz vagy kihelyezett fokozathoz digitális vagy analóg vonaltöbbszörözőn keresztül kapcsolódik. Az internet-hozzáférés szolgáltatás olyan vonal igénybevételével telepíthető, mely alkalmas nyilvánosan elérhető telefon vonal telepítésére.

Az xDSL kapcsolat aktuális sebessége többek között függ a Társzolgáltató által beállított maximális sáv szélességtől (Kínált sáv szélesség), ill. a Társzolgáltató adatközpontjától mért fizikai távolságtól, annak forgalmi és műszaki jellemzőitől, az Előfizető által látogatott honlapot ellátó szerver(ek) kapacitásától és válaszüdejétől valamint a használt átviteli protokolltól. A rendszer hatótávolsága ideális hálózati körülmények és környezeti feltételek mellett kb. 4.5 km, de ez függhet az érátmértől, érátmérő változástól, külső zavaroktól stb. Az átviteli rendszer a maximális teljesítményét 2 km-ig tudja biztosítani. A VDSL alapú kapcsolat kb. 500 m-en belül érheti el a maximális teljesítményét, e felett csak egyedi vizsgálatok alapján létesíthető. Az xDSL alapú Szolgáltatás egy olyan digitális átvitel-technikai megoldáson alapul, mely a meglévő, előfizetői hírközlő hálózat sodrott rézvezetékét felhasználva a hagyományos telefonszolgáltatás által használt beszédsáv felett másodlagos kihasználásként nagysebességű, de aszimmetrikus (letöltés irányban a Szolgáltatótól az Előfizető felé magasabb, míg feltöltés irányban az Előfizetőtől a Szolgáltató felé alacsonyabb) adatátviteli lehetőséget biztosít. A hagyományos alapsávi analóg (POTS) típusú, vagy digitális ISDN (2B+D) szolgáltatások zavarása nélkül vehető igénybe a Szolgáltató xDSL alapú nagysebességű internet elérés Szolgáltatása, mert a felhasznált xDSL átvitel-technikai rendszer az adatátviteli csatorna biztosítására mind az Előfizetői oldalon, mind pedig hálózati oldalon hozzáféréseknként egy-egy leválasztó szűrőt alkalmaz. Amennyiben az azonos Előfizetői Hozzáférési Ponton Előfizető több Szolgáltatást (azaz az internet-hozzáférés szolgáltatáson kívül helyhez kötött telefonszolgáltatást is) vesz igénybe, a szolgáltatások korlátozása vagy szüneteltetése az ÁSZF-ben foglalt feltételek szerint történhet. Az Internethez való kapcsolódáskor a kapcsolat idejére a Szolgáltató IP cím tartományából véletlenszerűen kiválasztott IP cím rendelődik a Végberendezéshez. A Szolgáltató Szolgáltatásának más adathálózatokkal vagy az internet hálózattal való kapcsolatát a társzolgáltatókkal kötött hálózati szerződések biztosítják.

A Szolgáltató által nyújtott internet szolgáltatás jellemzően ún. "best effort" jellegű, az internet kapcsolaton keresztülhaladó adatok menedzselés nélkül, az internet hálózat elemei által meghatározott útvonalon és sebességgel érik el a célállomást, azonban a Szolgáltató hálózatmenedzselést alkalmazhat az ÁSZF 4.2 pontjában meghatározottak szerint.

Interfész típus: Ethernet 10/100Base-T(X) RJ45

- II. **GPON (Gigabit Passive Optical Network)/PP Ethernet alapú internet szolgáltatás azaz optikai szélessávú hozzáférés szolgáltatás**

#### **A szolgáltatás leírása**

Az Előfizető/használó GPON/PP Ethernet típusú összeköttetésen keresztül PPP protokollt használva internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A GPON/PP Ethernet alapú internet szolgáltatások része a GPON/PP Ethernet alapú távközlési szolgáltatás.

A GPON/PPEthernet technológián alapuló Internet szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

## **A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök**

Az optikai szélessávú hozzáférés szolgáltatás esetén a szolgáltatás használatához szükséges eszközök közül az ONT (Optical Network Terminal) az Előfizető által megjelölt létesítési helyre kerül telepítésére. Az ONT a Társzolgáltató tulajdona és azt a Szolgáltató szereli be. Az ONT részére szükséges helyet valamint az ONT működéséhez szükséges 230V-os táplálást az Előfizető érdekkörében kell rendezni. A Szolgáltató a 230V-os táplálást nem vállalja.

Az Előfizetői Hozzáférési Pont a smart box Hírközlési Berendezés LAN portja.

Javasolt minimális hardware feltételek optikai szélessávú hozzáférés szolgáltatás esetén:

Intel Pentium i3 kategóriájú PC

2048 Mbyte memória

100/1000 BaseT hálózati kártya (100Mbit/s full-duplex üzemmódban)

Gyors disk alrendszer (Ultra ATA, SATA, SCSI, SSD)

Javasolt minimális szoftver feltételek optikai szélessávú hozzáférés szolgáltatás esetén:

Windows 7 vagy annál magasabb verziójú operációs rendszer

Linux (Referencia: Debian, Ununtu) min 2.6-os kernel

## **2. Előfizetői Hozzáférési Pont**

Az Előfizetői Hozzáférési Pont a smart box Hírközlési Berendezés WAN portja.

## **3. A Szolgáltatás igénybevételének további feltételei**

Az Előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

A Szolgáltató által végzett létesítést követően, a Szolgáltatás nyújtásához szükséges Hírközlési Berendezések konfigurációját az Előfizető nem jogosult megváltoztatni.

Az egyes internet-hozzáférés szolgáltatás csomagokra vonatkozó, az egyes ajánlatokhoz kapcsolódó egységes szolgáltatás-leíró táblázatokat a Szolgáltató Honlapján közzéteszi.

## **4. Kínált és garantált sávszélesség meghatározása**

**Kínált sávszélesség:** Az Előfizető által választott díjcsomagnak/premium szolgáltatásnak megfelelő, az Előfizetői Szerződésben rögzített, az internet-hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott Előfizetői Hozzáférési Ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a Szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa [Mbit/s]. Az Előfizetői Hozzáférési Pontokon rendelkezésre álló tényleges le- és feltöltési sebesség a kínált sebességtől technológiai okokból elmaradhat, az előfizetői hálózat műszaki jellemzői, pl. a helyi központtól való távolság miatt.

**Garantált sebesség:** 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet 2§ (1) 6. pontja szerint, az Előfizető által választott díjcsomagnak/premium szolgáltatásnak megfelelő, az adott Előfizetői Hozzáférési Ponton le- és feltöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség [Mbit/s].

**Le- és feltöltés:** Letöltés: a Szolgáltatótól az Előfizető felé irányuló adatátvitel. Feltöltés: az Előfizetőtől a Szolgáltató felé irányuló adatátvitel.

## **5. Kiegészítő szolgáltatások**

A Szolgáltató által az internet-hozzáférés szolgáltatáshoz biztosított Hírközlési Berendezés (pl: Smart Box) Wifi képességgel van ellátva. A Szolgáltatás helyszíni létesítése során, az internet-hozzáférés szolgáltatást a Smart Box-on (Home Gateway) keresztül igénybe vevő Előfizető részére a Wifit díjmentesen biztosítja a Szolgáltató, azonban a létesítést követően a Wifi konfigurációs hibájáért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. A Wifi utólagos konfigurálása nem tartozik a Szolgáltató felelősségi körébe, az nem tartozik az Eht. hatálya alá, így a Szolgáltató annak díját kiszámlázhatja (kiszállási díj) az Előfizető részére.

## **6. A szünetmentes szolgáltató-váltás szabályai**

A jelen pont vonatkozásában az alábbi meghatározások alkalmazandók:

**Átadó szolgáltató:** meglévő, xDSL alapon szolgáltatást nyújtó internet szolgáltató, akivel az Ügyfél internet-hozzáférés szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződéses jogviszonyát meg kívánja szüntetni.

**Átvevő szolgáltató:** az Ügyfél szempontjából "új", xDSL alapon szolgáltatást nyújtó internet szolgáltató, akivel az Ügyfél internet-hozzáférés szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződéses jogviszonyt kíván létesíteni.

**xDSL szolgáltató:** nagykereskedelmi ADSL alapú internet-szolgáltatást nyújtó, fizikai hálózattal rendelkező szolgáltató, amely – helyzettől függően - megegyezhet lehet az Átadó szolgáltatóval, az Átvevő szolgáltatóval vagy lehet ezektől független harmadik személy.

**Ügyfél:** xDSL alapú internet-hozzáférés szolgáltatást igénybevevő előfizető.

**Hűségnyilatkozat:** Az Ügyfél szerződéses kötelezettségvállalása, mely alapján az Átadó szolgáltatóval megkötött előfizetői szerződésben – az Átadó szolgáltató által részére biztosított díjkezdvevény ellenében - vállalta, hogy az az Átadó szolgáltatóval megkötött előfizetői szerződését a szerződésben meghatározott időtartamig igénybe veszi, az alatt rendes felmondás útján nem szünteti meg, illetve az az Átadó szolgáltató általi szerződés-megszüntetésre okot nem szolgáltat.

**Díjtarozás:** Az Átadó szolgáltató által az internet-hozzáférés szolgáltatás ellenértékéről - akár előre esedékesen, akár - forgalomarányos csomagok esetében - utólag - kiállított, és az Ügyfél által a számlán szereplő határidőig ki nem egyenlített, a jelen folyamatszabályozás lenti 6.1 pontjában rögzített jogviszony létesítése kezdeményezésének napján lejárt esedékességű, számlán feltüntetett összeg. Nem minősül Díjtarozásnak az Ügyfél részére az Átadó szolgáltató által az Ügyfél által a Hűségnyilatkozat időtartama alatt gyakorolt felmondás jogkövetkezményeként az Ügyfélnek kiszámlázott kötbér összege illetve a kapott kedvezmények visszatérítendő összege.

## **A szünetmentes szolgáltató-váltás folyamata**

6.1 Az Ügyfél internet-hozzáférésre vonatkozó előfizetői szerződéses jogviszony létesítését kezdeményezi az Átvevő szolgáltatónál és ezzel egyidejűleg meghatalmazza az Átvevő szolgáltatót, hogy az Átadó Szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződése megszüntetése érdekében az Átadó szolgáltatónál eljárjon. Az Átvevő szolgáltató tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a szünetmentes szolgáltató-váltás feltétele, hogy az az Átadó szolgáltatóval nem áll fenn érvényes Hűségnyilatkozata továbbá, hogy a fennálló előfizetői szerződésből eredő Díjtarozását az Ügyfél az Átadó szolgáltatónál rendezze. Amennyiben a szünetmentes szolgáltató-váltás műszaki okokból nem lehetséges, erről az Átadó szolgáltató az Ügyfelet az előfizetői szerződés megkötését megelőzően értesíti.

6.2 Az Átvevő szolgáltató az Ügyfél Igénybejelentésének benyújtásától számított 1 (egy) munkanapon belül megküldi a szünetmentes szolgáltató-váltás igényt az xDSL szolgáltatóhoz, azon egyértelműen megjelölve a szolgáltató-váltás szándékát.

6.3 Az igénybejelentés részére történő benyújtásától számított legfeljebb 2 (kettő) munkanapon belül az xDSL szolgáltató elbírálja a szünetmentes szolgáltató-váltásra vonatkozó igényt - ellenőrzi, hogy az megfelel-e az általa előírt feltételeknek -, és annak eredményeként elfogadja, illetve elutasítja azt. A szünetmentes szolgáltató-váltási igény elutasítása esetén az xDSL szolgáltató értesíti az Átvevő szolgáltatót az elutasítás indokairól is.

6.4 Amennyiben az xDSL szolgáltató az igényt elfogadja, az igény benyújtásától számított 2 (kettő) munkanapon belül megkeresi az Átadó szolgáltatót a lenti 6.5 pontban meghatározott tájékoztatás megadása céljából.

6.5 Az Átadó szolgáltató az xDSL szolgáltató általi megkeresést követő 5 (öt), a 6.11. pont alapján megismételt folyamatban 2 (kettő) munkanapon belül tájékoztatást nyújt az xDSL szolgáltatónak az Ügyfél Átadó szolgáltató felé fennálló Hűségnyilatkozata, vagy Díjtarozása tényéről, vagy arról, ha időközben az Ügyfél a szünetmentes szolgáltató-váltás szándékától elállt. Amennyiben az Átadó szolgáltató a jelen pontban írt határidőn belül nem ad tájékoztatást az előzőek szerint, úgy az xDSL szolgáltató a szünetmentes szolgáltató-váltást a 6.6 pontban írtak szerint elvégzi.

6.6 Amennyiben az az Átadó szolgáltató fenti 6.5 pontban foglalt tájékoztatása alapján az Ügyfélnek az Átadó szolgáltató felé se érvényes Hűségnyilatkozata se Díjtarozás nincsen, illetve ha az Átadó szolgáltató a fenti 6.5 pontban foglalt határidőn belül a tájékoztatást nem adja meg, az xDSL Szolgáltató az Átadó szolgáltató és

az Átvevő szolgáltató egyidejű tájékoztatása mellett 3 (három) munkanapon belül elvégzi a szünetmentes szolgáltatóváltást.

6.7 Amennyiben az Ügyfélnek a fenti 6.5 pontban foglalt tájékoztatás értelmében fennálló Hűségnyilatkozata van az Átadó szolgáltató felé, úgy erről az xDSL Szolgáltató 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja az Átvevő szolgáltatót, aki ismételten felhívja az Ügyfél figyelmét a szünetmentes szolgáltató-váltás 6.1 pontban foglalt feltételére.

6.8 Amennyiben az Ügyfél időközben elállt a szünetmentes szolgáltató-váltásra vonatkozó szándékától, úgy erről az az Átadó szolgáltató 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja az xDSL Szolgáltatót, aki erről 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja az Átvevő szolgáltatót.

6.9 Az Átvevő szolgáltató, saját döntésétől függően az xDSL szolgáltató tájékoztatását követő 2 munkanapon belül közvetlenül megkeresheti az Átadó szolgáltatót, amely a megkereséstől számított 1 munkanapon belül, az Ügyfél szünetmentes szolgáltató-váltási szándékától történő elállást alátámasztó hangfelvételt, vagy iratokat köteles az Átvevő szolgáltató részére megküldeni.

6.10 Amennyiben az Átadó szolgáltató 6.5 pont szerinti tájékoztatása alapján az Ügyfélnek az az Átadó szolgáltató felé Díjtartozása áll fenn, az xDSL Szolgáltató a tájékoztatás beérkezését követő 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja erről az Átvevő szolgáltatót, aki felhívja az Ügyfél figyelmét arra, hogy a Díjtartozása megfizetését igazolja nála. Az Átadó szolgáltató biztosítja annak lehetőségét, hogy az Ügyfél a jelen pontban írt kötelezettségét a lehető legrövidebb időn belül teljesíthesse.

6.11 Az Ügyfél az Átadó szolgáltatóval szemben fennálló Díjtartozása teljesítésének Átvevő szolgáltatónál történő igazolását követően Átvevő szolgáltató egy (1) munkanapon belül megerősíti a szünetmentes szolgáltató-váltás igényét az xDSL Szolgáltatónál. Az xDSL Szolgáltató az igény Átvevő szolgáltató általi megerősítését követő 2 (kettő) munkanapon belül a 6.5 pontban meghatározott tájékoztatás megadása céljából megkeresi az Átadó szolgáltatót. A szolgáltató-váltás további folyamatára a 6.5-6.10 pontok rendelkezései megfelelően alkalmazandóak.

## **B) Helyhez kötött telefonszolgáltatás**

### **1. (Alap) Szolgáltatás, az igénybevétel műszaki feltételei**

Helyhez kötött előfizetői végponton keresztül igénybe vehető nyilvános telefonszolgáltatás, amely nem minősül nyilvánosan elérhető mobil rádiótelefon szolgáltatásnak. A nyilvánosan elérhető helyhez kötött telefon szolgáltatás (telefon szolgáltatás) olyan, bárki számára rendelkezésre álló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási terven alapuló hívásirányítással lehetővé teszi belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását, valamint minden esetben a jelen ÁSZF-ben rögzített segélyhívó szolgáltatások és - a körülményektől függően - egyéb szolgáltatások (többek között előfizetői névjegyzék) elérését.

A helyhez kötött telefon szolgáltatás igénybevételének során az Előfizetők a helyhez kötött előfizetői végponton keresztül nyilvános telefonszolgáltatást vehetnek igénybe azzal, hogy a hívás felépülésétől számított 120 perc elteltével a szolgáltató központja automatikusan megszakítja az Előfizető által kezdeményezett hívást. A helyhez kötött telefonszolgáltatás azt jelenti, hogy az Előfizetők Előfizetői Hozzáférési Pontjukon keresztül hívást tudnak kezdeményezni ugyanazon vagy más helyhez kötött telefonhálózatok előfizetői végpontjára vagy bármely mobil rádiótelefon hálózat előfizetői végpontjára. Az Előfizetők hívás fogadására képesek ugyanazon vagy bármely helyhez kötött telefonhálózatból vagy mobil rádiótelefon hálózatból érkező hívás esetében. A hívások kezdeményezése történhet akár belföldi akár nemzetközi irányban, illetve hívások fogadása történhet akár belföldi akár nemzetközi irányból.

A Szolgáltató a helyhez kötött telefonszolgáltatásokat rézérpáras hálózaton keresztül csomagkapcsolt (IP) technológiájú telefonközpont használatával nyújtja. Telefon szolgáltatás nyújtásának alapfeltétele a felszerelési helyen elérhető és működő, nem korlátozott analóg/isdn telefonvonal. A szolgáltatás igénybevétele a telefonkapcsolat felépülésével jön létre. Ez nem feltétlenül jelenti tényleges beszélgetés létrejöttét, a kapcsolat létrejöhet úgy, hogy a hívott oldalon pl. hangposta, alközpont, modem fogadja a hívást.

A technológiai sajátosságból adódóan, amennyiben az Előfizető az internet szolgáltatás használata közben a teljes kínált sáv szélességet használja és azzal egy időben hívást kezdeményez vagy fogad, a telefonbeszélgetés hangminősége romolhat. A zavartalan használathoz szükséges sáv szélesség 100 Kbit/s.

### **2. Előfizetői Hozzáférési Pont**

Az Előfizetői Hozzáférési Pont helye a Smart Box eszközön (Hírközlési Berendezés) lévő Phone port.

### **3. A Szolgáltatás az ÁSZF-ben meghatározottakon kívüli további korlátai**

A Szolgáltató a helyhez kötött telefonszolgáltatáshoz nem biztosít telefonkészüléket (Végberendezést). A Szolgáltatás bármilyen analóg RJ11-es csatlakozóval rendelkező, tone üzemmódú készülékkel használható. Bizonyos elavult készüléktípusokkal (pl. tárcsás telefontal) a Szolgáltatás nem használható.

A Szolgáltató a Szolgáltatás keretében fax és egyéb telefonos adatszolgáltatást nem nyújt. A Szolgáltató hálózatából az emelt díjas (audiofix/audiotex) számok nem hívhatóak.

A Szolgáltató nem nyújt kék- illetve zöld szám szolgáltatást, de a Szolgáltatás keretében az ilyen számok hívhatóak.

### **4. Hívásslolgáltatások és híváshoz kapcsolódó szolgáltatások**

**Helyi hívás:** Egyazon földrajzi számozási körzeten belüli előfizetői hozzáférési pontok között létrejött beszéd forgalom, amely nem minősül a jelen ÁSZF szerint a Szolgáltató hálózatán belüli és a UPC Magyarország Kft. hálózatába irányuló hívás forgalomnak. A hívás díjazása a telefon díjcsomagok által meghatározott. Előfizetői Hozzáférési Pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ. A Szolgáltató a forgalmi díjon felül kapcsolási díjat (hívásfelépítési díjat) is felszámolhat eredményes jelátvitel vagy sikeres hívás esetében. Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat ténylegesen létrejött. A kapcsolási díj a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért a díjazási időszakától és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

**Hálózaton belüli hívás:** A Szolgáltató hálózatán belüli és/vagy a UPC Magyarország Kft. hálózatához tartozó két előfizetői hozzáférési pont közötti beszéd forgalom. Ilyen típusú forgalom kizárólag az előző mondatban foglalt előfizetői hozzáférési pontok között jöhet létre. A hívás díjazása a telefon díjcsomagok által meghatározott. Előfizetői Hozzáférési Pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ. A Szolgáltató a forgalmi díjon felül kapcsolási díjat (hívásfelépítési díjat) is felszámolhat eredményes jelátvitel vagy sikeres hívás esetében. Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat ténylegesen létrejött. A kapcsolási díj a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért a díjazási időszakától és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

**Belföldi távolsági hívás:** Két különböző földrajzi számozási körzetbe bekapcsolt előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd forgalom, amely nem minősül hálózaton belüli hívásnak. A hívott előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez belföldi előtétet (06), belföldi rendeltetési, illetve a hatjegyű előfizetői számot kell tárcsázni. A hívás díjazása a telefon díjcsomagok által meghatározott. Előfizetői Hozzáférési Pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ. A Szolgáltató a forgalmi díjon felül kapcsolási díjat (hívásfelépítési díjat) is felszámolhat eredményes jelátvitel vagy sikeres hívás esetében. Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött. A kapcsolási díj a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért a díjazási időszakától és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

**Nemzetközi hívás:** Valamely külföldi és a Magyarország területén lévő előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd forgalom. A hívott előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez nemzetközi előtétet (00), ország hívó (1-3 számjegy), hálózat azonosító kódot és előfizetői vagy globális előfizetői számot kell tárcsázni. A hívás díjazása a telefon díjcsomagok által meghatározott. Előfizetői Hozzáférési Pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, a hívó és a hívott közötti távolságtól (díjzónától), valamint a díjazási időszakától függ. A Szolgáltató a forgalmi díjon felül kapcsolási díjat (hívásfelépítési díjat) is felszámolhat sikeres hívás esetében. Sikeres telefonhívásnak az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat ténylegesen létrejött. A kapcsolási díj a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért a díjazási időszakától és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

**Mobil hívás:** A helyhez kötött hálózatba bekapcsolt és mobil rádiótelefon szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjai között lebonyolított beszéd forgalom. A hívott mobil rádiótelefon előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez belföldi előtétet (06), két számjegyű mobil hálózatkiválasztó kódot és 7 számjegyű mobil rádiótelefon-számot kell tárcsázni. A hívás díjazása a telefon díjcsomagok által meghatározott. Előfizetői Hozzáférési Pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ. A Szolgáltató a forgalmi díjon felül kapcsolási díjat (hívásfelépítési díjat) is felszámolhat sikeres hívás esetében. Sikeres telefonhívásnak az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat ténylegesen létrejött. A kapcsolási díj a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért a díjazási időszakától és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

**Helytől független (nomadikus) telefonszámok hívása:** Magyarország területén elektronikus hírközlési hálózathoz csatlakozó, helytől független (nomadikus) telefonszolgáltatást igénybe vevő előfizető elérését teszi lehetővé az Előfizető által. A nomadikus telefonszolgáltatást igénybe vevő a 21-es előhívószám tárcsázásával érhető el (06-21-előfizetői szám). Csak azon szolgáltatók nomadikus számai hívhatók, amelyekkel a Szolgáltatónak vagy szerződéses partnerének az elérést biztosító szerződése van.

## Nemzetközi díjzónák

**Nemzetközi I. vezetékes díjzóna országai:** Alaszka\*, Albánia, Algéria\*, Amerikai Egyesült Államok\*, Amerikai Virgin -szigetek, Andorra, Antarktisz\*, Argentína\*, Ausztrália, Ausztria, Belgium, Bosznia-Hercegovina, Brazília, Bulgária, Ciprus, Csehország, Dánia, Dél-afrikai Köztársaság, Észtország, Fehéroroszország\*, Feröer\*, Finnország, Franciaország, Francia Guyana\*, Gibraltár, Görögország, Grönland\*, Grúzia, Guadeloupe\*, Hawaii\*, Hollandia, Hong Kong, Horvátország, Írország, Izland, Izrael, Japán, Kanada\*, Kazahsztán, Kolumbia\*, Koreai Köztársaság, Lengyelország, Lettország, Líbia\*, Liechtenstein, Litvánia, Luxemburg, Macedónia, Málta, Marokkó, Martinique, Mexikó, Moldova, Monaco, Nagy-Britannia és Észak-Írország, Németország, Norvégia, Olaszország, Oroszország\*, Palesztin Önkormányzati Területek\*,

Portugália, Puerto Rico\*, Réunion, Románia, San Marino\*, Spanyolország, Svájc, Svédország, Szerbia és Montenegró, Szingapúr, Szlovákia, Szlovénia, Törökország, Tunézia\*, Ukrajna, Új-Zéland, Vatikán. A \*-gal megjelölt országok mobil irányú hívása esetén is a Nemzetközi I. vezetékes díjat számláz a Szolgáltató.

**Nemzetközi I. mobil díjzóna országai:** Albánia, Amerikai Virgin -szigetek, Andorra, Ausztrália, Ausztria, Belgium, Bosznia-Hercegovina, Brazília, Bulgária, Ciprus, Csehország, Dánia, Dél-afrikai Köztársaság, Észtország, Finnország, Franciaország, Gibraltár, Görögország, Grúzia, Hollandia, Hong Kong, Horvátország, Írország, Izland, Izrael Japán, Kazahsztán, Koreai Köztársaság, Lengyelország, Lettország, Liechtenstein, Litvánia, Luxemburg, Macedónia, Málta, Marokkó, Martinique, Mexikó, Moldova, Monaco, NagyBritannia és Észak-Írország, Németország, Norvégia, Olaszország, Portugália, Réunion, Románia, Spanyolország, Svájc, Svédország, Szerbia és Montenegró, Szingapúr, Szlovákia, Szlovénia, Törökország, Ukrajna, Új-Zéland, Vatikán

**Nemzetközi II. vezetékes díjzóna országai:** Afganisztán, Amerikai Szamoa, Angola, Anguilla, Antigua és Barbuda, Aruba, Ascension, Ausztrália külbirtokai, Azerbajdzsán, Bahama-szigetek, Bahrein, Banglades, Barbados, Belize, Benin, Bermuda, Bhután, Bissau-Guinea, Bolívia, Botswana, Brit Virgin-szigetek, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Chile, Comore-szigetek, Cook-szigetek, Costa Rica, Csád, Dominikai Közösség, Diego Garcia Dominikai Köztársaság, Dzsibuti, Ecuador, Egyenlítői-Guinea, Egyesült Arab Emírségek, Egyiptom, Elefántcsontpart, Eritrea, Etiópia, Északi-Mariana-szigetek, Falkland-szigetek, Fidzsi-szigetek, Francia Polinézia, Fülöp-szigetek, Gabon, Gambia, Ghána, Grenada, Guatemala, Guam, Guinea, Guyana, Haiti, Holland Antillák, Honduras, India, Indonézia, Irak, Irán, Jamaica, Jemen, Jordánia, Kajmán-szigetek, Kambodzsa, Kamerun, Katar, Kenya, Kína, Kirgizisztán, Kuba, Kuvait, Kelet Timor, Kiribati, Kongó, Kongói Demokratikus Köztársaság, Koreai NDK, Közép-afrikai Köztársaság, Laosz, Lesotho, Libanon, Libéria, Madagaszkár, Makao, Malajzia, Malawi, Maldív-szigetek, Mali, Marshall-szigetek, Mauritius, Mauritánia, Mayotte, Mianmar, Midway szigetek, Mikronézia, Mongólia, Montserrat, Mozambik, Namíbia, Nauru, Nepál, Nicaragua, Niger, Nigéria, Niue, Omán, Örményország, Panama, Palau, Pápua Pakisztán, Paraguay, Peru, Pitcairn-szigetek, Ruanda, Saint-Pierre és Miquelon, Saint Vincent és a Grenadine-szigetek, Salvador, Seychelle-szigetek, Salamon-szigetek, São Tomé és Príncipe, Sierra Leone, Sri Lanka, Saint Kitts és Nevis, Saint Lucia, Suriname, Szaúd-Arábia, Szamoa, Szenegál, Szent Ilona, Szomália, Szíria, Szudán, Szváziföld, Tádzsikisztán, Thaiföld, Tajvan, Tanzánia, Togo, Türkmenisztán, Turks- és Caicos-szigetek, Tokelau-szigetek, Tonga, Trinidad és Tobago, Tuvalu, Új-Guinea, Új-Kaledónia, Uganda, Uruguay, Üzbegisztán, Vanuatu, Venezuela, Vietnam, Wake-sziget, Wallis és Futuna, Zambia, Zanzibár, Zimbabwe, Zöld-foki Köztársaság

**Nemzetközi II. mobil díjzóna országai:** Afganisztán, Amerikai Szamoa, Angola, Anguilla, Antigua és Barbuda, Aruba, Ascension, Ausztrália külbirtokai, Azerbajdzsán, Bahamaszigetek, Bahrein, Banglades, Barbados, Belize, Benin, Bermuda, Bhután, Bissau-Guinea, Bolívia, Botswana, Brit Virgin-szigetek, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Chile, Comoreszigetek, Cook-szigetek, Costa Rica, Csád, Dominikai Közösség, Diego Garcia Dominikai Köztársaság, Dzsibuti, Ecuador, Egyenlítői-Guinea, Egyesült Arab Emírségek, Egyiptom, Elefántcsontpart, Eritrea, Etiópia, Északi-Mariana-szigetek, Falkland-szigetek, Fidzsi-szigetek, Francia Polinézia, Fülöp-szigetek, Gabon, Gambia, Ghána, Grenada, Guatemala, Guam, Guinea, Guyana, Haiti, Holland Antillák, Honduras, India, Indonézia, Irak, Irán, Jamaica, Jemen, Jordánia, Kajmán-szigetek, Kambodzsa, Kamerun, Katar, Kenya, Kína, Kirgizisztán, Kuba, Kuvait, Kelet Timor, Kiribati, Kongó, Kongói Demokratikus Köztársaság, Koreai NDK, Közép-afrikai Köztársaság, Laosz, Lesotho, Libanon, Libéria, Madagaszkár, Makao, Malajzia, Malawi, Maldív-szigetek, Mali, Marshall-szigetek, Mauritius, Mauritánia, Mayotte, Mianmar, Midway szigetek, Mikronézia, Mongólia, Montserrat, Mozambik, Namíbia, Nauru, Nepál, Nicaragua, Niger, Nigéria, Niue, Omán, Örményország, Panama, Palau, Pápua Pakisztán, Paraguay, Peru, Pitcairn-szigetek, Ruanda, Saint-Pierre és Miquelon, Saint Vincent és a Grenadine-szigetek, Salvador, Seychelle-szigetek, Salamon-szigetek, São Tomé és Príncipe, Sierra Leone, Sri Lanka, Saint Kitts és Nevis, Saint Lucia, Suriname, Szaúd-Arábia, Szamoa, Szenegál, Szent Ilona, Szomália, Szíria, Szudán, Szváziföld, Tádzsikisztán, Thaiföld, Tajvan, Tanzánia, Togo, Türkmenisztán, Turks- és Caicos-szigetek, Tokelau-szigetek, Tonga, Trinidad és Tobago, Tuvalu, Új-Guinea, Új-Kaledónia, Uganda, Uruguay, Üzbegisztán, Vanuatu, Venezuela, Vietnam, Wake-sziget, Wallis és Futuna, Zambia

**A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre és azok használatára** vonatkozó leírást az ÁSZF 3.3 pontja tartalmazza.

**Számhordozás információs vonal:** a 1700-as telefonszámon elérhető szolgáltatás, amelyet csak a Szolgáltató hálózatából lehet igénybe venni. A Szolgáltató automatikus hangbemondással tájékoztatást nyújt arról, hogy egy meghatározott telefonszámra kezdeményezett hívás mely szolgáltató hálózatában végződik.

**Egyetemes országos belföldi tudakozó** A Szolgáltató hálózatán belül elérhető egyetlen országos belföldi tudakozó szolgáltatás igénybevételével az Előfizető – magyarországi előfizetők és hívószámok kapcsán - tudakozódhat arról, hogy: i) egy névvel és legalább részleges címmel megjelölt személy vagy intézmény

telefon előfizető- e, illetőleg valamely telefon-állomás nyilvántartott használója-e, és mi az előfizetői száma ii) egy előfizetői számmal megjelölt telefon-állomásnak ki az előfizetője, és mi a címe. A tudakozódást a 11800 tudakozószolgálati hívószámon kell kérni. A tudakozó szolgálat csak azon előfizetők adatairól ad felvilágosítást, akik ehhez hozzájárultak.

**Belföldi zöld szám hívás:** A Szolgáltató lehetővé teszi Előfizetői számára, hogy 80-as előhívószámú telefonszámokra hívásokat kezdeményezzenek. A belföldi zöld szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes. A hívást a belföldi előtéttel (06), a szolgáltatás-kijelölő számmal (80) és a hatjegyű, a zöld számhoz tartozó előfizetői számmal kell kezdeményezni. A belföldről díjmentesen hívható számok számtartománya (nemzetközi hálózatból is érhető) a 06/80/100 000-999 999 közti tartomány, a belföldről díjmentesen hívható, belföldi formában tárcsázható és nemzetközi hálózatban végződő számok számtartománya (nemzetközi hálózatból el nem érhető) a 06/80/000 000-099 999 közti tartomány. Csak olyan hálózatban található zöldszámok érhetőek el az Előfizetői Hozzáférési Pontról, amelyek irányában a Szolgáltató hálózat-hozzáférési szerződésekkel rendelkezik. A szolgáltatást csak Magyarország területéről lehet elérni.

**Titkos szám:** Az előfizető kérésére, erre vonatkozó nyilatkozata alapján kapcsolási száma nem jelenik meg semmilyen előfizetői névjegyzékben, és a tudakozó sem ad róla információt. A Szolgáltató az erre vonatkozó igényeket heti rendszerességgel adja át a társszolgáltatók részére.

**Rejtett szám:** Az Előfizető kérésére, erre vonatkozó nyilatkozata alapján kapcsolási száma nem jelenik meg semmilyen előfizetői névjegyzékben, de a tudakozó tudakozódásra kiadja az előfizetői adatokat. A Szolgáltató az erre vonatkozó igényeket heti rendszerességgel adja át a társszolgáltatók részére.

Szolgáltató az **Előfizető kérésére köteles az előfizetői hívószámot megváltoztatni** (a Szolgáltató által meghatározott díj megfizetését követően), ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. Az előfizető által kezdeményezett számváltozást az Szolgáltató a tudakozóban és a telefonkönyvben átvezeti, valamint a régi kapcsolási számot más Előfizetőnek fél éven belül nem adja ki.

**Hívószám kijelzés szolgáltatás (CLIP)** A Szolgáltató a telefon-hálózaton, "hívó fél azonosítás" szolgáltatás igénybevételének lehetőségét díjmentesen biztosítja az Előfizetői részére. A nevezett szolgáltatás igénybevétele esetén a Szolgáltató megteremti annak lehetőségét, hogy Előfizetője, mint hívott fél a megfelelő előfizetői Végberendezés kijelzőjén láthassa a telefon vonalára érkező hívások kapcsolási számát, amennyiben a hívást kezdeményező előfizető szolgáltatója a szám küldést biztosítja, illetőleg amennyiben a hívó fél a kijelzést megengedte. A Szolgáltató ugyanakkor általánosan megteremti annak a lehetőségét, hogy az Előfizetői által kezdeményezett hívások esetén a hívott fél láthassa a hívó fél előfizetői számát amennyiben a hívott félnek lehetősége van a szolgáltatást igénybe venni, és rendelkezik a megfelelő Végberendezéssel. A központ a szabad előfizetői vonalra érkező minden hívásra a csengetéssel egy időben kiküldi annak a hívószámának az azonosítóját, ahonnan a hívást kezdeményezték - illetőleg amennyiben ez nem lehetséges - szövegesen a hívószám hiányát. A szolgáltatás csak különvonalú telefon állomásra nyújtható. A külföldről kezdeményezett hívások hívószámai nem minden esetben jelennek meg. A 24/1997. (III. 26.) BM rendelet szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság, mentőszolgálat, európai egységes segélyhívó hívószámaira irányuló hívások esetén a Szolgáltató a hívó számot mindig megjeleníti. Az egységes segélykérő hívás esetén, a további intézkedésre jogosultak a hívó előfizetői azonosítói számot továbbadhatják.

**Hívószám kijelzés letiltása (CLIR):** A Hívószámkijelzés letiltása szolgáltatás a hívó Előfizető számára díjmentesen lehetővé teszi, hogy hívószámát a hívott állomáson ne jelenítsék meg. A letiltásnak két típusa létezik, az állandó letiltás és a hívásonkénti letiltás. Állandó letiltás: Szolgáltatói beállítás az Előfizető írásos nyilatkozata alapján, amellyel a hívó hívószámáról kezdeményezett minden hívásra a kijelzés letiltását továbbítja a telefonközpont. Állandó letiltás esetén az Előfizető igénye szerint lehetőség van a kijelzés hívásonkénti engedélyezésére a \*31\* kóddal a hívószám tárcsázása/beütése előtt. Hívásonkénti letiltás: Az Előfizető igénye szerint lehetőség van a kijelzés egyenkénti letiltására a \*31\* kódokkal a hívószám tárcsázása/beütése előtt A Szolgáltató ingyenesen biztosítja a hívó felhasználónak, hogy - amennyiben erre alkalmas Végberendezéssel rendelkezik - hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készülékén. A jelen bekezdés szerinti letiltás nem alkalmazható a 24/1997. (III. 26.) BM rendelet szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság, és a mentőszolgálat hívószámaira irányuló hívások esetén.

**Kimenő hívás korlátozása** A szolgáltatás keretében az Előfizető korlátozhatja kimenő hívásait. A híváskorlátozást az Előfizető aktiválja jelszó segítségével, s bármikor dönthet annak megváltoztatásáról. A korlátozott számok hívásakor a telefonáló hangbemondást hall, ami figyelmezteti, hogy az adott hívásirányba

történő beszélgetések jelenleg tiltott állapotban vannak. Korlátozási lehetőségek az alábbi hívásirányokra vonatkozhatnak: Hívásirány kód Nemzetközi hívások letiltása (00) 1 Nemzetközi és Emeldíjas hívások letiltása (00;0691;0690) - nem alkalmazandó 2 Minden távolsági hívás letiltása (06) 3 Csak ingyenes hívások kezdeményezhetők 4 Emeldíjas hívások (0690; 0691) és adományvonalak letiltása - nem alkalmazandó 5 Mobil hívások korlátozása (0620, 0630, 0670) 6 Az Előfizető által vezérelt híváskorlátozás jelszó használatával történik, melyet az Előfizető állít be az első használat előtt. A jelszó bármely, az Előfizető által kiválasztott 4 jegyű szám lehet 0000-tól 9999-ig. Az első használat előtt a jelszó alapértéke 0000. A jelszó megváltoztatása: 1. Emelje fel a kagylót és várja meg a tárcsahangot 2. \*35\*régi jelszó\*új jelszó\*új jelszó# 3. A rendszer automata hangüzenettel visszaigazolja a jelszó megváltoztatását. Kérjük, jegyezze meg ezt a jelszót, mert a későbbiekben ezzel tudja saját készülékéről feloldani a korlátozást, vagy másik korlátozást megadni. Híváskorlátozás aktiválása: 1. Emelje fel a kagylót, és várja meg a tárcsahangot 2. \* 3 4 \* kód+jelszó # 3. A rendszer automata hangüzenettel visszaigazolja a híváskorlátozás bekapcsolását. Híváskorlátozás feloldása: 1. Emelje fel a kagylót és várja meg a tárcsahangot 2. # 3 4 \* jelszó # 3. A rendszer automata hangüzenettel visszaigazolja a híváskorlátozás feloldását. Figyelem! A híváskorlátozás kikapcsolása minden korábbi korlátozást felold! Ha szándékában áll bármelyik korlátozást fenntartani ismét aktiválnia kell a kiválasztott kódú korlátozást!

**Ne zavarj szolgáltatás:** A „Ne zavarj” szolgáltatás lehetőséget biztosít az Előfizető számára, hogy az általa meghatározott időszakban minden bejövő hívást letiltson telefonkészüléke segítségével. Amennyiben az Előfizető telefonszámára hívást kezdeményeznek, úgy a hívó felet a telefonközpont egy hangbemondással tájékoztatja a beérkező hívás letiltásáról.

**Rejtett számról érkező hívások elutasítása:** Az Előfizetőnek lehetősége van arra, hogy a rendszer minden olyan hívást elutasítson, amelynél a hívószám kijelzést letiltották. Ilyenkor a hívó a következő hangbemondást hallja: „A hívott fél kérésére, rejtett számú hívások nem kapcsolhatóak. Kérjük, engedélyezze hívószáma kijelzését, és próbálja újra a hívást.”

A „rejtett számról érkező hívás elutasítása” szolgáltatás beállítása:

Emelje fel a telefon kagylót, és várjon a tárcsahangra

Készülékén üsse be a \*71# billentyűket

A rendszer automata hangüzenettel visszaigazolja a rejtett számok elutasításának bekapcsolását.

A „rejtett számról érkező hívás elutasítása” szolgáltatás törlése:

Emelje fel a telefon kagylót, és várjon a tárcsahangra

Készülékén üsse be a #71# billentyűket

A rendszer automata hangüzenettel visszaigazolja a rejtett számok elutasításának bekapcsolását.

#### **Előfizető által kért hangbemondás (számváltozás esetén)**

Ha az Előfizető kapcsolási száma az előfizető kérelme alapján megváltozik, az Előfizető külön megrendelésére a régi kapcsolási számot hívók 30 (harminc) napon keresztül automatikusan szöveges tájékoztatást kapnak az előfizető új hívószámáról.

**Hívásátirányítás feltétel nélkül:** Az előfizető, ha távolléte miatt nem tudja fogadni a vonalára hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik távbeszélő-állomásra. Aktív hívásátirányítás alatt a bejövő hívásokat a központ minden esetben a megadott telefonszámra kapcsolja. Az igénybevétel feltétele a szolgáltatás igénybevételére alkalmas Végberendezés (DTMF).

**Hívásátirányítás foglaltság esetén:** Az Előfizető, aki vonala foglaltsága miatt nem tudja fogadni az érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik hívószámra. Aktív átirányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat továbbítja az aktiváláskor megadott hívószámra, melyek az előfizető vonala foglaltsága alatt érkeznek, a többi hívást az előfizető távbeszélő-állomására kapcsolja. Az igénybevétel feltétele a szolgáltatás igénybevételére alkalmas Végberendezés.

**Hívásátirányítás „nem felel” esetén:** Az Előfizető azokat a hívásokat, amelyekre megadott időn belül nem felel, átirányíthatja az aktiváláskor megadott másik hívószámra. Aktív átirányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat irányítja át az aktiváláskor megadott hívószámra, melyek csengetik az előfizető hívószámát, de a megadott (előfizető által beprogramozott) időn belül nem fogadják a hívást. Az igénybevétel feltétele a szolgáltatás igénybevételére alkalmas Végberendezés (DTMF).

## **5. A számhordozás szabályai**

A Szolgáltató együttműködik a többi elektronikus hírközlési szolgáltatóval annak érdekében, hogy a számhordozhatóság teljes egészében megvalósulhasson Magyarországon. A Szolgáltató ennek során az

Előfizető számára tájékoztatói lehetőséget biztosít az 1700-as információs telefonszámon annak érdekében, hogy meggyőződhesen róla, hívása melyik szolgáltató hálózatában végződik. Ezen adatokat a Szolgáltató az Előfizető számára átadott részletes számlán (hívásrészletező) is biztosítja.

A számhordozás olyan előfizetői hívószám hordozását jelenti, amelynek során az előfizető megtarthatja földrajzi előfizetői számát, amennyiben az Előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül változtat előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót.

Számhordozásnak minősül továbbá a hely szerinti számhordozás is, ami az előfizetői szám megtartása a számozási körzeten belül, az igénybevétel helyének – az irányítási információ változásával járó - megváltoztatása esetén.

Az Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót.

A jelen pont vonatkozásában az alábbi meghatározások alkalmazandók:

**Átadó szolgáltató:** az az előfizetői hozzáférést biztosító telefonszolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, módosítását követően az előfizetői számát egy másik telefon szolgáltatóhoz viszi át.

**Átvevő szolgáltató:** az az előfizetői hozzáférést biztosító telefonszolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője előfizetői szerződés megkötésének keretében az előfizetői számát egy másik telefon szolgáltatótól hozza át.

**KRA:** Központi Referencia Adatbázis, a számhordozás érdekében létrehozott és a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság által működtetett rendszer.

**Számátadási időablak:** az a minden munkanap 20 óra 00 perctől kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben az Átadó Szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján a hordozott számon nyújtott szolgáltatás az Átadó szolgáltatónál megszűnik, és az Átvevő Szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az Átvevő Szolgáltatónál megkezdődik. Ezen időtartam alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet.

A számhordozási igény teljesítését az Átvevő Szolgáltató az Átadó Szolgáltatótól előfizetői hurok átengedésével együtt vagy a nélkül vállalhatja. Az előfizetői hurok átengedésével együtt megvalósuló számhordozás esetén az előfizetői hurok átengedésének és a szám átadásának időpontját az előfizető érdekében a szolgáltatók kötelesek egyeztetni, összehangolni.

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a szolgáltatók szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható. A szolgáltatók kötelesek biztosítani a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig. A tranzakció zárás a számhordozási időablak kezdetét 8 órával megelőző időpont, amely után a KRA az adott számátadási időablakra vonatkozó tranzakciót – letöltési művelet kivételével – nem fogad el.

## A számhordozási eljárás:

5.1 Az Előfizetőnek a számhordozási igényét – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg az Átvevő szolgáltató részére kell bejelentenie. Az igénybejelentés során az előfizetőt az Átvevő szolgáltató azonosítja, nyilatkoztatja, hogy az előfizetőnek az Átadó Szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása vagy az Átadó szolgáltató és az Előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb lejárt tartozása van-e, és új előfizetői szerződést köt. Az Átvevő Szolgáltató és az előfizető megállapodnak a számhordozásról és a számátadási időablakról, amely alatt a számhordozás megtörténik, majd az előfizető az Átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására. A számhordozási megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba. Az Átvevő Szolgáltató az előfizetőt az előfizetői számán kívül a következő okiratokban, okmányokban meghatározott módon azonosítja:

a) természetes személy esetében:

aa) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,

ab) nem magyar állampolgár: 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, valamint oktatói munkaközösség esetében:

ba) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány, ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám,

bb) a cégjegyzésre jogosult aláírási címpéldánya, vagy aláírás-mintája,

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

Az azonosításhoz használt okiratokról, okmányokról az Előfizető írásbeli engedélye nélkül másolat nem készíthető a Szolgáltató által.

5.2 Az előfizető az Átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány részlegesen is hordozásra kerülhet. 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 esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében - az Átadó szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén - az Átvevő szolgáltató köteles az Átadó szolgáltatóval egyeztetni.

5.3 Amennyiben az Átadó szolgáltató a számhordozást az egyeztetés szükségessége miatt utasította el, az Átadó és Átvevő szolgáltató köteles az egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 munkanapon belül lefolytatni. Az egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az Átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételten benyújtott számhordozási igényt az Átadó szolgáltató nem utasíthatja el. 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.

5.4 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.

5.5 Az Átvevő szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon köteles tájékoztatni az előfizetőt arról, hogy

- a) a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet,
- b) a hangposta üzenetek nem vihetők át,
- c) az előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvesz, kivéve, ha az Átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik,
- d) az előfizetőnek az Átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása keletkezik, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik, melyet az előfizető az Átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni, vagy – amennyiben az Átvevő szolgáltató a számlatartozás kiegyenlítését átvállalja – az Átvevő szolgáltatónál az általa megadott feltételekkel.
- e) 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 esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében - az Átadó szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén - az Átvevő szolgáltató köteles az Átadó szolgáltatóval egyeztetni, amely az előfizető közreműködését is igényelheti.

5.6 Az Átvevő szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az előfizető előzetesen választ. Az Átvevő szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az Átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolítása során az előfizető képviseletében eljárni. Az Átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az előfizető megfelel az Átvevő szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltaknak. Az Átvevő szolgáltató a számhordozás kezdeményezésekor az előfizető részére ideiglenes számot biztosíthat.

- 5.7 Az Átadó szolgáltató a számhordozási igényt kizárólag az alábbi esetekben tagadhatja meg:
- a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható a fenti 5.1 a) b) c) pontban meghatározott dokumentumok alapján;
  - az előfizetőnek a számhordozási igény Átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az Átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az Átadó szolgáltató az előfizetőt az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette.
  - az Átadó szolgáltató 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 esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében egyeztetést igényel.

5.8 A határidők az előfizető újabb azonosítását, vagy a lejárt követelések kiegyenlítésének előfizető általi bejelentését, vagy az egyeztetést követően a hordozási igény Átadó szolgáltató részére történő ismételt átadásának napján újratekődnek.

- 5.9 Amennyiben az Átadó szolgáltató a számhordozási igényt
- indoklás nélkül,
  - az előfizető jogszabályban előírt azonosítása ellenére,
  - nem a több mint 30 napja lejárt és értesített tartozás miatt, vagy
  - a számhordozás elfogadását követően a KRA-ban utasítja el, számhordozási megállapodásonként és jogellenes elutasításonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

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

- az Előfizető a számhordozás kezdeményezésekor 8 munkanapon belül köteles kiegyenlíteni, illetve
- a ki nem egyenlített ellenértékről az Előfizető képviseletében az Átadó szolgáltatónál eljáró Átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja.

Az Átvevő Szolgáltató jogosult az Előfizető részére e pont szerinti tartozását továbbértékesített szolgáltatásként kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni. Amennyiben az Átvevő szolgáltató a fentiek szerint nyilatkozik a kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés kiegyenlítéséről, az Átadó szolgáltató a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiadását nem tagadhatja meg. Ebben az esetben az Átvevő szolgáltató, a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles az átvállalt követelést az Átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni. Amennyiben a számlatartozás, vagy a kedvezményesen értékesített készülékhez tartozó követelés, a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiállítását követően jut az Átadó szolgáltató tudomására, lesz esedékes, illetve keletkezik, az Átvevő szolgáltató köteles - az Átadó szolgáltatóval együttműködve - az előfizető Átadó szolgáltatóval szembeni tartozását továbbértékesített szolgáltatásként az előfizető részére kiszámlázni. Ebben az esetben az Átvevő szolgáltató a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles a kiszámlázott tartozást az Átadó szolgáltatónak kiegyenlíteni. A szolgáltatók e pont szerinti együttműködéséről az előfizetőt a számhordozási eljárás kezdeményezésekor tájékoztatni kell.

5.11 Az Átvevő szolgáltató köteles a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az Átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíteni. Az Átadó Szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításról és annak indokáról, legkésőbb az Átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az Átvevő szolgáltatót.

## **A Szolgáltató számcsere vagy utólagos számhordozás esetére vonatkozó eljárása**

5.12 A Szolgáltató számcsere vagy utólagos számhordozás esetén a számhordozást az előfizetői igény beérkezését követő második munkanap időablakában teljesíti.

5.13 Amennyiben

- a számhordozáshoz modem telepítése szükséges az Előfizetői Hozzáférési Ponton, vagy
- amennyiben a Szolgáltató részéről az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz kiszállítás szükséges, a Szolgáltató a számhordozást az előfizetői igény beérkezését követő 7. munkanap időablakában teljesíti.

5.14 Amennyiben

- a) az Előfizető későbbi időpontot kér,
- b) ha a számhordozáshoz hurok átengedés vagy
- c) modem telepítésen kívüli hálózatkiépítés kell, vagy
- d) ha az Előfizető 10-et meghaladó üzleti előfizetés hordozását kéri,  
a Szolgáltató a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakban teljesíti a számhordozást.

5.15 A Szolgáltatóhoz, mint Átvevő Szolgáltatóhoz hordozott számra vonatkozó Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek 6 hónapig az Átvevő szolgáltatónál maradnak. Ezen időtartam alatt a szám nem rendelhető új előfizetőhöz.

## 2. sz. Melléklet: Díjak

### 1. Havi, forgalmi és kapcsolási díjak

#### 1.1 Havi és forgalmi díjak internet-hozzáférés szolgáltatás esetén

##### Basic Net csomag:

|   | Havi előfizetési díj     |                 |
|---|--------------------------|-----------------|
|   | Nettó                    | Bruttó (5% ÁFA) |
| <b>Basic Net csomag</b>                 | 7086,61 Ft               | 7440,94 Ft      |
| • WiFi eszköz (Smart Box)               | Havidíjban benne foglalt |                 |
| • Havi díjban foglalt internet forgalom | Korlátlan                |                 |

A csomaghoz tartozó sáv szélesség adatok:

##### Internet 10 csomag:

|   | Havi előfizetési díj     |                 |
|---|--------------------------|-----------------|
|   | Nettó                    | Bruttó (5% ÁFA) |
| <b>Internet 10 csomag</b>               | 7086,61 Ft               | 8362,44 Ft      |
| • WiFi eszköz (Smart Box)               | Havidíjban benne foglalt |                 |
| • Havi díjban foglalt internet forgalom | Korlátlan                |                 |

##### Internet 15 csomag:

|   | Havi előfizetési díj     |                 |
|---|--------------------------|-----------------|
|   | Nettó                    | Bruttó (5% ÁFA) |
| <b>Internet 15 csomag</b>               | 8000 Ft                  | 8400 Ft         |
| • WiFi eszköz (Smart Box)               | Havidíjban benne foglalt |                 |
| • Havi díjban foglalt internet forgalom | Korlátlan                |                 |

##### Internet 30 csomag:

|   | Havi előfizetési díj     |                 |
|---|--------------------------|-----------------|
|   | Nettó                    | Bruttó (5% ÁFA) |
| <b>Internet 30 csomag</b>               | 10 000,00 Ft             | 10 500,00 Ft    |
| • WiFi eszköz (Smart Box)               | Havidíjban benne foglalt |                 |
| • Havi díjban foglalt internet forgalom | Korlátlan                |                 |

##### Internet 50 csomag:

|   | Havi előfizetési díj     |                 |
|---|--------------------------|-----------------|
|   | Nettó                    | Bruttó (5% ÁFA) |
| <b>Internet 50 csomag</b>               | 12 000,00 Ft             | 12 600,00 Ft    |
| • WiFi eszköz (Smart Box)               | Havidíjban benne foglalt |                 |
| • Havi díjban foglalt internet forgalom | Korlátlan                |                 |

### Internet 100 csomag

|   | Havi előfizetési díj     |                 |
|---|--------------------------|-----------------|
|   | Nettó                    | Bruttó (5% ÁFA) |
| <b>Internet 100 csomag</b>              | 12 000,00 Ft             | 12 600,00 Ft    |
| • WiFi eszköz (Smart Box)               | Havidíjban benne foglalt |                 |
| • Havi díjban foglalt internet forgalom | Korlátlan                |                 |

### Internet 120 csomag:

|   | Havi előfizetési díj     |                 |
|---|--------------------------|-----------------|
|   | Nettó                    | Bruttó (5% ÁFA) |
| <b>Internet 120 csomag</b>              | 14 000,00 Ft             | 14 700,00 Ft    |
| • WiFi eszköz (Smart Box)               | Havidíjban benne foglalt |                 |
| • Havi díjban foglalt internet forgalom | Korlátlan                |                 |

### Internet 250 csomag

|   | Havi előfizetési díj     |                 |
|---|--------------------------|-----------------|
|   | Nettó                    | Bruttó (5% ÁFA) |
| <b>Internet 250 csomag</b>              | 14 000,00 Ft             | 14 700,00 Ft    |
| • WiFi eszköz (Smart Box)               | Havidíjban benne foglalt |                 |
| • Havi díjban foglalt internet forgalom | Korlátlan                |                 |

\* Az előfizetés helyén elérhető technológiai lefedettségről érdeklődjön ügyfélszolgálatunkon.

### Internetes prémium, kiegészítő szolgáltatások:

A helyhez kötött internet-hozzáférés szolgáltatáshoz kapcsolódó kínált és garantált sávszélességet a Net L, Net XL, Net Extra sávszélesség növelő kiegészítő prémium szolgáltatások igénybevételével emelheti az Előfizető az alábbiak szerint. Az internetes prémium szolgáltatás kizárólag Basic Net vagy Basic Net-et tartalmazó csomagok mellé vehető igénybe, amennyiben az Előfizetői Hozzáférési Ponton a műszaki feltételek adottak. Az Alapcsomag (Basic Net) tartalma a kínált és garantált sávszélességet meghaladóan nem változik az internetes prémium szolgáltatások igénybevételével. A Net XL internet szolgáltatás a Net L csomagot meghaladó sávszélesség növelésre vehető igénybe.

| Szolgáltatás neve | Havi előfizetési díj |                 |
|-------------------|----------------------|-----------------|
|                   | Nettó                | Bruttó (5% ÁFA) |
| <b>Net L</b>      | 1574,80 Ft           | 1653,54 Ft      |
| <b>Net XL</b>     | 1968,50 Ft           | 2066,93 Ft      |
| <b>Net Extra</b>  | 1968,50 Ft           | 2066,93 Ft      |

\* A Net Extra csomagot a Szolgáltató új előfizetők részére nem értékesíti, csomagmódosítási igényt erre a szolgáltatásra nem teljesít.

### Internet S csomag:

|  | Havi előfizetési díj |
|--|----------------------|
|--|----------------------|

|   | <b>Nettó</b>             | <b>Bruttó (5% ÁFA)</b> |
|---|--------------------------|------------------------|
| <b>Internet S csomag</b>                | 7086,61 Ft               | 8362,44 Ft             |
| • WiFi eszköz (Smart Box)               | Havidíjban benne foglalt |                        |
| • Havi díjban foglalt internet forgalom | Korlátlan                |                        |

**Internet M csomag:**

|   | <b>Havi előfizetési díj</b> |                        |
|---|-----------------------------|------------------------|
|   | <b>Nettó</b>                | <b>Bruttó (5% ÁFA)</b> |
| <b>Internet M csomag</b>                | 10 000,00 Ft                | 10 500,00 Ft           |
| • WiFi eszköz (Smart Box)               | Havidíjban benne foglalt    |                        |
| • Havi díjban foglalt internet forgalom | Korlátlan                   |                        |

**Internet L csomag:**

|   | Havi előfizetési díj     |                 |
|---|--------------------------|-----------------|
|   | Nettó                    | Bruttó (5% ÁFA) |
| <b>Internet L csomag</b>                | 12 000,00 Ft             | 12 600,00 Ft    |
| • WiFi eszköz (Smart Box)               | Havidíjban benne foglalt |                 |
| • Havi díjban foglalt internet forgalom | Korlátlan                |                 |

**Internet XL csomag:**

|   | Havi előfizetési díj     |                 |
|---|--------------------------|-----------------|
|   | Nettó                    | Bruttó (5% ÁFA) |
| <b>Internet XL csomag</b>               | 14 000,00 Ft             | 14 700,00 Ft    |
| • WiFi eszköz (Smart Box)               | Havidíjban benne foglalt |                 |
| • Havi díjban foglalt internet forgalom | Korlátlan                |                 |

**1.2 Havi, forgalmi és kapcsolási díjak internet hozzáférés szolgáltatást és helyhez kötött telefonszolgáltatást tartalmazó szolgáltatás-csomag esetén**

Medium Net csomag (a csomag tartalma: Basic Net internet szolgáltatás és Basic Telefon telefonszolgáltatás). A Szolgáltató a Medium Net csomagot 2017. január 1-től új előfizetők részére nem nyújtja, csomagmódosítási igényt erre a csomagra nem teljesít. Jelen 1.2 pontban meghatározott árak kizárólag a 2016. október 3. előtt, Medium Net csomagra szerződött előfizetők részére irányadók és alkalmazandók.

|   | Havi előfizetési díj   |                       |
|---|--|-----------------------|
|   | Nettó  | Bruttó                |
| <b>Medium Net csomag (Basic Net és Basic Telefon alapsomagok):</b>                          |  |                       |
| <b>Basic Net</b>  | 3740,16 Ft   | 3927,17 Ft (5% ÁFA)   |
| <b>Basic Telefon</b>  | 3740,16 Ft   | 4 750,00 Ft (27% ÁFA) |
| Basic Net internet szolgáltatás sebessége   | A kínált sávszélesség és garantált sebességi adatok Basic Net szerint (1.1 pont)   |                       |
| • Wifi eszköz (Smart Box)   | Havidíjban benne foglalt   |                       |
| • Havi díjban foglalt Internet forgalom   | Korlátlan  |                       |
| • Basic Telefon szolgáltatás  | A Basic Telefon csomag forgalmának számlázása perc alapú, ami a csomag havidíján felül fizetendő. A nemzetközi díjzónákhoz tartozó országok teljes listáját az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza. |                       |
| <b>Hívás irányok</b>  | <b>Bruttó percdíjak (27% ÁFA)</b>  |                       |
| Kapcsolási díj  | -  |                       |
| A Szolgáltató hálózatán belüli hívások és UPC Magyarország Kft. hálózatába irányuló hívások | 12,90 Ft   |                       |
| helyi hívások csúcsidőben   | 12,90 Ft   |                       |
| helyi hívások csúcsidőn kívül   | 12,90 Ft   |                       |
| belföldi hívások csúcsidőben  | 12,90 Ft   |                       |
| belföldi hívások csúcsidőn kívül  | 12,90 Ft   |                       |
| mobil hívások csúcsidőben   | 65,00 Ft   |                       |
| mobil hívások csúcsidőn kívül   | 65,00 Ft   |                       |
| nemzetközi l. vezetékes díjzóna   | 38,80 Ft   |                       |
| nemzetközi l. mobil díjzóna   | 101,60 Ft  |                       |

|                                  |           |
|----------------------------------|-----------|
| nemzetközi II. vezetékes díjzóna | 152,40 Ft |
| nemzetközi II. mobil díjzóna     | 152,40 Ft |

### 1.3 Havi, forgalmi és kapcsolási díjak helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén

#### Basic Telefon díjcsomag

|  | Havi előfizetési díj |             |
|--|----------------------|-------------|
|  | Nettó                | Bruttó      |
| <b>Basic Telefon csomag</b>  | 7086,61 Ft           | 9 000,00 Ft |
| A Basic Telefon csomag forgalmának számlázása perc alapú, ami a csomag havidíján felül fizetendő. A nemzetközi díjzónákhoz tartozó országok teljes listáját az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza. |                      |             |
| Hívás irányok  | Bruttó percdíjak     |             |
| Kapcsolási díj   | -                    |             |
| A Szolgáltató hálózatán belüli hívások és UPC Magyarország Kft. hálózatába irányuló hívások  | 12,90 Ft             |             |
| helyi hívások csúcsidőben  | 12,90 Ft             |             |
| helyi hívások csúcsidőn kívül  | 12,90 Ft             |             |
| belföldi hívások csúcsidőben   | 12,90 Ft             |             |
| belföldi hívások csúcsidőn kívül   | 12,90 Ft             |             |
| mobil hívások csúcsidőben  | 65,00 Ft             |             |
| mobil hívások csúcsidőn kívül  | 65,00 Ft             |             |
| nemzetközi I. vezetékes díjzóna  | 38,80 Ft             |             |
| nemzetközi I. mobil díjzóna  | 101,60 Ft            |             |
| nemzetközi II. vezetékes díjzóna   | 152,40 Ft            |             |
| nemzetközi II. mobil díjzóna   | 152,40 Ft            |             |

#### Telefon S díjcsomag

|   | Havi előfizetési díj      |           |
|---|---------------------------|-----------|
|   | Nettó                     | Bruttó    |
| <b>Telefon S</b>  | 7 874,02 Ft               | 10 000 Ft |
| A Telefon S csomag forgalmának számlázása perc alapú, ami havidíján felül fizetendő, kivéve, amennyiben az az adott irányba indított forgalom díját a havidíj magába foglalja. A nemzetközi díjzónákhoz tartozó országok teljes listáját az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza. |                           |           |
| Hívás irányok   | Bruttó percdíjak          |           |
| Kapcsolási díj  | -                         |           |
| A Szolgáltató hálózatán belüli hívások és UPC Magyarország Kft. hálózatába irányuló hívások   | a havidíj magába foglalja |           |
| helyi hívások csúcsidőben   | 12,90 Ft                  |           |
| helyi hívások csúcsidőn kívül   | 12,90 Ft                  |           |
| belföldi hívások csúcsidőben  | 12,90 Ft                  |           |
| belföldi hívások csúcsidőn kívül  | 12,90 Ft                  |           |
| mobil hívások csúcsidőben   | 65,00 Ft                  |           |
| mobil hívások csúcsidőn kívül   | 65,00 Ft                  |           |
| nemzetközi I. vezetékes díjzóna   | 38,80 Ft                  |           |
| nemzetközi I. mobil díjzóna   | 101,60 Ft                 |           |
| nemzetközi II. vezetékes díjzóna  | 152,40 Ft                 |           |
| nemzetközi II. mobil díjzóna  | 152,40 Ft                 |           |

## Telefon M díjcsomag

|  | Havi előfizetési díj      |           |
|--|---------------------------|-----------|
|  | Nettó                     | Bruttó    |
| <b>Telefon M</b>   | 11 023,62 Ft              | 14 000 Ft |
| A Telefon M csomag forgalmának számlázása perc alapú, ami havidíján felül fizetendő, kivéve, amennyiben az adott irányba indított forgalom díját a havidíj magába foglalja. A nemzetközi díjzónákhoz tartozó országok teljes listáját az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza. |                           |           |
| Hívás irányok  | Bruttó percdíjak          |           |
| Kapcsolási díj   | -                         |           |
| A Szolgáltató hálózatán belüli hívások és UPC Magyarország Kft. hálózatába irányuló hívások  | a havidíj magába foglalja |           |
| helyi hívások csúcsidőben  | a havidíj magába foglalja |           |
| helyi hívások csúcsidőn kívül  | a havidíj magába foglalja |           |
| belföldi hívások csúcsidőben   | a havidíj magába foglalja |           |
| belföldi hívások csúcsidőn kívül   | a havidíj magába foglalja |           |
| mobil hívások csúcsidőben  | 32,00 Ft                  |           |
| mobil hívások csúcsidőn kívül  | 32,00 Ft                  |           |
| nemzetközi I. vezetékes díjzóna  | 38,80 Ft                  |           |
| nemzetközi I. mobil díjzóna  | 101,60 Ft                 |           |
| nemzetközi II. vezetékes díjzóna   | 152,40 Ft                 |           |
| nemzetközi II. mobil díjzóna   | 152,40 Ft                 |           |

## Telefon L díjcsomag

|  | Havi előfizetési díj      |              |
|--|---------------------------|--------------|
|  | Nettó                     | Bruttó       |
| <b>Telefon L</b>   | 14 952,75 Ft              | 18 990,00 Ft |
| A Telefon L csomag forgalmának számlázása perc alapú, ami havidíján felül fizetendő, kivéve, amennyiben az adott irányba indított forgalom díját a havidíj magába foglalja. A nemzetközi díjzónákhoz tartozó országok teljes listáját az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza. |                           |              |
| Hívás irányok  | Bruttó percdíjak          |              |
| Kapcsolási díj   | -                         |              |
| A Szolgáltató hálózatán belüli hívások és UPC Magyarország Kft. hálózatába irányuló hívások  | a havidíj magába foglalja |              |
| helyi hívások csúcsidőben  | a havidíj magába foglalja |              |
| helyi hívások csúcsidőn kívül  | a havidíj magába foglalja |              |
| belföldi hívások csúcsidőben   | a havidíj magába foglalja |              |
| belföldi hívások csúcsidőn kívül   | a havidíj magába foglalja |              |
| mobil hívások csúcsidőben  | a havidíj magába foglalja |              |
| mobil hívások csúcsidőn kívül  | a havidíj magába foglalja |              |
| nemzetközi I. vezetékes díjzóna  | 38,80 Ft                  |              |
| nemzetközi I. mobil díjzóna  | 101,60 Ft                 |              |
| nemzetközi II. vezetékes díjzóna   | 152,40 Ft                 |              |
| nemzetközi II. mobil díjzóna   | 152,40 Ft                 |              |

## Telefon XL csomag

|                   | Havi előfizetési díj |              |
|-------------------|----------------------|--------------|
|                   | Nettó                | Bruttó       |
| <b>Telefon XL</b> | 16 527,55 Ft         | 20 990,00 Ft |

A Telefon XL csomag forgalmának számlázása perc alapú, ami havidíján felül fizetendő, kivéve, amennyiben az az adott irányba indított forgalom díját a havidíj magába foglalja. A nemzetközi dízónákhoz tartozó országok teljes listáját az ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza.

| Hívás irányok   | Bruttó percdíjak          |
|---|---------------------------|
| Kapcsolási díj  | -                         |
| A Szolgáltató hálózatán belüli hívások és UPC Magyarország Kft. hálózatába irányuló hívások | a havidíj magába foglalja |
| helyi hívások csúcsidőben   | a havidíj magába foglalja |
| helyi hívások csúcsidőn kívül   | a havidíj magába foglalja |
| belföldi hívások csúcsidőben  | a havidíj magába foglalja |
| belföldi hívások csúcsidőn kívül  | a havidíj magába foglalja |
| mobil hívások csúcsidőben   | a havidíj magába foglalja |
| mobil hívások csúcsidőn kívül   | a havidíj magába foglalja |
| 20 kiemelt nemzetközi vezetékes irány*  | a havidíj magába foglalja |
| nemzetközi I. vezetékes dízóna  | 38,80 Ft                  |
| nemzetközi I. mobil dízóna  | 101,60 Ft                 |
| nemzetközi II. vezetékes dízóna   | 152,40 Ft                 |
| nemzetközi II. mobil dízóna   | 152,40 Ft                 |

\*Ausztria, Belgium, Cseh Köztársaság, Franciaország, Görögország, Horvátország, Hollandia, Lengyelország, Nagy-Britannia, Németország, Norvégia, Olaszország, Oroszország, Románia, Spanyolország, Svédország, Svájc, Szerbia, Szlovákia és Ukrajna – A felsorolt országok vezetékes számainak hívása a nemzetközi dízóna besorolásuktól függetlenül a havidíjban benne foglaltatik.

## 2. Kiegészítő és kényelmi szolgáltatások díjai, speciális hívásirányok díjai helyhez kötött telefon-szolgáltatás esetén

| Szolgáltatás megnevezése  | Díj (nettó)   | Díj (bruttó)     |
|---|---|------------------|
| Telefonos ügyfélszolgálat - 1214                                      | a Szolgáltató saját hálózatán belül 0,00 Ft/perc, egyéb hálózatból helyi hívás tarifája szerint hívható   |                  |
| Telefonszám csere előfizető kérésére                                  | 1 200,00 Ft   | 1 524,00 Ft      |
| Számhordozás információs vonal – 1700                                 | 0,00 Ft / perc  |                  |
| Számhordozás díja   | 5 000,00 Ft   | 6 350,00 Ft      |
| Zöldszám (06-80)  | 0,00 Ft / perc  |                  |
| Egyetemes országos tudakozó - 11800                                   | 70,00 Ft/ hívás   | 88,90 Ft / hívás |
| Titkos szám   | 0,00 Ft   |                  |
| Rejtett szám  | 0,00 Ft   |                  |
| Hívásrészletező, egyszeri (papír, email)                              | 0,00 Ft   |                  |
| Hívásrészletező, rendszeres (havi) - papír, email                     | 0,00 Ft   |                  |
| Hívószám kijelzés tiltása   | 0,00 Ft   |                  |
| Hívószám kijelzés   | 0,00 Ft   |                  |
| Ne zavarj szolgáltatás  | 0,00 Ft   |                  |
| Rejtett szám hívásának elutasítása                                    | 0,00 Ft   |                  |
| Előfizető által kért hangbemondás egyszeri díja (számváltozás esetén) | 1200,00 Ft  | 1524,00 Ft       |
| Hívásátírányítás feltétel nélkül                                      | Az átírányított szám telefonjáig a hívó félnek kell fizetni a beszélgetést. Az átírányított telefontól az átírányítás helyéig tartó átvitelt, azaz az átírányított szakasz az átírányítónak kerül számlázásra. Az átírányított szakaszra az adott díjsomag díjszabása érvényes. |                  |
| Hívásátírányítás foglaltság esetén                                    |   |                  |
| Hívásátírányítás „nem felel” esetén                                   |   |                  |
| Segélykérő számok:<br>104,105,107,112                                 | 0,00 Ft / perc  |                  |
| 12xx  | Egyes szolgáltatók ügyfélszolgálati számai, amelyek díjazása az adott szolgáltató által szabott díjazás függvénye.  |                  |
| 14xxx   |   |                  |

|   |  |
|---|--|
| Helytől független (nomadikus) számok hívása | Az adott díjcsomag szerint a belföldi hívásokra irányadó díjazás alkalmazandó. |
|---|--|

A kék szám hívás szolgáltatás jogszabályváltozás miatt megszűnik és díjmentes zöld szám szolgáltatásként funkcionál tovább 2017. december 31-ig.

### 3. Egyszeri díjak

| Egyszeri díjak  | Bruttó díj  |
|---|---|
| Belépési díj telefon szolgáltatásnál  | 6 350,00 Ft   |
| Belépési díj internet szolgáltatásnál   | 6 350,00 Ft   |
| Smart Box letéti díj  | 23 000,00 Ft  |
| ADSL modem letéti díj   | 10 000,00 Ft  |
| VDSL modem letéti díj   | 18 000,00 Ft  |
| Szerződés szerinti kötbér Smart Box visszaszolgáltatásának elmulasztása vagy hiányos visszaszolgáltatása esetén   | 23 000,00 Ft  |
| Szerződés szerinti kötbér ADSL modem visszaszolgáltatásának elmulasztása vagy hiányos visszaszolgáltatása esetén  | 10 000,00 Ft  |
| Szerződés szerinti kötbér VDSL modem visszaszolgáltatásának elmulasztása vagy hiányos visszaszolgáltatása esetén  | 18 000,00 Ft  |
| Internet és telefon szolgáltatás kiszállási díja hibás működés bejelentése esetén, amennyiben a hiba nem áll fenn   | 10 350,00 Ft  |
| Áthelyezés díja (Internet + Telefon)  | 16 350,00 Ft  |
| Áthelyezési díj, ha az előfizető eltávolítja a korábbi előfizetési címen telepített saját tulajdonú modemét (és a Smart Box-ot), és új címre telepíti (új cím aktiválási díja) – Kizárólag „szereld magad” konstrukció esetén | 4 000,00 Ft   |
| xDSL Szereld magad csomag (tartalma: modem, elosztó, kábelvezetékek, telepítési útmutató)   | 5 000,00 Ft   |
| Helyszíni telepítés díja, ha az Ügyfél előzőleg Szereld magad opciót rendelt  | 6 350,00 Ft   |
| Smart Box és xDSL modemek cseréjének díja az Előfizető kérésére (amennyiben a cserét a Szolgáltató a felszerelési címen hajtja végre, úgy a kiszállás díja külön fizetendő)   | 2 500,00 Ft   |
| Hibás Smart Box és xDSL modemek cseréjének díja   | Díjmentes   |
| Korlátozott Szolgáltatás visszakapcsolásának díja (az Előfizető díjtarozása miatt korlátozott Szolgáltatás követően a teljes Szolgáltatás visszaállításának díja) internet szolgáltatás esetén                                | 2 000,00 Ft   |
| Korlátozott Szolgáltatás visszakapcsolásának díja (az Előfizető díjtarozása miatt korlátozott Szolgáltatás követően a teljes Szolgáltatás visszaállításának díja) telefon szolgáltatás esetén                                 | 2 000,00 Ft   |
| Adminisztrációs díj: az ismételt szerződéskötéskor fizetendő díj, amennyiben a korábbi előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése miatt mondta fel   | 5 729,00 Ft   |
| Kiszállási díj  | 6 350,00 Ft   |
| Számla ismételt megküldése (másolat díja)   | 200,00 Ft   |
| Részletfizetés engedélyezésének adminisztrációs díja  | 1 500,00 Ft   |
| 1. fizetési felszólítás díja  | 250,00 Ft   |
| 2. fizetési felszólítás díja  | 500,00 Ft   |
| Felmondó levél kiküldésének díja (kizárólag az Előfizető szerződésszegésére alapozott Szolgáltatói felmondás esetén)  | 600,00 Ft   |
| Kikapcsolt Szolgáltatás visszakapcsolásának díja  | 4500,00 Ft  |
| Követeléskezelési díj   | 2 500 Ft (legfeljebb 10 000 Ft tartozás esetén);<br>A tartozás összegének 10%-a, de legalább 3 000 Ft, legfeljebb 10 000 Ft (10 000 Ft-ot meghaladó tartozás esetén). |
| Az Előfizető általi bejelentés hangfelvételének első, díjmentes másolását   | 3 000 Ft  |

|   |  |
|---|--|
| követő további másolatok díja másolatonként |  |
|---|--|

#### 4. Egyéb díjak

| Egyéb havi díjak                                  | Bruttó díj |
|---|------------|
| Korlátozott internet szolgáltatás havi díja       | 1653,53    |
| Korlátozott telefon szolgáltatás havi díja        | 50,00 Ft   |
| Internet szolgáltatás szüneteltetésének havi díja | 1779,66 Ft |
| Telefon szolgáltatás szüneteltetésének havi díja  | 500,00 Ft  |

#### 5. GPON/PP Ethernet alapú internet szolgáltatással összefüggő díjak

| Egyszeri díjak  | Bruttó díj   |
|---|--------------|
| ONT letéti díj  | 20 000,00 Ft |
| Szerződés szerinti kötbér ONT visszaszolgáltatásának elmulasztása vagy hiányos visszaszolgáltatása esetén | 20 000,00 Ft |
| Hibás Smart Box, xDSL modem és ONT cseréjének díja  | Díjmentes    |

### 3. sz. melléklet: Minőségi célértékek

#### 1. Vezetékes telefon és internet szolgáltatásra egyaránt irányadó minőségi célértékek

| Megnevezés                                    | Meghatározás  | Mérési módszer  | Célérték |
|---|---|---|----------|
| Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje. | Az előfizetői szerződés létrejötte és a szolgáltatásnyújtás megkezdése között eltelt idő napokban mérve.  | Az adatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer igénykezelési modulja szolgáltatja. | ≤15 nap  |
| Hibaelhárítás ideje                           | A Szolgáltatót terhelő hibák elhárításának ideje: a hibabejelentéstől a Szolgáltatás megfelelő minőségben történő ismételt rendelkezésre állásáig eltelt idő órákban mérve. | Az adatokat az ügyfél-nyilvántartási rendszer hibakezelési modulja szolgáltatja.  | ≤72 óra  |

#### 2. Vezetékes telefon szolgáltatásra irányadó minőségi célérték

|                                     |  |  |                          |
|-------------------------------------|--|--|--------------------------|
| Telefonszolgáltatás beszédminősége. | Az ITU-T P862.1 szabvány szerint mért beszédminőségre vonatkozó százalékban kifejezett érték, mely mérésorozaton valamint beszédmodellen alapul. | Egyedi előfizetői hibabejelentésen alapuló, beszédminőséget kifogásoló panaszok alapján indított hibaelhárítás során végzett mérések százalékos eredményének legkisebb értéke. | >2,7 az esetek 95 %-ában |
|-------------------------------------|--|--|--------------------------|

#### 3. Internet szolgáltatáshoz kapcsolódó sebesség vállalások

| <b>Csomag neve</b>                                  | <b>Kínált letöltési sebesség [Mbit/s]</b> | <b>Kínált feltöltési sebesség [Mbit/s]</b> | <b>Garantált letöltési sebesség [Mbit/s]</b> | <b>Garantált feltöltési sebesség [Mbit/s]</b> |
|---|---|--|--|---|
| Basic Net   | 10,00                                     | 0,50                                       | 1,00   | 0,20  |
| Internet 10 XDSL lefedettségű területeken           | 10,00                                     | 1,00                                       | 0,50   | 0,20  |
| Internet 10 optikai kábel lefedettségű területeken  | 10,00                                     | 1,00                                       | 0,50   | 0,20  |
| Internet 15 XDSL lefedettségű területeken           | 15,00                                     | 5,00                                       | 0,90   | 0,50  |
| Internet 15 optikai kábel lefedettségű területeken  | 15,00                                     | 7,50                                       | 7,50   | 3,75  |
| Internet 30 XDSL lefedettségű területeken           | 30,00                                     | 12,50                                      | 5,00   | 0,25  |
| Internet 30 optikai kábel lefedettségű területeken  | 30,00                                     | 20,00                                      | 5,00   | 1,00  |
| Internet 30 VDSL Max - FTTx-xDSL hálózaton          | 30,00                                     | 1,00                                       | 5,00   | 0,25  |
| Internet 50 optikai lefedettségű területeken        | 50,00                                     | 25,00                                      | 25,00  | 12,50   |
| Internet 100 optikai lefedettségű területeken       | 100,00                                    | 1,00                                       | 50,00  | 1,00  |
| Internet 120 optikai kábel lefedettségű területeken | 120,00                                    | 50,00                                      | 50,00  | 25,00   |
| Internet 250 optikai lefedettségű területeken       | 250,00                                    | 15,00                                      | 20,00  | 4,00  |

|             |        |       |       |       |
|-------------|--------|-------|-------|-------|
| Net L       | 15,00  | 0,90  | 5,00  | 0,50  |
| Net XL      | 30,00  | 5,00  | 12,50 | 1,00  |
| Net Extra   | 30,00  | 5,00  | 12,50 | 1,00  |
| Internet S  | 10,00  | 1,00  | 0,50  | 0,20  |
| Internet M  | 30,00  | 20,00 | 5,00  | 1,00  |
| Internet L  | 50,00  | 30,00 | 25,00 | 12,50 |
| Internet XL | 120,00 | 50,00 | 50,00 | 25,00 |

Az Egyedi Előfizetői Szerződésben a Szolgáltató és az Előfizető a fentiekől eltérő sávszélesség értékekben is megállapodhatnak.

A Net L és a Net Extra szolgáltatás kizárólag olyan területeken vehető igénybe, ahol a Társzolgáltató xDSL szolgáltatással lefedett területén belül képes a VDSL technológia nyújtására.

A Internet S, Internet M, Internet L, Internet XL csomagok kizárólag olyan területeken vehetők igénybe, ahol a Társzolgáltató GPON/PP Ethernet alapú internet szolgáltatása elérhető.

Az előfizetés helyén elérhető technológiai lefedettségről érdeklődjön ügyfélszolgálatunkon.

## 4. sz. Melléklet: Adatkezelési Tájékoztató

### 1. Bevezetés

A Szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet 3. §-a, valamint az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. sz. Általános Adatvédelmi Rendelete (GDPR) és az egyéb irányadó adatvédelmi jogszabályi rendelkezések alapján a jelen adatvédelmi tájékoztatót („Tájékoztató”) alkotja. A Tájékoztató a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek („ÁSZF”) mellékletét képezi. A Tájékoztatóban nagy kezdőbetűvel jelölt, de külön nem definiált kifejezések az ÁSZF 6. sz. Mellékletében meghatározott jelentéssel bírnak. A jelen Tájékoztató célja, hogy az Előfizetőket a jogszabályoknak megfelelően tájékoztassa a Szolgáltató által kezelt személyes adataik köréről, az adatkezelés módjáról és az adatok kezelésével kapcsolatos minden egyéb tényről, továbbá adatvédelmi jogaikról és jogorvoslati lehetőségeikről, valamint, hogy biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek és az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, és megakadályozza az Előfizetők adataihoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát vagy felhasználását.

### 2. Adatvédelmi jogszabályok

- a) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. sz. Általános Adatvédelmi Rendelete (GDPR);
- b) Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.);
- c) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.);
- d) A nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet;
- e) Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet;
- f) A jelen ÁSZF-ben, illetve Tájékoztatóban hivatkozott, személyes adatok kezelésére vonatkozó egyéb jogszabályok.

### 3. Definíciók

#### (I) **Előfizető:**

Lásd ÁSZF 6. sz. melléklet, azzal, hogy az adatkezeléssel és az Előfizetők személyes adatainak védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy Előfizetőkre és így a magukat egyéni Előfizetőnek deklaráló természetes személyekre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek. Az előzőekben írtaktól függetlenül a jelen Tájékoztató nem természetes személy Előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi rendelkezéseket.

#### (II) **Ügyfél:**

Lásd ÁSZF 6. sz. melléklet.

#### (III) **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.

#### (IV) **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.

**(V) 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.

**(VI) Adatfeldolgozó:**

Az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.

**(VII) Profilalkotás:**

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

**4. A Szolgáltató (adatkezelő) elérhetőségei:**

A Szolgáltató neve: UPC DTH S.à r.l.

A Szolgáltató székhelye: 89 rue Pafbruch L-8308, Capellen, Luxemburg

A Szolgáltató nyilvántartási száma: B 87.905

A Szolgáltatót nyilvántartja: Registre Commerce et des Sociétés du Grand-Duché de Luxembourg

A Szolgáltató telefonszáma, e-mail címe és egyéb elérhetőségei: az ÁSZF 1. pontja

A Szolgáltató weboldala: <https://hu.upcdirect.com>

**5. A Tájékoztató frissítése és elérhetősége**

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jelen Tájékoztatót egyoldalúan, a módosítást követő hatállyal módosítsa, figyelemmel a vonatkozó jogszabályokban foglalt korlátozásokra és szükség esetén az érintettek megfelelő időben történő előzetes tájékoztatásával. A jelen Tájékoztató módosítására különösen abban az esetben kerülhet sor, ha arra jogszabályváltozás, adatvédelmi hatósági gyakorlat, üzleti- vagy érintetti igény, új, személyes adatok kezelésével járó tevékenység, vagy újonnan felfedezett biztonsági kockázat miatt szükség van. Kérésére a Szolgáltató megküldi az érintetteknek a mindenkor hatályos Tájékoztató egy példányát.

**6. Specifikus adatvédelmi feltételek**

Egyes külön esetekben specifikus adatvédelmi feltételek is alkalmazandók lehetnek, melyekről az érintettek külön tájékoztatást kapnak. Ilyen például a Szolgáltató által a Honlapon használt cookiek-kal (sütikkel) kapcsolatos tájékoztatás.

**7. A kezelt adatok köre és az adatkezelési célok**

A kezelt adatok köre, az adatkezelési célok, az adatkezelés jogalapja, valamint az adatkezelés időtartama az alábbi táblázatban kerül bemutatásra. Ha egy adatkezelési cél a Szolgáltató vagy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, a jogos érdek megállapításához használt érdekmérlegelési tesztet a Szolgáltató a fenti elérhetőségek valamelyikére benyújtott kérés esetén rendelkezésre bocsátja.

A Szolgáltató kifejezetten felhívja az érintettek figyelmét, hogy az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak jogos érdeken alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben a személyes adatokat a Szolgáltató nem kezeli tovább, kivéve, ha 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.

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.

Az egyes adatkezelési műveletek:

7.1. Az Előfizetői Szerződés teljesítésével, azonosító, elérhetőségi és számlázási adatokkal, valamint a személyazonosság ellenőrzésével, vizsgálatokkal kapcsolatos adatkezelési műveletek

| Az adatkezelés célja  | Az adatkezelés jogalapja  | Az adatok köre   | Adatmegőrzési idő  |
|---|---|--|--|
| <p><b>Előfizetői Szerződés létrehozatala és teljesítése, díjak számlázása</b></p> <p>A fenti körbe tartozik az Előfizetői Szerződés teljesítésével, valamint a szerződéses kommunikációval kapcsolatos adatkezelés, továbbá az Igénybejelentés következtében az Ügyfél vagy Előfizető kérésére, az Előfizetői Szerződés megkötését megelőző lépések megtételéhez szükséges adatkezelés is.</p> <p>A fenti körbe tartozik továbbá az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás után járó díjak megfizetését az Előfizetői Szerződésben vállalt Számlafizető személyes adatainak a fenti célból történő kezelése.</p> | <p><b>Természetes személy Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződés esetén:</b> GDPR 6. cikk (1) b) pontja (az érintett Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződés teljesítése, vagy az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtétele).</p> <p><b>Üzleti Előfizetővel, valamint természetes személynek nem minősülő egyéb Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződés esetén:</b> GDPR 6. cikk (1) f) pontja (a Szolgáltató és az Üzleti Előfizető vagy természetes személynek nem minősülő egyéb Előfizető jogos érdekeinek érvényesítése).</p> <p>A jogos érdek: a Szolgáltató és az Üzleti Előfizető vagy természetes személynek nem minősülő Előfizető közötti szerződéses kommunikáció lefolytatása, a vonatkozó Előfizetői Szerződés teljesítése, erre tekintettel a fenti személyek jogos gazdasági érdekeinek védelme és érvényesítése.</p> <p>Az Eht. 154. § (1) értelmében a Szolgáltató az Előfizető Szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot. Az Eht. 154. § (2) értelmében továbbá a Szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a Szolgáltatás igénybevételének</p> | <p>Az Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatok (a jelen Tájékoztató 8. pontjában írtak szerint).</p> | <p>Az Előfizetői Szerződés megszűnésétől számított <b>1 év</b>; ezen időtartamot előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani (Eht. 143. § (1)-(2)).</p> <p>A Szolgáltatót terhelő adózási kötelezettségek teljesítéséhez szükséges személyes adatok annak a naptári évnek az utolsó napjától számított <b>5 évig</b> kezelendők, amelyben az adóról bevallást, adatbejelentést, bejelentést kellett volna tenni, illetve bevallás, adatbejelentés, bejelentés hiányában az adót meg kellett volna fizetni (Art. 78. § (3), 202. § (1)).</p> <p>A Szolgáltatót terhelő számviteli kötelezettségek teljesítéséhez szükséges személyes adatok az Előfizetői Szerződés megszűnését követő <b>8 évig</b> őrzendők (Sztv. 168-169. §).</p> |

| Az adatkezelés célja  | Az adatkezelés jogalapja  | Az adatok köre   | Adatmegőrzési idő  |
|---|---|--|--|
|   | időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot.  |  |  |
| <p><b>Előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése</b></p> | <p><b>Természetes személy Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződés esetén:</b> GDPR 6. cikk (1) b) pontja (az érintett Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződés teljesítése, vagy az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtétele).</p> <p><b>Üzleti Előfizetővel, valamint természetes személynek nem minősülő Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződés esetén:</b> GDPR 6. cikk (1) f) pontja (a Szolgáltató és az Üzleti Előfizető vagy természetes személynek nem minősülő egyéb Előfizető jogos érdekeinek érvényesítése).</p> <p>A jogos érdek: a Szolgáltató és az Üzleti Előfizető vagy természetes személynek nem minősülő egyéb Előfizető közötti szerződéses kommunikáció lefolytatása, a vonatkozó Előfizetői Szerződés teljesítése, erre tekintettel a fenti személyek jogos gazdasági érdekeinek védelme és érvényesítése.</p> <p><b>Az Előfizetői Szerződés teljesítéséhez nem szükséges, számlázással és kapcsolódó díjak beszedésével, valamint az Előfizetői Szerződések figyelemmel kíséréssel adatkezelés esetén:</b> GDPR 6. cikk (1) f) pontja (a Szolgáltató jogos érdekeinek</p> | <p>A Előfizetők (felhasználók) részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelt adatok (a jelen Tájékoztató 8. pontjában írtak szerint).</p> | <p>Az Előfizetői Szerződés megszűnésétől számított <b>1 (egy) év</b>; ezen időtartamot előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani (Eht. 143. § (1)-(2)).</p> <p>Az előfizetői létesítési pont tekintetében a személyes adatokat a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnésétől számított <b>1 (egy) év + 30 nap</b> időtartamig kezeli az esetleges elszámolások ellenőrzése, valamint az előfizetői igények biztosítása, ellenőrzése érdekében.</p> <p>A Szolgáltatót terhelő adózási kötelezettségek teljesítéséhez szükséges személyes adatok annak a naptári évnek az utolsó napjától számított <b>5 évig</b> kezelendők, amelyben az adóról bevallást, adatbejelentést, bejelentést kellett volna tenni, illetve bevallás, adatbejelentés, bejelentés hiányában az adót meg kellett volna</p> |

| Az adatkezelés célja  | Az adatkezelés jogalapja  | Az adatok köre   | Adatmegőrzési idő  |
|---|---|--|--|
|   | <p>érvényesítése).</p> <p>A jogos érdek: az Előfizetői Szerződés teljesítéséhez nem szükséges, számlázással és kapcsolódó díjak beszedésével, valamint az Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérésével kapcsolatos adatkezelés, erre tekintettel a Szolgáltató jogos gazdasági érdekeinek védelme és érvényesítése.</p> <p>Eht. 157. § (2) szerint számlázással és kapcsolódó díjak beszedésével, valamint Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérésével kapcsolatos adatkezelés.</p>  |  | <p>fizetni (Art. 78. § (3), 202. § (1)).</p> <p>A Szolgáltatót terhelő számviteli kötelezettségek teljesítéséhez szükséges személyes adatok az Előfizetői Szerződés megszűnését követő <b>8 évig</b> őrzendők (Szvt. 168-169. §).</p>  |
| <p>Az Előfizető e-mail címével, az Előfizető nyilatkozata szerinti azonosító, elérhetőségi és számlázási adatokkal kapcsolatos adatkezelés (a fentebb felsorolt adatkezeléseket ide nem értve) az Előfizetővel való kapcsolattartás és a számlázási folyamatok megkönnyítése céljából</p> | <p>GDPR 6. cikk (1) a) pontja (az érintett Előfizető önkéntes hozzájárulása).</p> <p>Az érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.</p> <p>Az érintett hozzájárulása hiányában a fenti elérhetőségei az Előfizetővel való kapcsolattartás és a számlázási folyamatok megkönnyítése céljából nem kezelhetők.</p>  | <p>Az Előfizető e-mail címe, az Előfizető nyilatkozata szerinti azonosító, elérhetőségi és számlázási adatai.</p>  | <p>Az Előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, ennek hiányában az Előfizetői Szerződés megszűnéséig.</p>   |
| <p>Személyazonosság ellenőrzése az Előfizetői Szerződéssel kapcsolatban</p>   | <p>Az Előfizető személyazonosságának igazoló ellenőrzése tekintetében (mobil rádiótelefon szolgáltatásra irányuló Előfizetői Szerződés esetén): GDPR 6. cikk (1) c) pontja (a Szolgáltatóra irányadó jogi kötelezettség teljesítése).</p> <p>Az Eht. 129. § (2) értelmében a Szolgáltató az Előfizető személyazonosságának igazoló ellenőrzése érdekében az előre fizetett díjú előfizetői mobil rádiótelefon szolgáltatásra irányuló Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően, illetve adategyeztetés érdekében köteles az Egyéni Előfizetőnek, valamint Üzleti Előfizető esetén a szerződést aláíró személynek a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági</p> | <p>Ha a Felek az Előfizetői Szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy a Szolgáltatást Egyéni Előfizetőként vagy nem Egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni. Ha az Előfizetői Szerződést nem írásban kötik, a Szolgáltató köteles biztosítani, hogy az Előfizető</p> | <p>Az Eht. 129. § (2b) szerint a Szolgáltató az Előfizető személyazonosságának igazoló ellenőrzése érdekében, ha az előre fizetett díjú előfizetői mobil rádiótelefon Szolgáltatások (Eht. 134. § (16)) szerinti határozott időtartamú Előfizetői Szerződések láncolata az egy évet meghaladja, akkor az Előfizetői Szerződés megkötésének napját követő 1 év múlva, majd évente az évforduló napjáig az Előfizető, harmadik személynek történő SIM kártya átadása (Eht. 127. § (2b) esetén harmadik</p> |

| Az adatkezelés célja   | Az adatkezelés jogalapja   | Az adatok köre   | Adatmegőrzési idő   |
|--|--|--|---|
|  | <p>igazolványának érvényességét a személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványok nyilvántartásában ellenőrizni.</p> <p>Az Eht. 129. § (2a) értelmében az Előfizető személyazonosságának sikeres ellenőrzésének hiányában az Előfizetői Szerződés nem köthető meg, valamint a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását nem kezdheti meg.</p> <p>Ha az Előfizető nem rendelkezik a személyazonosság igazolására alkalmas, magyar hatóság által kibocsátott okmánnyal, a Szolgáltató az ellenőrzést az Egyéni Előfizető vagy Üzleti Előfizető esetén az Előfizetői Szerződést aláíró személy - által személyesen bemutatott, Magyarországra történő beutazásra vagy magyarországi tartózkodásra jogosító okmány vagy engedély alapján végzi el, előre fizetett díjú előfizetői mobil rádiótelefon Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban (2/2015. NMHH r. 32/B. § (5)).</p> | <p>egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. A nyilatkozat megtételének módját, annak határidejét egyebekben a Szolgáltató ÁSZF-je határozza meg (Eht. 129. § (3)).</p> <p>Az Előfizető az Előfizetői Szerződés hatálya alatt a fenti nyilatkozatot az ÁSZF-ben meghatározott módon vonhatja vissza vagy módosíthatja (Eht. 129. § (4)).</p> | <p>személy adatainak egyeztetésére köteles.</p> <p>Az előre fizetett díjú előfizetői mobil rádiótelefon Szolgáltatás esetében az Előfizető személyazonossága igazolását on-line regisztráción keresztül is kezdeményezheti a Szolgáltatásra irányuló Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően, illetve elvégezheti a fenti adategyeztetés során (Eht. 129. § (2c)).</p> |
| A Szolgáltató szerződéses partnerei teljesítőképességével kapcsolatos ellenőrzés | <p>GDPR 6. cikk (1) f) pontja (az adatkezelés a Szolgáltató jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges).</p> <p>A jogos érdek: a teljesítőképesség ellenőrzése, illetve a csalások elkerülése, a szerződés teljesítésének nyomon követése, illetve a kockázatok felmérése és elkerülése.</p>  | A teljesítőképesség ellenőrzésével kapcsolatos adatok (meglévő, Szolgáltatóval szembeni tartozások összege, lejárata), vonatkozó dokumentáció (például: meglévő szerződés(ek), számlák), kapcsolattartási adatok.  | A megrendeléstől számított <b>5 év</b> (Ptk. 6.22. § (1)), tekintettel arra, hogy a polgári jogi követelések 5 év alatt évülnek el.   |

## **7.2. Előfizetői listákkal, előfizetői névjegyzékkel kapcsolatos adatkezelés**

| Az adatkezelés célja   | Az adatkezelés jogalapja  | Az adatok köre  | Adatmegőrzési idő  |
|--|---|---|--|
| Előfizetői listákkal, előfizetői névjegyzékkel kapcsolatos adatkezelés | GDPR 6. cikk (1) c) pontja (a Szolgáltatóra irányadó jogi kötelezettség teljesítése), Eht. 160. § (1)-(3) értelmében a Szolgáltató Előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett Szolgáltatáshoz | Az előfizetői névjegyzék tartalmazza a Szolgáltató helyhez kötött telefonszolgáltatás a Előfizetőinek adatait, az Előfizető | Az előfizetői listák tekintetében az érintett Szolgáltatástól függő, a jelen pont alatt meghatározott adatkezelési művelet tekintetében irányadó adatmegőrzési idő, az |

| Az adatkezelés célja | Az adatkezelés jogalapja  | Az adatok köre  | Adatmegőrzési idő   |
|----------------------|---|---|---|
|                      | <p>szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését az Eht. vagy külön jogszabály lehetővé teszi.</p> <p>A Szolgáltató valamennyi helyhez kötött telefonszolgáltatást igénybe vevő Előfizetőjéről évente egy alkalommal előfizetői névjegyzéket készít, amelyet elektronikusan – a Honlapon keresztül – bárki számára hozzáférhetővé tesz és ezt az internetes előfizetői névjegyzéket folyamatosan frissíti. Ha a Szolgáltató az előfizetői névjegyzéket a Honlapon kívül elektronikus adathordozón is hozzáférhetővé teszi, azt legalább évente frissíti.</p> <p>Az adatok körénél meghatározott adatok esetén az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) a) pontja (az érintett Előfizető önkéntes hozzájárulása).</p> <p>Az érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.</p> <p>Az érintett hozzájárulása hiányában ezen személyes adatai előfizetői névjegyzék készítése céljából nem kezelhetők.</p> | <p>ehhez történő hozzájárulásától függően. A Szolgáltató minden helyhez kötött telefonszolgáltatás ára Előfizető számára biztosítja, hogy az előfizetői névjegyzékben külön térítés nélkül feltüntethesse nevét, lakcímét (székhelyét) és előfizetői hívószámát, igény esetén az előfizetői hívószámhoz tartozó Végberendezés felhasználási módját (telefon/fax). Egyéni Előfizető díjmentesen kérheti továbbá neve után a foglalkozása és iskolai végzettsége, szakképesítése feltüntetését is, legfeljebb 24 karakter hosszúságig, valamint egy mobil rádiótelefon előfizetői hívószám feltüntetését is (2/2015 NMHH r. 32. § (3)).</p> <p>Az Előfizető kérheti, hogy</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- külön költség nélkül kimaradjon a névjegyzékből;</li> <li>- a névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra;</li> <li>- lakcímét csak részben tüntessék fel a névjegyzékben (Eht. 160. § (4)).</li> </ul> | <p>előfizetői névjegyzék kapcsán a névjegyzék elérhetőségi ideje.</p> |

### 7.3. Hibaelhárítással, a Szolgáltatások minőségével kapcsolatos jogvitákkal kapcsolatos adatkezelés

| Az adatkezelés célja  | Az adatkezelés jogalapja   | Az adatok köre  | Adatmegőrzési idő   |
|---|--|---|---|
| <p>Hibabejelentések kezelése, hibaelhárítás</p> <p>Telefonon tett Hibabejelentések esetén továbbá „A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatánál fogadott Panaszok, Hibabejelentések és a fogyasztónak minősülő Előfizetőkkel, Ügyfelekkel folytatott telefonos kommunikáció, Megkeresések kezelése, rögzítése” adatkezelési célnál megadottak irányadók.</p> | <p>GDPR 6. cikk (1) c) pontja (a Szolgáltatóra irányadó jogi kötelezettség teljesítése), Eht. 141. § szerint a Szolgáltató kötelezettsége a Hibabejelentések, hibaelhárítás eljárás eredményének és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések rögzítése, a hibabejelentési nyilvántartás vezetése. A Szolgáltatónak a Hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl a fenti nyilvántartásba kell vennie.</p> | <p>Az érintett neve, valamint a kapcsolattartás módja szerint az érintett lakcíme, telefonszáma, e-mail címe, a Hibabejelentésben szereplő, valamint a Hibával és a hibaelhárítással kapcsolatos, a szolgáltatói Hibabejelentési nyilvántartásban szereplő adatok (a jelen Tájékoztató 8. pontjában írtak szerint).</p> | <p>A Szolgáltató köteles a Hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövető módon rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább 1 évig kell megőrizni (Eht. 141. § (1)).</p> |
| <p>A Szolgáltatások minőségével kapcsolatos jogviták tekintetében a jogi igényérvényesítés, valamint jogvitában vagy hatósági eljárásban történő sikeres védekezés céljából történő adatkezelés</p>   | <p>GDPR 6. cikk (1) f) pontja (az adatkezelés a Szolgáltató jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges).</p> <p>A jogos érdek: igényérvényesítés a Szolgáltató részéről, és az érintett által eshetőlegesen kezdeményezett jogvitában vagy hatósági eljárásban történő sikeres védekezés.</p>   | <p>Az érintett jogvitával kapcsolatos adatok (ideértve különösen a Szolgáltatás minőségével kapcsolatos érintetti kifogásokat, valamint a Szolgáltató ezzel kapcsolatos álláspontját, az esetleges vizsgálatok eredményeit és a jogvita kimenetelét).</p>   | <p>Polgári jogi igény érvényesítésével, kötelezettség teljesítésével kapcsolatban az Előfizetői Szerződés megszűnésétől számított 5 év (Ptk. 6.22. § (1)), tekintettel arra, hogy a polgári jogi követelések 5 év alatt évülnek el.</p>                             |

#### 7.4. Üzletszerzési, valamint tudományos-, közvélemény- és piackutatási célú adatkezelés

| Az adatkezelés célja   | Az adatkezelés jogalapja   | Az adatok köre   | Adatmegőrzési idő  |
|--|--|--|--|
| <p>Általános és személyre szabott marketinganyagok küldése</p>   | <p>GDPR 6. cikk (1) a) pontja (az érintett önkéntes hozzájárulása).</p> <p>Grtv. 6. § (1) (az érintett előzetes, egyértelmű és kifejezett hozzájárulása).</p> <p>Postai úton küldött marketinganyagok esetén: Grt. 6. § (4) szerint, figyelemmel a Grt. 6. § (9) foglaltakra – címzett reklámküldemény (egyszerre legalább 500 címzett részére feladott, Grtv. 6. § (9) szerinti postai küldemény) postai úton az érintettek előzetes és kifejezett hozzájárulásának hiányában is küldhető, feltéve, ha a Szolgáltató biztosítja azt, hogy az érintett a reklám küldését bármikor ingyenesen és korlátozás nélkül megtilthassa.</p> <p>Személyre szabott marketinganyagok (profilalkotás) esetén továbbá: GDPR 22. cikk (2) c) – az érintett kifejezett hozzájárulása.</p> <p>Az érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.</p> <p>Az érintett hozzájárulása hiányában marketinganyagok a részére nem küldhetők.</p> | <p>A címzett neve, valamint – a marketinganyagok kapcsolattartási csatornája szerint – címe, e-mail címe, telefonszáma, személyre szabott marketinganyagok esetén továbbá a Szolgáltató által kínált Szolgáltatásokkal kapcsolatos érdeklődési kör, jelzett preferenciák (például: milyen programok iránt érdeklődik az érintett).</p> | <p>Az érintett hozzájárulásának visszavonásáig.</p>  |
| <p>Piackutatási, ügyfélelégedettségi célú adatkezelés a Szolgáltató Szolgáltatásainak fejlesztése, ügyfélelégedettség növelése érdekében</p> <p>A Szolgáltatások fejlesztése körébe tartozik a Szolgáltatásoknak az Előfizetői igényekhez történő szabása, a minél költséghatékonyabb szolgáltatási megoldások</p> | <p>GDPR 6. cikk (1) a) pontja (az érintett önkéntes hozzájárulása).</p> <p>Profilalkotás esetén továbbá: GDPR 22. cikk (2) c) – az érintett kifejezett hozzájárulása.</p> <p>Az érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.</p> <p>Az érintett hozzájárulása hiányában az érintett nem vehet részt a vonatkozó</p>  | <p>Az érintett neve, valamint a piackutatáshoz, ügyfélelégedettségi méréshez kapcsolódó elérhetőségei (ideértve különösen: e-mail cím, telefonszám, cím) és a piackutatás, ügyfélelégedettségi mérés során felvett vagy keletkezett egyéb adatok (például: a preferált televíziós programokkal és programcsomagokkal</p>               | <p>A hozzájárulás visszavonásáig, ennek hiányában a piackutatás, ügyfélelégedettségi mérés során gyűjtött adatok anonimizálásáig.</p> <p>A Szolgáltató a piackutatás, ügyfélelégedettségi mérés során felvett, valamint keletkezett adatokat – amennyiben azok az érintettekkel történő kapcsolattartáshoz, valamint további</p> |

| Az adatkezelés célja  | Az adatkezelés jogalapja   | Az adatok köre  | Adatmegőrzési idő  |
|---|--|---|--|
| <p>megtalálása, valamint a minél nagyobb előfizetői érdeklődést, elégedettséget kiváltó szolgáltatási megoldások megtalálása, azok továbbfejlesztése.</p> | <p>piackutatásban, ügyfélelégedettségi mérésben.</p>   | <p>kapcsolatos előfizetői vélemény).</p>  | <p>adatkezelés céljából nem szükségesek – a piackutatás, ügyfélelégedettségi mérés elvégzését követően haladéktalanul anonimizálja, így ezen időponttól a piackutatás, ügyfélelégedettségi mérés során felvett, valamint keletkezett adatok az érintettekhez nem kapcsolhatók.</p> |
| <p>Nyereményjátékok szervezése és lefolytatása</p>  | <p>GDPR 6. cikk (1) a) pontja (az érintett önkéntes hozzájárulása).</p> <p>Az érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.</p> <p>Az érintett hozzájárulása hiányában az érintett nem vehet részt az érintett nyereményjátékokban.</p> | <p>Az érintett neve, valamint a nyereményjátékhoz kapcsolódó elérhetőségei (ideértve különösen: e-mail cím, telefonszám, cím) és a nyereményjáték során felvett vagy keletkezett egyéb adatok (például: a díjazás ténye).</p> | <p>Az érintett hozzájárulásának visszavonásáig, ennek hiányában a nyereményjáték lezárásáig (a győztes(ek) kiválasztásáig, kihirdetéséig), illetve a nyeremények kiküldéséig.</p>  |

#### **7.5. A Honlap vonatkozásában a MyDTH fiókkal és a visszahívás funkcióval kapcsolatos adatkezelés**

| Az adatkezelés célja                         | Az adatkezelés jogalapja  | Az adatok köre  | Adatmegőrzési idő  |
|--|---|---|--|
| <p>MyDTH fiókkal kapcsolatos adatkezelés</p> | <p>GDPR 6. cikk (1) a) pontja (az érintett önkéntes hozzájárulása).</p> <p>Az érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.</p> <p>Az érintett hozzájárulása hiányában a MyDTH fiók használata nem biztosítható.</p> | <p>Az érintett ügyfélszáma és vezetékneve, valamint a MyDTH fiókhoz tartozó további adatok.</p> | <p>A MyDTH fiók törléséig (az érintett hozzájárulásának visszavonásáig).</p> |

| Az adatkezelés célja                                  | Az adatkezelés jogalapja  | Az adatok köre  | Adatmegőrzési idő  |
|---|---|---|--|
| <p>Call me back (visszahívás) funkció biztosítása</p> | <p>GDPR 6. cikk (1) a) pontja (az érintett önkéntes hozzájárulása).</p> <p>Az érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.</p> <p>Az érintett hozzájárulása hiányában a visszahívás funkció nem biztosítható.</p> | <p>A Szolgáltató által a visszahívást követően bonyolított hívások hanganyaga. A felvételeken az érintettek és az ügyfélszolgálati munkatársak hangja szerepel.</p> | <p>A hozzájárulás visszavonásáig, ennek hiányában az adott hangfelvételt és a kapcsolódó személyes adatokat a Szolgáltató <b>5 évig</b> őrzi meg (a Ptk. 6:22. § (1) szerint), a Szolgáltató esetleges polgári jogi igényeinek érvényesítésére, valamint az érintettek esetleges polgári jogi igényeivel szembeni védekezésre tekintettel.</p> <p>Telefonon tett fogyasztói panaszok esetén „A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatát által fogadott Panaszok, Hibabejelentések és a fogyasztónak minősülő Előfizetőkkel, Ügyfelekkel folytatott telefonos kommunikáció, Megkeresések kezelése, rögzítése” adatkezelési célnál megadott adatmegőrzési idő irányadó.</p> |

A Honlappal kapcsolatos további tájékoztatás a honlappal kapcsolatos adatvédelmi tájékoztatóban érhető el (<https://hu.upcdirect.com/a-upc-rol/adatvedelem>).

### **7.6. A Szolgáltató ügyfélszolgálatával kapcsolatos adatkezelés**

| Az adatkezelés célja  | Az adatkezelés jogalapja  | Az adatok köre  | Adatmegőrzési idő  |
|---|---|---|--|
| <p>A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára által fogadott Panaszok, Hibabejelentések és a fogyasztónak minősülő Előfizetőkkel, Ügyfelekkel folytatott telefonos kommunikáció, Megkeresések kezelése, rögzítése</p> | <p>GDPR 6. cikk (1) c) pontja (a Szolgáltatóra irányadó jogi kötelezettség teljesítése).</p> <p>Az Fgytv. 17/B. § (3); 2/2015. NMHH Rendelet 25. § (1) szerint a telefonos ügyfélszolgálatra beérkező telefonon tett Panaszt, illetve Hibabejelentést (együttesen: Bejelentés), és az egyéb, Bejelentésnek nem minősülő Megkeresést hangfelvétellel rögzíteni kell és a hangfelvételt 5 (öt) évig meg kell őrizni. Erről az Előfizetőt / Ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A hangfelvételt az Előfizetőnek / Ügyfélnek – kérésére – rendelkezésre kell bocsátani.</p> | <p>A telefonos ügyfélszolgálaton keresztül fogadott és indított hívások hanganyaga. A felvételeken az Előfizetők és egyéb, Előfizetőnek nem minősülő érintettek és az ügyfélszolgálati munkatársak hangja szerepel.</p> <p>Ha a hangfelvétel tartalmazza a Panaszról felvett jegyzőkönyv szerinti tartalmi elemeket (Fgytv. 17/A. § (5)) – ide nem értve a Panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét. A jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és 5 évig meg kell őrizni.</p> | <p>A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői Panaszról és Hibabejelentésről a Szolgáltató köteles hangfelvételt készíteni, amelyet visszakereshető módon – a Hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket ide nem értve – a Bejelentés időpontjától számítva <b>2 évig</b> megőrizni.</p> <p>A Szolgáltató köteles a Hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakereshető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább <b>1 évig</b> kell megőrizni (Eht. 141. § (1)).</p> <p>Egyéb, a telefonos ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti kommunikáció esetén a telefonbeszélgetés rögzítésétől számított <b>5 év</b> (Fgytv. 17/B. § (3)).</p> |
| <p>Írásban, e-mailben vagy szóban tett Előfizetői Panaszok, kellékszavatossági, termékszavatosság i, kötelező- és önként vállalt jótállási igények kezelése</p>   | <p>Fogyasztói Panaszok kezelése esetén: az Fgytv. 17/A. § (2)-(6) szerint a Szolgáltató köteles a fogyasztónak minősülő érintettek Panaszát megvizsgálni, és amennyiben az érintett a Panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a Panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a Panaszról és az azzal kapcsolatos</p>   | <p>Az érintett neve, valamint a kapcsolattartás módja szerint az érintett lakcíme, telefonszáma, e-mail címe, a Panaszban szereplő egyéb adatok.</p> <p>Emellett a fogyasztói Panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza a Panasz előterjesztésének helyét, idejét és módját, az</p>   | <p>A Szolgáltató a Panaszról felvett jegyzőkönyvet, valamint a Szolgáltató Panaszra adott válaszában másolati példányát <b>5 évig</b> köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni (Fgytv. 17/A. § (7)).</p>  |

| Az adatkezelés célja | Az adatkezelés jogalapja  | Az adatok köre   | Adatmegőrzési idő  |
|----------------------|---|--|--|
|                      | <p>álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát – a Panasz jellege szerint – az érintett részére átadni vagy megküldeni.</p> <p>Kellékszavatossági, termékszavatossági, kötelező- és önként vállalt jótállási igény esetén: az érintett és a Szolgáltató közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet („19/2014. Korm. r.”) 4. § (1) szerint a Szolgáltató a fogyasztónak minősülő érintett nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni. Az érintett ezzel kapcsolatban nyilatkozik arról, hogy hozzájárul személyes adatainak kezeléséhez (GDPR. 6. cikk (1) a) pontja).</p> <p>A jegyzőkönyv felvétele hiányában a kellékszavatossági, termékszavatossági, kötelező- és önként vállalt jótállási igény intézésére a Szolgáltató nem képes.</p> | <p>érintett Panaszának részletes leírását, az érintett által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, a Szolgáltató nyilatkozatát az érintett Panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a Panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli Panasz kivételével - a fogyasztó aláírását, a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét.</p> <p>A kellékszavatossági, termékszavatossági, kötelező- és önként vállalt jótállási igény kapcsán felvett jegyzőkönyv a 19/2014 Korm. rendelet 4. § (1) szerint rögzíti az érintett fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a 19/2014 Korm. rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez, az érintett és a Szolgáltató közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát, a szerződés Szolgáltató általi teljesítésének időpontját, a hiba bejelentésének időpontját és a hiba leírását, szavatossági vagy jótállási igénye alapján az érintett által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá – ide nem értve azt az esetet, ha a Szolgáltató a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni – a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog</p> | <p>A kellékszavatossági, termékszavatossági, kötelező- és önként vállalt jótállási igény kapcsán felvett jegyzőkönyvet a Szolgáltató – a 19/2014 Korm. rendelet 4. § (6) értelmében – annak felvételétől számított <b>3 évig</b> köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.</p> <p>Emellett a Szolgáltató a jótállás érvényesítésével kapcsolatban kezelt adatokat a jótállási idő végéig, a termék szavatosság érvényesítésével kapcsolatos adatokat a termék forgalomba hozatalától számított <b>2 évig</b> (Ptk. 6:169. § (2)), a kellékszavatosság érvényesítésével kapcsolatos adatokat a kellékszavatosság érvényesíthetőségéig kezeli.</p> <p>A szavatossági vagy jótállási igény bejelentése nem minősül az Fgytv. szerinti fogyasztói Panasznak, így amennyiben az érintett kellékszavatossági, termékszavatossági, kötelező- és önként vállalt jótállási igény érvényesítése mellett az Fgytv. szerinti Panasszal is kíván élni, úgy ezt külön kell megtennie a Szolgáltatónál.</p> <p>A kellékszavatossági, termékszavatossági, kötelező- és önként vállalt jótállási igények kezelésével</p> |

| Az adatkezelés célja   | Az adatkezelés jogalapja   | Az adatok köre  | Adatmegőrzési idő  |
|--|--|---|--|
|  |  | elutasításának indokát, emellett a kapcsolódó jegyzőkönyvben felvett további adatok.  | kapcsolatos hozzájárulás visszavonása esetén a Szolgáltató úgy tekinti, hogy az érintett ezzel kapcsolatban nem kíván igényt érvényesíteni.  |
| Panasznak vagy igénybejelentésnek nem minősülő egyéb Megkeresések kezelése | Egyéb fenti körbe nem tartozó Megkeresések tekintetében: GDPR 6. cikk (1) a) pontja (az érintett önkéntes hozzájárulása).<br><br>Az érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.<br><br>Az érintett hozzájárulása hiányában az érintett Megkeresése nem kezelhető. | Az érintett neve, valamint a kapcsolattartás módja szerint az érintett lakcíme, telefonszáma, e-mail címe, a Megkeresésben szereplő adatok. | A hozzájárulás visszavonása hiányában a személyes adatokat a Szolgáltató a kommunikációtól (Megkereséstől) számított 5 évig őrzi meg (a Ptk. 6:22. § (1) szerint), a Szolgáltató esetleges polgári jogi igényeinek érvényesítésére, valamint az érintettek esetleges polgári jogi igényeivel szembeni védekezésre tekintettel. |

**7.7. Közös adatállománnyal, valamint a Szolgáltatót terhelő adattovábbítási kötelezettséggel és a vonatkozó adatmegőrzéssel kapcsolatos adatkezelés**

| Az adatkezelés célja                          | Az adatkezelés jogalapja   | Az adatok köre  | Adatmegőrzési idő   |
|---|--|---|---|
| Közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezelés | GDPR 6. cikk (1) f) pontja (a Szolgáltató és a közös adatállománnyal kapcsolatos egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatók jogos érdekeinek érvényesítése).<br><br>A jogos érdek: a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, erre tekintettel a Szolgáltató és a közös adatállománnyal kapcsolatos egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatók jogos gazdasági érdekeinek védelme és érvényesítése.<br><br>Eht. 118. § (4), 158. § szerint a Szolgáltató közös adatállomány létrehozására, valamint másik elektronikus hírközlési szolgáltatóknak történő adatátadásra jogosult a díjfizetési, illetőleg az Előfizetői Szerződésből eredő | Az Előfizetői Szerződés szerinti személyes adatok, az Előfizetői Szerződés tárgyát képező Szolgáltatás, az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (Eht. 129. § (5) a), c), f) pontjai). | Az Előfizetői Szerződés megszűnésétől számított 1 év; ezen időtartamot Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani (Eht. 158. § (5), 157. § (3), 143. § (1)-(2)). |

| Az adatkezelés célja  | Az adatkezelés jogalapja   | Az adatok köre  | Adatmegőrzési idő   |
|---|--|---|---|
|   | egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, valamint a szerződéskötés megtagadása céljából.  |   |   |
| A Szolgáltatóra irányadó bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség teljesítése | GDPR 6. cikk (1) c) pontja (a Szolgáltatóra irányadó jogi kötelezettség teljesítése).<br><br>Az Eht. 159/A. (1)-(2) értelmében a Szolgáltató köteles az elektronikus hírközlési szolgáltatás Előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos adatok megőrzésére az adatkérésre jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében. | Az elektronikus hírközlési szolgáltatás Előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos adatok, ideértve különösen az Előfizetői Szerződésben rögzített személyes adatokat, az Előfizető, illetve felhasználó egyedi azonosításhoz szükséges állandó műszaki-technikai azonosítókat, az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címét és típusát, az érintettek típusát és a kommunikációval, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb adatokat (Eht. 159/A. § (1)). | Az Előfizetői Szerződésben rögzített személyes adatok, az Előfizető, illetve felhasználó egyedi azonosításhoz szükséges állandó műszaki-technikai azonosítók, az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa esetén az Előfizetői Szerződés megszűnését követő, a további személyes adatok esetén azok keletkezését követő 1 év, a sikertelen hívások során előállított vagy kezelt adatok esetén azok keletkezését követő félév (Eht. 159/A. § (3)). |

## 8. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés célja

A Szolgáltató az Előfizető (felhasználó) azonosításához, illetve a Szolgáltatás nyújtásához szükséges és elégséges adatokat, valamint a Szolgáltatás nyújtása érdekében műszakilag elengedhetetlenül szükséges egyéb adatokat kezel.

A Tájékoztató 2. pontjában felsorolt jogszabályok által lehetővé tett, illetve azokban kötelezően előírt adatkezelés alapján a Szolgáltató – többek között – a felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatokat, az Előfizetők (felhasználók) részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelt adatokat, valamint a hibabejelentési nyilvántartásban rögzített adatokat kezeli, amelyek pontosab meghatározását az érintettek segítése céljából a Szolgáltató az alábbiakban foglalta össze:

8.1 Az Előfizetők (felhasználók) részére történő **számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése**, valamint az **Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése** céljából [Eht. 157. § (2), 2/2015. NMHH r. 11. § (1)]:

- Az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye, számlázási címe (ha ezektől eltérő);
- Természetes személy Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje (átutalással történő díjfizetés esetén bankszámlaszáma);
- Nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint pénzforgalmi számlaszáma;

- d) Az Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- e) Az Előfizető címe és az állomás típusa;
- f) Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- g) A hívó és a hívott Előfizetői számok;
- h) A hívás vagy egyéb Szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a Szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
- i) A hívás vagy egyéb Szolgáltatás dátuma;
- j) Az Előfizető által választott kedvezmények, hűségnyilatkozat;
- k) Az Előfizető által választott díjfizetési mód és fizetési periódus;
- l) A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- m) Tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői Szerződés felmondásának eseményei;
- n) A Szolgáltatás igénybeviteléhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – Előfizetői Végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok;
- o) a Szolgáltatás kiesésének, hibájának, korlátozásának időtartama;
- p) ha az Előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, a számlafizető a)-c) pontban meghatározott adatai;
- q) ha az egyéni Előfizető kiskorú, vagy cselekvőképességében az Előfizetői Szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott, az utólag fizetett díjú Szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői Szerződésben a természetes személy Előfizető törvényes képviselőjének a)-b) pontban meghatározott adatai.

8.2 Az **Előfizetői Szerződés** létrehozatala, **tartalmának meghatározása, módosítása**, teljesítésének **figyelemmel kísérése**, az abból származó **díjak számlázása**, valamint az azzal kapcsolatos **követelések érvényesítése** céljából a felhasználó, illetve az Előfizető azonosításához szükséges és elegendő alábbi személyes adatok [Eht. 154. § (1)]:

- a) Az Előfizető értesítési címe, telefonszáma és elektronikus levelezési címe;
- b) Amennyiben szükséges, az Előfizetői Szolgáltatás megnevezése, a Hozzáférési Pont címe, az Előfizető Ügyfélszáma;
- c) Előfizetői Panasz, Bejelentés rövid leírása;
- d) A Bejelentés / Panasz megtételének időpontja (év, hónap, nap, óra);
- e) A Bejelentés / Panasz kivizsgálásának eredménye;
- f) A Bejelentés / Panasz orvoslásának módja, időpontja (év, hónap, nap, óra);
- g) Az Előfizető értesítésének módja és időpontja.

8.3 A **Hibabejelentések**, a hibabehatároló eljárás eredményei és a hibaelhárítás alapján tett intézkedések **visszakövethetősége** érdekében, a Hibabejelentések vonatkozásában a Szolgáltató rögzíti és nyilvántartja [Eht. 141. § (2)]:

- a) Az Előfizető / bejelentő értesítési címe vagy más azonosítója;
- b) Az Előfizetői / bejelentői hívószám vagy más azonosító;
- c) A hibajelenség leírása;
- d) A Hibabejelentés időpontja (év, hónap, nap, óra);
- e) A Hiba okának behatárolására tett intézkedések és azok eredménye;
- f) A Hiba oka;
- g) A Hiba elhárításának módja és annak időpontja (év, hónap, nap, óra), eredménye (eredménytelensége esetén annak oka);
- h) az Előfizető értesítésének módja és időpontja, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módja és időpontja.

8.4 Az Előfizető kifejezett, előzetes hozzájárulásával **értéknövelt szolgáltatások nyújtása céljából vagy saját üzletszerzési célból** a Szolgáltató az Előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelt 8.1, illetve az Eht. 157. § (2) szerinti adatokat – az ilyen Szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig – feldolgozhatja, annak érdekében, hogy az Előfizetőhöz az általa igénybevett, illetve igénybe vehető szolgáltatásokkal kapcsolatos aktuális információkat (pl. tervezett változtatások és fejlesztések, akciók, új szolgáltatások, hűségidőszakok, nyereménysorsolások, stb.) eljuttathassa [Eht. 157. § (4)].

8.5 Az **Ügyfél / Előfizető kifejezett hozzájárulása vagy kérése** alapján a Szolgáltató jogosult az Ügyfél / Előfizető egyéb olyan személyes adatainak kezelésére, amelyek megkönnyíthetik a kapcsolattartást, illetőleg a Szolgáltató Szolgáltatásainak igénybevételét (pl. telefonszám, faxeszám, személyi igazolvány / útlevel száma; e-mail cím, stb.).

8.6 Az **Ügyfél / Előfizető kifejezett hozzájárulása vagy kérése alapján** a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megkötése előtt a szerződéskötő fél hitelképesség (teljesítőképesség)-vizsgálatára, szerződéskötést követően a csalások elkerülése, a szerződés teljesítésének nyomon követése, illetve kockázatok felmérése és elkerülése céljából.

A szerződéskötés miatt érdeklődő Ügyfelek, továbbá Előfizetők Szolgáltató által kezelt személyes adatai: a fenti 7. pont alatti táblázat, illetve a Szolgáltató vonatkozó előzetes tájékoztatása szerinti adatok.

A Szolgáltató a személyazonosságot igazoló okiratokat és az abban foglalt adatokat csak a vonatkozó jogszabályi rendelkezések – így különösen az Eht. és a 2/2015. NMHH r. – által lehetővé tett körben, illetve kötelezően előírtak szerint kezeli. Ezzel kapcsolatban a fenti 7. pont alatti táblázatban foglaltak szolgálnak bővebb információval.

A fenti 7. pont alatti táblázatban jelölt egyes adatkezelési műveletekhez kapcsolódó további személyes adatok körét, valamint az egyes adatkezelési célokat a táblázat tartalmazza.

## 9. Az adatkezelés módja

Az Ügyfél a Szolgáltatás igénybevételét megelőzően az igénybejelentéshez kapcsolódó formanyomtatványon nyilatkozik személyes adatainak kezeléséről.

Az Eht. 159. §-a alapján az Előfizetői Szerződés megkötésekor az Ügyfelet kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

- a) arról, hogy a Szolgáltató mely személyes adatait kezeli;
- b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben és mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át, és ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak;
- c) az Ügyfélnek (ajánlattevőnek) milyen jogorvoslati lehetősége van;
- d) az Eht. 159. § (1) bek. e) pontja szerinti közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről (címről);
- e) a 8.1 pont szerinti adatkezelésekről;
- f) az adatkérésre külön törvény alapján jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat, illetve a Magyar Nemzeti Bank, a Gazdasági Versenyhivatal, valamint egyéb címzettek részére az Eht. 156. § (16)-(17), 157. § (2) és (8)-(10), továbbá a 159/A. § (1) bekezdései alapján átadható, illetve megőrzendő adatokról (adatkezelésekről).

Az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell a b)-e) pontok szerinti körülményekben bekövetkezett változásokról.

Az Ügyfél adatait, ha az ajánlattétel vagy igénybejelentés eredményeképpen a felek között szerződés jön létre, a Szolgáltató a fenti 7. pont alatti táblázatban írtak szerinti ideig kezelheti. Amennyiben viszont a Szolgáltató a szerződéskötést megtagadja, az Ügyfél adatait nyilvántartásából törli, kivéve, amennyiben az Ügyfél másként nyilatkozott vagy jogszabály kötelezően alkalmazandó rendelkezése a Szolgáltatót adatmegőrzésre kötelezi (például: bíróság adatmegőrzésre kötelező határozatának teljesítése esetén).

A Szolgáltató az általa kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzést követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál a 8. pontban foglaltaktól eltérő adatkezelésre kerülne sor [Eht. 154. § (5)].

A Szolgáltató, amennyiben azt az Ügyfél vagy az Előfizető kéri, elektronikus formában ingyenesen és korlátlan alkalommal, nyomtatott formában legfeljebb egyszer külön díj felszámítása nélkül átadja az Ügyfélnek vagy az Előfizetőnek az adatvédelmi tájékoztatót, valamint az általuk igényelt, személyes adataikat, illetve azokat tartalmazó dokumentumokat. Az érintett által kért további másolatokért a Szolgáltató az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel.

A Szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek az adatkezeléshez való hozzájárulásától, ha az

adatkezelésre valamely, a 8. pontban nem említett célból kerülne sor [Eht. 154. § (6)].

Az Előfizető adatai – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – csak akkor használhatók közvetlen üzletszerzés, tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljára, ha ahhoz az Előfizető előzetesen, – továbbá közvetlen üzletszerzés esetén egyértelműen és kifejezetten – hozzájárult.

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

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

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

## **10. Az adatkezelés időtartama**

10.1 Az adatmegőrzési időket az egyes adatkezelési célokhoz és az érintett adatkörökhöz kapcsolódóan a fenti 7. pont alatti táblázat tartalmazza.

10.2 Az Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az Előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetve visszavonásáig kezelhetők. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

10.3 A Szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében – megőrzi a Szolgáltatás Előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételeivel kapcsolatos, az érintett Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a Szolgáltató által előállított vagy kezelt, Eht. 159/A. §-a szerinti adatokat.

10.4 Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató törölni vagy – az érintett beazonosítását a továbbiakban lehetetlenné tevő módon – anonimizálni köteles.

10.5 Ha az adatkezelés időtartamaként a jelen Tájékoztató igény érvényesíthetőségének elévülési idejét jelöli meg, az elévülést megszakító cselekmény az adatkezelés időtartamát az elévülés bekövetkezésének új időpontjáig meghosszabbítja.

## **11. Az Előfizetői adatok továbbítása**

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok akkor továbbíthatók, illetve a különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók össze, ha az adatkezelés feltételei az adattovábbítás és az adatkezelések összekapcsolása esetén is teljesülnek minden egyes személyes adatra nézve.

### **11.1 Az Előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás**

A Szolgáltató – ellenkező jogszabályi rendelkezés hiányában – saját üzletszerzési célból kizárólag az Előfizető hozzájárulása alapján továbbíthatja annak személyes adatait önálló adatkezelőként eljáró kereskedelmi partnerei (pl. értékesítők, önálló döntési kompetenciával bíró marketing partnerek) részére. Az Előfizető jogosult arra, hogy a hozzájárulását bármikor visszavonja, a Szolgáltató jelen Tájékoztatóban foglalt elérhetőségein, illetve a hozzájárulás megadásának megfelelő módon.

Az Európai Unión kívüli harmadik országba irányuló adattovábbításra az Európai Bizottság megfelelőségi

határozata vagy a GDPR szerinti megfelelő garanciák alapján kerül sor. Ilyen adattovábbításokról a Szolgáltató az érintetteket minden esetben előzetesen tájékoztatja.

## 11.2 Jogszabályon alapuló adattovábbítás

A Szolgáltató a 11.2 a), valamint b) pontjai szerinti esetekben a vonatkozó törvényben meghatározott adatokat kezeli, illetve továbbítja [Eht. 157. § (2)].

Az Előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelt, Eht. 157. § (2) bekezdés szerinti adatok közül az Előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható 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 [Eht. 157. § (8)].

A Szolgáltató által kezelt előfizetői adatok átadhatók:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást (elektronikus számla szolgáltatás működésének biztosítását), a követelések és a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- c) a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény 47. §-ának rendelkezései alapján 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) az Fgytv. előírásai szerint a fogyasztóvédelmi hatóságnak (Eht. 157. § (9));
- f) a Tájékoztatóban, valamint a GDPR-ban és a vonatkozó egyéb irányadó jogszabályokban foglaltakkal összhangban a Szolgáltató egyéb adatkezelőként vagy adatfeldolgozóként eljáró partnerei, valamint bíróságok, hatóságok vagy egyéb szervek részére.

A Szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, , illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni az Előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelt, az Eht. 157. § (2) bekezdése alapján a Szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat [Eht. 157. § (10)].

A Szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelemre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat [Eht. 156. § (16)].

A Szolgáltató az adatkérésre körözési eljárás lefolytatása érdekében a körözési eljárást lefolytató szerv megkeresésére köteles megállapítani és részére továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat [Eht. 156. § (17)].

A Szolgáltató - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében - megőrzi a Szolgáltatás Előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett Szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a Szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

- a) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon Szolgáltatás, internet hozzáférési Szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési Szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizető egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített személyes adatai;

- b) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon Szolgáltatás, internet hozzáférési Szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési Szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az Előfizetői Szerződésben rögzített, vagy a 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 telefon- vagy mobil rádiótelefon Szolgáltatás, 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 Szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;
- e) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon Szolgáltatás, illetve ezek kombinációja igénybevételénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok;
- f) mobil rádiótelefon Szolgáltatás esetén a Szolgáltatás igénybevételekor használt, a kommunikációban részt vevő felek készülékazonosítója (IMEI), valamint mobil-előfizetői azonosítója (IMSI);
- g) mobil rádiótelefon Szolgáltatás esetén a Szolgáltatást nyújtó hálózat- és cellaazonosítója a közlés megkezdésekor, valamint az adott Szolgáltatás nyújtásának időpontjában az adott cellaazonosítóhoz tartozó cella tényleges földrajzi helyének meghatározását lehetővé tevő adatok;
- h) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok;
- i) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a Szolgáltatás típusa és a Szolgáltatás Előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételénél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;
- j) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az Előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám);
- k) előre fizetett anonim hívókártyás mobil rádiótelefon Szolgáltatás esetében a szolgáltatás első igénybevételének dátuma és időpontja, valamint a cellaazonosító, amelyről az aktiválás megtörtént [Eht. 159/A. § (1)].

Az előfizetői adatokat a fentiek szerint átvevőket – a rájuk irányadó jogszabályok eltérő rendelkezései hiányában – a Szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

### 11.3 A Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg az Előfizetői Szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve – 3 hónapot meghaladó díjtartozással, valamint korábban fennálló előfizetői szerződés ajánlattételt megelőző 6 hónapon belüli felmondása esetén – az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az Eht. 157. § szerint jogszerűen, az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak az Eht. 158. § (3) bekezdése szerinti, számlatartozással, valamint kár okozása érdekében a Szolgáltató megtévesztésére vagy arra való törekvésének, valamint a fenti díjtartozással, korábbi felmondással kapcsolatos indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatóknak átadni vagy azoktól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – az érintett szolgáltatókkal közös adatállományt létrehozni [Eht. 158. § (1)].

A Szolgáltató a fentiekben meghatározott célból csak az Eht. 129. § (5) bekezdés a), c), illetve f) pontjában foglalt, az érintett személyes adataival, a Szolgáltató adataival, valamint az Előfizetői Szerződés tárgyát képező előfizetői Szolgáltatással kapcsolatos előfizetői adatokat adhatja tovább [Eht. 158. § (2)].

Az Előfizető adatai az Eht. 118. § (4) bekezdésében foglalt, fenti díjtartozással, illetve korábbi felmondással kapcsolatos feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

- a) számlatartozás miatt a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondta vagy a Szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta;
- b) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen; vagy
- c) az igénylő, illetve Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen) [Eht. 158. § (3)].

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az átadás tényéről [Eht. 158. § (4)].

A közös adatállományból kezelésére, annak időtartama tekintetében az Eht. 157. § (3) bekezdését kell alkalmazni (ehhez bővebben lásd az adatmegőrzési idő kapcsán a 7. pont alatti táblázatban foglaltakat). Az adatok kizárólag az Eht. 158. § (1) bekezdése szerinti fenti célra használhatók fel [Eht. 158. § (5)].

Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről [Eht. 158. § (6)].

Az adatállományból adatot igényelhet az Eht. 158. § (7) bekezdése alapján:

- a) az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag az Eht. 158. § (1) bekezdése szerinti fenti célra;
- b) az Eht. 157. § (8)-(10) bekezdéseiben megjelölt fenti szerv, illetve hatóság;
- c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás rá vonatkozóan milyen adatokat tartalmaz.

#### **11.4. Adatfeldolgozásra jogosult személyek és adattovábbítás egyéb adatkezelők számára**

A Szolgáltató az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó feladatok elvégzésére szerződéses partnereit veszi igénybe. A szerződéses partnerek úgynevezett „adatfeldolgozóként” járnak el: a jelen Tájékoztatóban meghatározott személyes adatokat a Szolgáltató nevében kezelik.

A Szolgáltató csakis olyan adatfeldolgozókat vehet igénybe, amelyek megfelelő garanciákat nyújtanak – különösen a szakértelem, a megbízhatóság és az erőforrások tekintetében – arra vonatkozóan, hogy a GDPR követelményeinek teljesülését biztosító technikai és szervezési intézkedéseket végrehajtják, ideértve az adatkezelés biztonságát is. Az adatfeldolgozóra háruló konkrét feladatokat és felelőségeket a Szolgáltató és az adatfeldolgozó közötti szerződés szabályozza. Az adatkezelésnek a Szolgáltató nevében való elvégzését követően az adatfeldolgozó a Szolgáltató választása szerint visszaszolgáltatja vagy törli a személyes adatokat, kivéve, ha az adatfeldolgozóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog előírja azok tárolását.

Az adatfeldolgozó és adatkezelő partnerek általi adatkezelés során az adatok a lehetséges mértékben anonimizáltak, az egyes érintettekhez nem kapcsolhatóan kerülnek kezelésre, az egyes érintettekhez kapcsolódó személyes adatokhoz pedig az adatfeldolgozó, illetve adatkezelő partnerek kizárólag a tevékenységük végzéséhez feltétlenül szükséges körben és mértékben férhetnek hozzá. A fentiekben túl továbbá a Szolgáltató olyan partnereket is igénybe vesz, amelyek személyes adatokat egyáltalán nem, kizárólag az egyes érintettekhez nem kapcsolható, anonimizált adatokat kezelnek (ideértve egyes marketing szolgáltató partnereket). Az ilyen műveletekkel kapcsolatban az anonimizált adatok kezelésének biztonságára és az egyes érintettek beazonosíthatóságának elkerülésére a Szolgáltató kiemelt figyelmet fordít.

## **12. A Szolgáltató kötelezettségei**

A Szolgáltató köteles gondoskodni az általa kezelt előfizetői adatok biztonságáról és az adatkezelési műveleteket úgy megszervezni, hogy a GDPR és az adatkezelésre vonatkozó más szabályok alkalmazása során biztosítsa az érintettek magánszférájának védelmét.

A Szolgáltató alkalmazottjai, alvállalkozói és megbízottjai – jogszabály kötelezően alkalmazandó eltérő rendelkezése hiányában – a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek.

A Szolgáltató – szükség szerint más szolgáltatókkal közösen – megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodni köteles a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága). A Szolgáltató csak úgy

választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a Szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát.

A Szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a Szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

Egy Előfizetőnek vagy felhasználónak elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy Előfizető világos és teljes körű – az adatkezelés céljára is kiterjedő – tájékoztatását követő hozzájárulása vagy más megfelelő jogalap alapján lehet adatot tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni.

A fentiekben meghatározott tevékenysége keretében a Szolgáltató köteles az alábbi szabályoknak megfelelni:  
Tükrözés: A hálózati kiszolgáló gép (a továbbiakban: szerver) a személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel (biztonsági másolat készítésével és megőrzésével, az irányadó adatmegőrzési időkre is tekintettel) biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón.

Archiválás: A személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát – az adott előfizetői vagy ügyfélkapcsolat megszűnését követő további adatkezelést – el kell választani az aktív résztől, majd a passzívált adatokat időtálló adathordozón kell rögzíteni, és az adatmegőrzési idők által lehetővé tett ideig megőrizni.

Tűzvédelem: Az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben kell elhelyezni.

Vírusvédelem: A személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak asztali számítógépein gondoskodni kell a vírusmentesítésről.

Hozzáférés-védelem: A személyes adatokhoz csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal lehet hozzáférni. Hálózati erőforrásokhoz csak érvényes felhasználói névvel és jelszóval lehet hozzáférni. A jelszavak cseréjéről rendszeresen gondoskodni kell. A rendszergazda legalább kéthetente, az ügyintéző felhasználók pedig legalább negyven naponként új jelszót adnak meg.

Hálózati védelem: A mindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt a Szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezeti intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről.

A személyes adatok megsértésének észlelése esetén a Szolgáltató haladéktalanul köteles a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnak bejelenteni [Eht. 156. § (3)].

A Szolgáltató köteles olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint a Szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre ki kell terjednie, amely alapján a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság ellenőrizni képes, hogy a Szolgáltató az Eht. 156. § (5) rendelkezéseinek megfelelt-e vagy sem. A nyilvántartás a fent említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza [Eht. 156. § (4)].

Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az Előfizetőt vagy más magánszemélyt személyes adatait vagy magánéletét, akkor a Szolgáltató erről az Előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Nem kell az érintett Előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha a Szolgáltató a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára [Eht. 156. § (5)].

Az érintett Előfizetők vagy magánszemélyek értesítésére irányuló szolgáltatói kötelezettség sérelme nélkül - amennyiben a Szolgáltató még nem értesítette az Előfizetőt vagy magánszemélyt a személyes adatok

megsértéséről - a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság véleményének kikérését követően, kötelezheti erre, miután megfontolta a biztonság megsértésének várható hátrányos hatásait [Eht. 156. § (6)].

Az Előfizetőnek vagy magánszemélynek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információk pontokat, ahol az előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz intézett értesítés ezen túlmenően leírja a személyes adatok megsértésének következményeit, és az annak orvoslására a Szolgáltató által javasolt, vagy megtett intézkedéseket [Eht. 156. § (7)].

A műszaki és szervezési intézkedéseknek – figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit – a Szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk [Eht. 156. § (9)].

A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a hálózat egységességével és a Szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a Szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről [Eht. 156. § (10)].

Ha a hálózat egységességével 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 az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről és azok várható költségeiről. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az Előfizetőtől. A Szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a Szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedés megtétele alól [Eht. 156. § (11)].

A Szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelemre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az Előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat [Eht. 156. § (16)].

A Szolgáltató az adatkérésre körözési eljárás lefolytatása érdekében a körözési eljárást lefolytató szerv megkeresésére köteles megállapítani és részére továbbítani a felhasználóval és az Előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat [Eht. 156. § (17)].

### **13. Az érintettek adatvédelmi jogai és jogorvoslati lehetőségei**

#### **13.1 Adatvédelmi jogok és jogorvoslatok**

Az érintettek adatvédelmi jogait és jogorvoslati lehetőségeit részletesen a GDPR vonatkozó rendelkezései (így különösen a GDPR 15., 16., 17., 18., 19., 20., 21., 22., 77., 78., 79., 80. és 82. cikkei) tartalmazzák. Az alábbi összefoglalás tartalmazza a legfontosabb rendelkezéseket, illetve a Szolgáltató ennek megfelelően nyújt tájékoztatást az érintettek részére az adatkezeléssel kapcsolatos jogaikról és jogorvoslati lehetőségeikről.

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.

A Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen az érintett joggyakorlással (lásd: GDPR 15-22. cikkei) kapcsolatos kérelmének beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a kérelme nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról a Szolgáltató 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.

Ha a Szolgáltató 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.

A Szolgáltató továbbá különösen az alábbiakra hívja fel a figyelmet:

**Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak jogos érdeken alapuló kezelése ellen. Ebben az esetben a személyes adatokat a Szolgáltató nem kezeli tovább, kivéve, ha 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.**

**Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon az érintettre vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik.**

### 13.2 Az érintett hozzáférési joga

- (1) Az érintett jogosult arra, hogy visszajelzést kapjon a Szolgáltatótól arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e. Ha ilyen adatkezelés folyamatban van, az érintett 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 a személyes adatokat a Szolgáltató közölte vagy közölni fogja, 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 arra vonatkozó joga, hogy kérelmezheti a Szolgáltatótól a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
  - f) valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga; és
  - g) ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ.
- (2) Ha személyes adatoknak harmadik országba történő továbbítására kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozóan a megfelelő garanciákról.
- (3) Az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát a Szolgáltató az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért a Szolgáltató 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.

### 13.3 A helyesbítéshez való jog

Az érintett jogosult arra, hogy a Szolgáltató kérésére indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Az érintett jogosult továbbá arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését.

### 13.4 A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”)

- (1) Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:
  - a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat a Szolgáltató gyűjtötte vagy más módon kezelte;
  - b) az érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
  - c) az érintett tiltakozik az adatkezelése ellen, és adott esetben nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre;
  - d) a személyes adatok jogellenesen kerültek kezelésre;
  - e) a személyes adatokat a Szolgáltatóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell; vagy

- f) a személyes adatok gyűjtésére információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.
- (2) Ha a Szolgáltató nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és a fentebb írtak értelmében azt törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megtesszi az észszerűen elvárható lépéseket – ideértve technikai intézkedéseket – annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő adatkezelőket, hogy az érintett kérelmezte 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, többek között:
- a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
  - b) a személyes adatok kezelését előíró, a Szolgáltatóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése céljából;
  - c) 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
  - d) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

### **13.5 Az adatkezelés korlátozásához való jog**

- (1) Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató 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 a Szolgáltató ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
  - b) az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
  - c) a Szolgáltatónak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
  - d) az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy a Szolgáltató 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 közérdekéből lehet kezelni.
- (3) Az adatkezelés korlátozásának feloldásáról a Szolgáltató előzetesen tájékoztatja az érintett, akinek kérésére a fentiek alapján korlátozták az adatkezelést.

### **13.6 A személyes adatok helyesbítéséhez vagy törléséhez, illetve az adatkezelés korlátozásához kapcsolódó értesítési kötelezettség**

A Szolgáltató minden olyan címzettet tájékoztat valamennyi helyesbítésről, törlésről vagy adatkezelés-korlátozásról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölte, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére a Szolgáltató tájékoztatja e címzettekről.

### **13.7 Az adathordozhatósághoz való jog**

- (1) Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa a Szolgáltató 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 a Szolgáltató akadályozná, ha:
- a) az adatkezelés hozzájáruláson, vagy 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 (így a Szolgáltató és egyéb adatkezelő) közötti közvetlen továbbítását.
- (3) A fentebb írt jog gyakorlása nem sértheti a törléshez való jog („elfeledtetéshez való jog”) vonatkozásában írt rendelkezéseket, továbbá e jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

### **13.8 A tiltakozáshoz való jog**

- (1) **Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak jogos érdeken alapuló kezelése ellen. Ebben az esetben a személyes adatokat a Szolgáltató nem kezeli tovább, kivéve, ha 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 az érintettre 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 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.
- (5) Ha a személyes adatok kezelésére tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozhasson az érintettre vonatkozó személyes adatok kezelése ellen, kivéve, ha az adatkezelésre közérdekű okból végzett feladat végrehajtása érdekében van szükség.

### **13.9 Automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben, beleértve a profilalkotást**

- (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 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.
- (3) A (2) bekezdés a) és c) pontjában említett esetekben a Szolgáltató köteles megfelelő intézkedéseket tenni az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében, ideértve az érintettnek legalább azt a jogát, hogy a Szolgáltató részéről emberi beavatkozást kérjen, álláspontját kifejezze, és a döntéssel szemben kifogást nyújtson be.
- (4) A (2) bekezdésben említett döntések nem alapulhatnak a személyes adatok különleges kategóriáin (GDPR 9. cikk (1)), kivéve, ha az az érintett kifejezett hozzájárulásán alapul vagy az adatkezelés jelentős közérdek miatt szükséges, uniós vagy tagállami jog alapján (9. cikk (2) a) vagy g) pontja), és az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében megfelelő intézkedések megtételére került sor.

### **13.10 A felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog**

Az 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 az érintettre vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti a GDPR rendelkezéseit. Magyarországon az illetékes felügyeleti hatóság: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (weboldal: <http://naih.hu/>; cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c; postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5.; telefon: +36-1-391-1400; fax: +36-1-391-1410; e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)).

### **13.11 A felügyeleti hatósággal szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog**

- (1) Az érintett jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra a felügyeleti hatóság érintettre vonatkozó, jogilag kötelező erejű döntésével szemben.
- (2) Az érintett jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra, ha az illetékes felügyeleti hatóság nem foglalkozik a panasszal, vagy három hónapon belül nem tájékoztatja az érintettet a benyújtott panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről vagy annak eredményéről.
- (3) A felügyeleti hatósággal szembeni eljárást a felügyeleti hatóság székhelye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani.

### **13.12 A Szolgáltatóval vagy az adatfeldolgozóval szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog**

- (1) Az érintett a rendelkezésre álló közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok – köztük a felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog – sérelme nélkül hatékony bírósági jogorvoslatra jogosult, ha megítélése szerint a személyes adatainak a GDPR-nak nem megfelelő kezelése következtében megsértették a GDPR szerinti jogait.
- (2) A Szolgáltatóval vagy az adatfeldolgozóval szembeni eljárást a Szolgáltató 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. Az ilyen per Magyarországon a törvényszék hatáskörébe tartozik. A pert az érintett - választása szerint - a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is megindíthatja. A bíróság (törvényszék) illetékességéről és elérhetőségeiről az alábbi honlapon tájékozódhat: [www.birosag.hu](http://www.birosag.hu).

## **14. A Szolgáltató külön, adatvédelmi kérdésekkel kapcsolatos elérhetősége:**

E-mail: [privacy@upcdth.lu](mailto:privacy@upcdth.lu)

## **5. sz. Melléklet: A Felügyeleti szervek elérhetősége (címe, telefonszáma, egyéb elérhetőség), Vitarendezési fórumok**

### **Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság**

1. **Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság** 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100, Telefax: (1) 356-5520, E-mail cím: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

### **2. Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság Hírközlési és Média Biztos**

1525 Budapest, Pf.75

Telefon: 4577-141, Telefax: 4577-105, e mail cím: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu) internetes oldalon az NHH korábbi oldala/elektronikus ügyintézés menüpont

3. **Nemzeti Hírközlési Hatóság Nyilvántartási és tájékoztatási Főosztály** 1133 Budapest, Visegrádi u. 106. Telefon: (1) 468-0673, Telefax: (1) 468-0626,

4. **Nemzeti Hírközlési Hatóság Szegedi Hatósági Iroda** 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15. Telefon: (62) 568-300, Telefax: (62) 568-368,

5. **Nemzeti Hírközlési Hatóság Pécsi Hatósági Iroda** 7624 Pécs, Alkotmány u. 53. Telefon: (72) 508-800, Telefax: (72) 508-808

6. **Nemzeti Hírközlési Hatóság Soproni Hatósági Iroda** 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (99) 518-500, Telefax: (99) 518-518,

7. **Nemzeti Hírközlési Hatóság Debreceni Hatósági Iroda** 4025 Debrecen, Hatvan u. 43. Telefon: (52) 522-122 Telefax: (52) 417 857

8. **Nemzeti Hírközlési Hatóság Miskolci Hatósági Iroda** 3529 Miskolc, Csabai kapu 17. Telefon: (46) 555-515, Telefax: (46) 411-475

### **A Járási Hivatalok (Kormányhivatalok) elérhetőségei**

**Budapest Főváros Kormányhivatalának** 1052 Budapest, Városház u. 7., Telefonszám: +36 1 411 0115 Telefax: +36 1 411 0116,

**Pest Megyei Kormányhivatal** 1052 Budapest, Városház u. 7., Telefonszám: +36 1 328 0185 Telefax: +36 1 411 0116

**Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal** 6000 Kecskemét, Nagykőrösi út 32., Telefonszám: +36 76 481 405 Telefax: +36 76 481 416

### **Baranya Megyei Kormányhivatal**

7623 Pécs, Szabadság u. 7., Telefonszám: +36 72 510 790, +36 72 510 494 Telefax: +36 72 510 791

### **Békés Megyei Kormányhivatal**

5600 Békéscsaba, Szarvasi út 107., Telefonszám: +36 66 546 150, +36 66 546 151 Telefax: +36 66 546 140,

**Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal** 3526 Miskolc, Blaskovics u. 24., Telefonszám: +36 46 506 071

Telefax: +36 46 506 072

**Csongrád Megyei Kormányhivatal** 6721 Szeged, Tisza L. krt. 11., Telefonszám: +36 62 541 737

Telefax: +36 62 541 739,

### **Fejér Megyei Kormányhivatal**

8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14., Telefonszám: +36 22 501 751 +36 22 501 626 Telefax: +36 22 501 627,

**Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal** 9022 Győr, Türr István u. 1. Telefonszám: +36 96 329 244

Telefax: +36 96 329 186,

**Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal** 4024 Debrecen, Szent Anna u. 36. , Telefonszám: +36 52 533 924 Telefax: +36 52 327 753,

**Heves Megyei Kormányhivatal** 3300 Eger, Kossuth L. u. 9., Telefonszám: +36 36 515 598 Telefax: +36 36 323 587,

**Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal** 5000 Szolnok, Ady Endre út 35-37, Telefonszám: +36 56 513 336

Telefax: +36 56 510 204,

**Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal** 2800 Tatabánya, Fő tér 4., Telefonszám: +36 34 309 303

Telefax: +36 34 309 302

**Nógrád Megyei Kormányhivatal** 3100 Salgótarján, Mérleg út 2., Telefonszám: +36 32 511 116 Telefax: +36 32 511 118

**Somogy Megyei Kormányhivatal** 7400 Kaposvár, Csokonai u. 3., Telefonszám: +36 82 510 868 Telefax: +36 82 510 661,

**Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal** 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10., Telefonszám: +36 42 500 694, +36 42 504 397 Telefax: +36 42 504 398

**Tolna Megyei Kormányhivatal** 7100 Szekszárd, Szent István tér 11-13., Telefonszám: +36 74 510 414

### **Vas Megyei Kormányhivatal**

9700 Szombathely, Petőfi S. u. 8., Telefonszám: +36 94 505 220, +36 94 505 219 Telefax: +36 94 506 984

**Veszprém Megyei Kormányhivatal** 8200 Veszprém, Megyeház tér 1. Telefonszám: +36 88 564 136 Telefax: +36 88 564 139

**Zala Megyei Kormányhivatal** 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24., Telefonszám: +36 92 510 530 Telefax: +36 92 510 641

Az Előfizető panaszára illetékes járási hivatalok elérhetőségéről további információ a <http://jarasinfo.gov.hu> weboldalon található.

### **A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános viták**

Eredménytelen, vitás kérdések eldöntésében az Előfizető az alábbi szervekhez fordulhat:

#### **Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság**

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: +36 (1) 457-7100, Telefax: +36 (1) 356-5520

#### **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4999

### **Gazdasági Versenyhivatal**

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: +36 (1) 472-8900, Telefax: +36 (1) 472-8905

## **A területi gazdasági kamarák mellett működő Békéltető Testület**

### **Vitarendezés, illetékes hatóságok**

A Bejelentéseket és a Panaszokat az alábbi feltételek szerint teheti meg az Előfizető a jelen mellékletben felsorolt hatóságoknál, egyes fogyasztóvédelmi szerveknél és az Előfizető lakóhelye /tartózkodási helye szerinti békéltető testületnél, valamint az alábbi megjelölt bíróságon. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti. Az Előfizető Panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból gyakorló felügyeleti szervhez, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz is fordulhat:

#### **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 457-7100,  
Telefax: (1) 356-5520 Általános információ és központi  
e-mail cím: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

#### **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Nyilvántartási és tájékoztatói Főosztály**

1133 Budapest, Visegrádi u. 106.  
Telefon: (1) 468-0673, Telefax: (1) 468-0626,

Az Előfizető a **Média- és Hírközlési Biztos**hoz is fordulhat, ha a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében az Előfizetőt elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban vagy az Előfizetői Szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn:

#### **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Média- és Hírközlési Biztos**

1525 Budapest, Pf.75.

Panaszbejelentés tehető továbbá az alábbi linken elérhető úrlapon: [www.mediaeshirkozlesibiztos.hu](http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu)

Az Előfizető a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat továbbá

#### **a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz,**

##### Fogyasztó-kapcsolati Iroda

1052 Budapest, Városház u. 7.

Tel: +36 1 459-4800/ 23025 mellék, ill. +36 1 459-4800/ 23023 mellék

Telefax: +36 1 411 0116, E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

Honlapja: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)

A Fogyasztóvédelmi Hatóság csak az egyéni Előfizetők (Fogyasztók) Panaszai alapján jár el.

#### **a Gazdasági Versenyhivatalhoz**

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: 472-8900, Telefax: 472-8905, Honlapja: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)

az Előfizető lakóhelye /tartózkodási helye szerinti **békéltető testület**hez.

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás 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 a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület.

#### **A Békéltető Testület elérhetőségei**

- Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4. Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500 Fax száma: (76) 501-538 Név: Mátyus Mariann  
E-mail cím: [bkmkik@mail.datanet.hu](mailto:bkmkik@mail.datanet.hu);

- Baranya Megyei Békéltető Testület  
Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36. Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109.  
Telefonszáma: (72) 507-154 Fax száma: (72) 507-152  
Név: Dr. Bodnár József  
E-mail cím: [bekelteto@pbkik.hu](mailto:bekelteto@pbkik.hu);
- Békés Megyei Békéltető Testület  
Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.  
Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775 Fax száma: (66) 324-976  
Név: Dr. Bagdi László  
E-mail cím: [bmikik@bmikik.hu](mailto:bmikik@bmikik.hu);
- Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.  
Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870  
Fax száma: (46) 501-099  
Név: Dr. Tulipán Péter  
E-mail cím: [kalna.zsuzsa@bokik.hu](mailto:kalna.zsuzsa@bokik.hu);
- Budapesti Békéltető Testület  
Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Telefonszáma: (1) 488-2131 Fax száma: (1) 488-2186  
Név: Dr. Baranovszky György  
E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu);
- Csongrád Megyei Békéltető Testület Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék Fax száma: (62) 426-149  
Név: Dékány László, Jenei Zoltán  
E-mail cím: [bekelteto.testulet@csmkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu);
- Fejér Megyei Békéltető Testület  
Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.  
Telefonszáma: (22) 510-310  
Fax száma: (22) 510-312  
Név: Kírst László  
E-mail cím: [fmkik@fmkik.hu](mailto:fmkik@fmkik.hu);
- Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a. Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217 Fax száma: (96) 520-218  
Név: Horváth László  
E-mail cím: [bekeltetotestulet@gymskik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymskik.hu);
- Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10. Telefonszáma: (52) 500-749  
Fax száma: (52) 500-720  
Név: Dr. Hajnal Zsolt  
E-mail cím: [info@hbkik.hu](mailto:info@hbkik.hu);
- Heves Megyei Békéltető Testület  
Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.  
Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440. Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék Fax száma: (36) 323-615

Név: Pintérné Dobó Tünde  
E-mail cím: [tunde@hkik.hu](mailto:tunde@hkik.hu);

- Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület Címe: 5000 Szolnok, Versegly park 8.  
Telefonszáma: (56) 510-610  
Fax száma: (56) 370-005  
Név: Dr. Lajkóné dr. Vígh Judit  
E-mail cím: [kamara@jnszmkik.hu](mailto:kamara@jnszmkik.hu);
- Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
Telefonszáma: (34) 513-010  
Fax száma: (34) 316-259  
Név: Dr. Rozsnyói György  
E-mail cím: [kemkik@kemkik.hu](mailto:kemkik@kemkik.hu);
- Nógrád Megyei Békéltető Testület  
Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a Telefonszám:  
(32) 520-860  
Fax száma: (32) 520-862  
Név: Dr. Pongó Erik  
E-mail cím: [nkik@nkik.hu](mailto:nkik@nkik.hu);
- Pest Megyei Békéltető Testület  
Címe: 1055 Budapest Kossuth tér 6-8. Telefonszáma:  
(1)-474-7921  
Fax száma: (1)-474-7921  
Név: dr. Csanádi Károly  
E-mail cím: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu);
- Somogy Megyei Békéltető Testület Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6. Telefonszáma: (82) 501-000  
Fax száma: (82) 501-046  
Név: Dr. Novák Ferenc  
E-mail cím: [skik@skik.hu](mailto:skik@skik.hu);
- Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.  
Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180  
Fax száma: (42) 311-750  
Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin  
E-mail cím: [endrediemese@szabkam.hu](mailto:endrediemese@szabkam.hu);
- Tolna Megyei Békéltető Testület  
Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. Telefonszáma:  
(74) 411-661  
Fax száma: (74) 411-456  
Név: Mátyás Tibor  
E-mail cím: [kamara@tmkik.hu](mailto:kamara@tmkik.hu);
- Vas Megyei Békéltető Testület  
Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2. Telefonszáma:  
(94) 312-356  
Fax száma: (94) 316-936  
Név: Dr. Kövesdi Zoltán

E-mail cím: [pergel.bea@vmkik.hu](mailto:pergel.bea@vmkik.hu);

- Veszprém Megyei Békéltető Testület Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3. Telefonszáma: (88) 429-008  
Fax száma: (88) 412-150  
Név: Dr. Óvári László  
E-mail cím: [vkik@veszpremikamara.hu](mailto:vkik@veszpremikamara.hu);
- Zala Megyei Békéltető Testület  
Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.  
Telefonszáma: (92) 550-514 Fax száma: (92) 550-525 Név: Dr. Jagasits József  
E-mail cím: [zmkik@zmkik.hu](mailto:zmkik@zmkik.hu);

## 6. sz. Melléklet: Meghatározások

A jelen ÁSZF alkalmazása során az itt felsorolt kifejezések a következő jelentéssel bírnak:

**Igénybejelentés:** az Ügyfél vagy Előfizető Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó igénybejelentése a Szolgáltatóhoz, mely tartalmazza az Ügyfél nyilatkozatát a megkötendő szerződés lényeges elemei tekintetében (különösen az igénybe venni kívánt Szolgáltatási csomag, díj, időtartam, a felszerelési címen van-e kiépített Előfizetői Hozzáférési Pont), és a Szolgáltató által a szerződéskötéshez és teljesítéshez megkívánt adatokat.

**Bejelentés:** az előfizetői Panasz és a Hibabejelentés.

**Díjtartozás:** az Előfizetőnek egy adott időpillanatban a Szolgáltató felé, az Előfizetői Szerződés alapján fennálló, lejárt fizetési határidejű, havi- és/vagy egyszeri díjakból álló tartozásainak összessége.

**Egyéni Előfizető:** az a személy, aki az Előfizetői Szerződés megkötésekor úgy nyilatkozik, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe a Szolgáltatást.

**Eht.:** az elektronikus hírközlési szolgáltatásokról szóló 2003. évi C. törvény.

**Előfizető:** azon természetes vagy az ÁSZF Egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályainak alkalmazását kérő KKV, aki vagy amely a Szolgáltatóval a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

**Előfizetői Hozzáférési Pont:** a hálózat részét képező azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az Előfizető Végberendezése csatlakoztatható a Szolgáltató hálózatához. Az Előfizetői Hozzáférési Pont a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa). Az egyes szolgáltatások esetén az Előfizetői Hozzáférési Pont meghatározását az 1. sz. melléklet tartalmazza.

**Előfizetői Szerződés:** a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások igénybe vételére az Előfizető és a Szolgáltató által megkötött szerződés, mely az egyedi előfizetői szerződésből, és az Általános Szerződési Feltételekből áll, azok minden mellékletével és függelékével együtt.

**Prémium szolgáltatás:** olyan Szolgáltatás, amely önmagában nem, csak valamely más Szolgáltatáshoz kapcsolódóan, illetve más Szolgáltatás mellett vehető igénybe.

**Érdeklődés:** az Ügyfél vagy Előfizető Szolgáltatóhoz érkező megkeresése, melyben érdeklődését fejezi ki a Szolgáltatás igénybételének feltételeivel kapcsolatban, az ahhoz kapcsolódó szerződés lényeges tartalmi elemeinek ismerete nélkül, vagy amelyben az egyes szolgáltatási csomagok közül választáshoz ismertetést kér. Érdeklődésnek minősül továbbá, ha az Ügyfél vagy az Előfizető egyes konkrét Szolgáltatás elemekről elektronikus úton, a Szolgáltató által esetlegesen ilyen célra rendszeresített elektronikus felületen igényel további tájékoztatást.

**Hiba:** a Szolgáltatás használata során, a kizárólag a Szolgáltató oldalán felmerült körülmény folytán fellépő olyan jelenség, melynek következtében a Szolgáltatás nem vehető igénybe, vagy annak minősége elmarad az egyedi Előfizető Szerződésben és/vagy ÁSZF-ben meghatározott minőségi célértékektől.

**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.

**Honlap:** a [hu.upcdirect.com](http://hu.upcdirect.com) weboldal.

**Hírközlési Berendezés:** a Szolgáltató által az Előfizető birtokába adott, UPC DTH Leasing vagy a Társszolgáltató tulajdonában álló modem, smart box vagy egyéb hírközlési berendezés, amely a Szolgáltatás vételezéséhez szükséges és amelyen a Szolgáltatás Előfizetői Hozzáférési Pontja található.

**Kiegészítő szolgáltatások:** a Szolgáltató által a Szolgáltatás keretében nyújtott, illetve az általa biztosított eszközökkel igénybe vehető, elektronikus hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő egyéb szolgáltatások.

**KKV:** kis- és középvállalkozás, a kis és középvállalkozások támogatásáról szóló törvényben ekként meghatározott vállalkozás.

**Megkeresés:** Az előfizetői megkeresés olyan- Előfizetői Panasznak, illetve Hibabejelentésnek nem minősülő észrevétel, módosítási vagy egyéb kérelem, amely a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételével vagy a társaság működésével kapcsolatos valamely tényre, körülményre hívja fel a figyelmet.

**Panasz:** az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül Hibabejelentésnek, illetve amelyben az Előfizető, vagy a felhasználó azt állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás vagy a Szolgáltató alkalmazottjának munkavégzése részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásoknak és /vagy az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaknak.

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

**Számlafizető:** azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli más szervezet, aki vagy amely az Előfizetői Szerződésben vállalja, hogy az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás után járó díjakat megfizeti. Az Előfizető és a Számlafizető személye eltérhet.

**Szolgáltatás:** a jelen ÁSZF-ben szabályozott, annak 3.1 pontjában és 1. sz. mellékletében részletesen meghatározott elektronikus hírközlési szolgáltatások.

**Szolgáltató:** a jelen ÁSZF 1. pontjában megjelölt társaság.

**Társszolgáltató:** olyan elektronikus hírközlési szolgáltató, amely hálózatának igénybe vételével a Szolgáltató a Szolgáltatását nyújtja.

**UPC DTH Leasing:** a UPC DTH Leasing S.à r.l (székhely 89 rue Pafbruch L-8308, Capellen, Luxemburg) nevű, Luxemburgban bejegyzett gazdasági társaság, amely egyes Hírközlési Berendezések tulajdonosa, és amely azokat a Szolgáltatás nyújtása érdekében a Szolgáltató részére lízingbe adja.

**Ügyfél:** a Szolgáltatóval annak tevékenysége során kapcsolatba kerülő, de előfizetői jogviszonyban nem álló személy (különösen a Szolgáltatót Igénybejelentéssel megkereső személy).

**Ügyfélszám:** a Szolgáltatóval első alkalommal történő szerződéskötéskor a Szolgáltató által az Előfizető részére kijelölt szám, ami a későbbiekben az Előfizető azonosítását szolgálja.

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

**Végberendezés:** az Előfizető tulajdonában álló telefonkészülék, személyi számítógép vagy bármely más olyan eszköz, amelyhez az Előfizető a Hírközlési Berendezést csatlakoztatja.

**Vis Maior:** az Előfizetőn és a Szolgáltatón kívül álló, előre nem látható, és el nem hárítható külső ok.

## 7. sz. Melléklet: Általános Akciók részletes leírása

### Akciós feltételek Combo (műholdas TV, internet és telefon) szolgáltatásokra – Meglévő, egyéni UPC Direct Combo előfizetők részére

Jelen akciós feltételek és kedvezményes árak 2019. április 1-től visszavonásig, módosításig, vagy új akciós feltételek bevezetéséig irányadók. Az akciós ajánlatok kizárólag meglévő, egyéni Combo előfizetők (azaz kizárólag a Szolgáltató műholdas műsorterjesztési-, internet-hozzáférési- és helyhez kötött telefon szolgáltatásaira egyaránt vonatkozó Előfizetői Szerződéssel már rendelkező egyéni előfizetők) által vehetők igénybe.

#### Egyszeri díjkedvezmények Combo csomagokhoz kapcsolódóan:

**a) További mediabox(ok) (díjak műholdas TV ÁSZF szerint), valamint modem és Smart Box letéti díj (díjak telefon/internet ÁSZF szerint) kedvezmény:** amennyiben az Előfizető a UPC Direct szolgáltatója által biztosított, értéke alapján letéti díj megfizetéséhez kötött beltéri egységet, modemet, Smart Box-ot veszi igénybe, úgy a beltéri egység, modem, Smart Box árlistában szabályozott letéti díját a UPC Direct szolgáltatója elengedi.

**b) Beüzemelési támogatás:** a UPC Direct szolgáltatója a beüzemelés típusa szerint és az igénybe vett csomag függvényében változó összegű támogatást nyújt. A támogatás mértékéről bővebben a [„Letölthető dokumentumok”](#) szekcióban tájékozódhat.

#### Díjcsomagok, kiegészítő- és prémium szolgáltatások

**Combo alapcsomagok** (műholdas TV, helyhez kötött internet és helyhez kötött telefon szolgáltatások egy csomagban) bruttó havidíjai **a szerződéskötés időpontjától 12 hónapig tartó határozott időtartamra szóló előfizetői szerződés megkötése esetén:**

**Medium Combo 30** (Medium TV csomag + Internet 30 csomag /amelynek tartalma: 30,00 Mbit/s\* maximálisan elérhető, felszerelési helytől függő kínált sávszélességű internet szolgáltatás, Wi-Fi képes eszköz/ + Basic Telefon csomag\*\*): **6990 Ft/hó**

**Medium Combo 100** (Medium TV csomag + Internet 100 csomag /amelynek tartalma: 100,00 Mbit/s\* maximálisan elérhető, felszerelési helytől függő kínált sávszélességű internet szolgáltatás, Wi-Fi képes eszköz/ + Basic Telefon csomag\*\*): **7490 Ft/hó**

**Medium Combo 250** (Medium TV csomag + Internet 250 csomag /amelynek tartalma: 250,00 Mbit/s\* maximálisan elérhető, felszerelési helytől függő kínált sávszélességű internet szolgáltatás, Wi-Fi képes eszköz/ + Basic Telefon csomag\*\*): **7990 Ft/hó**

**Medium HD Combo 30** (Medium HD TV csomag + Internet 30 csomag /amelynek tartalma: 30,00 Mbit/s\* maximálisan elérhető, felszerelési helytől függő kínált sávszélességű internet szolgáltatás, Wi-Fi képes eszköz/ + Basic Telefon csomag\*\*): **7490 Ft/hó**

**Medium HD Combo 100** (Medium TV csomag + Internet 100 csomag /amelynek tartalma: 100,00 Mbit/s\* maximálisan elérhető, felszerelési helytől függő kínált sávszélességű internet szolgáltatás, Wi-Fi képes eszköz/ + Basic Telefon csomag\*\*): **7990 Ft/hó**

**Medium HD Combo 250** (Medium TV csomag + Internet 250 csomag /amelynek tartalma: 250,00 Mbit/s\* maximálisan elérhető, felszerelési helytől függő kínált sávszélességű internet szolgáltatás, Wi-Fi képes eszköz/ + Basic Telefon csomag\*\*): **8490 Ft/hó**

**Plus HD Combo 30** (Plus HD TV csomag + Internet 30 csomag /amelynek tartalma: 30,00 Mbit/s\* maximálisan elérhető, felszerelési helytől függő kínált sávszélességű internet szolgáltatás, Wi-Fi képes eszköz/ + Basic Telefon csomag\*\*): **7990 Ft/hó**

**Plus HD Combo 100** (Medium TV csomag + Internet 100 csomag /amelynek tartalma: 100,00 Mbit/s\* maximálisan elérhető, felszerelési helytől függő kínált sávszélességű internet szolgáltatás, Wi-Fi képes eszköz/ + Basic Telefon csomag\*\*): **8490 Ft/hó**

**Plus HD Combo 250** (Medium TV csomag + Internet 250 csomag /amelynek tartalma: 250,00 Mbit/s\* maximálisan elérhető, felszerelési helytől függő kínált sávszélességű internet szolgáltatás, Wi-Fi képes eszköz/ + Basic Telefon csomag\*\*): **8990 Ft/hó**

**Combo csomagok** (műholdas TV, helyhez kötött internet és helyhez kötött telefon szolgáltatások egy csomagban) bruttó havidíjai **a szerződéskötés időpontjától 12 hónapig tartó határozott időtartamra**

**szóló előfizetői szerződés megkötése esetén SuperPak csomaggal rendelkező ügyfeleknek:**

**Plus HD Combo 30** (Plus HD TV csomag + Internet 30 csomag /amelynek tartalma: 30,00 Mbit/s\* maximálisan elérhető, felszerelési helytől függő kínált sáv szélességű internet szolgáltatás, Wi-Fi képes eszköz/ + Basic Telefon csomag\*\*): **8490 Ft/hó**

**Plus HD Combo 100** (Medium TV csomag + Internet 100 csomag /amelynek tartalma: 100,00 Mbit/s\* maximálisan elérhető, felszerelési helytől függő kínált sáv szélességű internet szolgáltatás, Wi-Fi képes eszköz/ + Basic Telefon csomag\*\*): **8990 Ft/hó**

**Plus HD Combo 250** (Medium TV csomag + Internet 250 csomag /amelynek tartalma: 250,00 Mbit/s\* maximálisan elérhető, felszerelési helytől függő kínált sáv szélességű internet szolgáltatás, Wi-Fi képes eszköz/ + Basic Telefon csomag\*\*): **9490 Ft/hó**

**Combo alapcsomagok mellé rendelhető – internet és telefon szolgáltatáshoz kapcsolódó – prémium csomagok** bruttó havidíjai, a szerződéskötés időpontjától határozatlan időtartamra szóló (hűségidő nélküli) előfizetői szerződés megkötése esetén:

**Net L** sáv szélesség növelő internet szolgáltatás, 15,00 Mbit/s\* maximálisan elérhető, felszerelési helytől függő kínált sáv szélességgel: **700 Ft/hó**

**Net XL** sáv szélesség növelő internet szolgáltatás, 30,00 Mbit/s\* maximálisan elérhető, felszerelési helytől függő kínált sáv szélességgel: **1700 Ft/hó**. A Net XL internet szolgáltatás a Net L csomagot meghaladó sáv szélesség növelésre vehető igénybe.

**Telefon S\*\* - 500 Ft/hó** - UPC Direct hálózaton belüli hívások és a UPC Magyarország hálózatába irányuló hívások díjmentesek.

**Telefon M\*\* - 2990 Ft/hó** - UPC Direct hálózaton belüli hívások és a UPC Magyarország hálózatába irányuló hívások mellett a helyi és belföldi hívások is díjmentesek.

**Telefon L\*\* - 7500 Ft/hó** - UPC Direct hálózaton belüli hívások és a UPC Magyarország hálózatába irányuló hívások mellett a helyi, belföldi és magyarországi mobil hívások is díjmentesek.

**Telefon XL\*\* - 9500 Ft/hó** - UPC Direct hálózaton belüli hívások és a UPC Magyarország hálózatába irányuló hívások mellett a helyi, belföldi, magyarországi mobil és a 20 kiemelt nemzetközi vezetékes ország irányába indított hívások is díjmentesek (lásd a Telefon XL csomagnál részletesen).

*A telefon csomagok részletes leírása és hívásdíjai a „Telefon tarifa táblázatok és nemzetközi díjzónák” pontban található.*

Combo alapcsomag mellé TV szolgáltatások közül csak prémium csomagok rendelhetők. Az egyes TV csomagokhoz tartozó csatornakiosztás elérhető a Szolgáltató weboldalán.

**Combo alapcsomagok mellé rendelhető – TV szolgáltatáshoz kapcsolódó – kiegészítő szolgáltatások** bruttó havidíjai, a szerződéskötés időpontjától **12 hónap határozott időtartamra** szóló – hacsak alább másképp nem jelezzük – egyedi előfizetői szerződés (hűségidő) megkötése esetén:

a **2. mediabox** havi bérleti díja Medium HD Combo csomag mellé: **300 Ft/hó**;

a **2. mediabox** havi bérleti díja Plus HD Combo vagy speciális Plus HD Combo csomag mellé: **1-3. hónapig 100 Ft/hó, a 4. hónaptól 300 Ft/hó**;

a **2. DVR mediabox** (2. digitális videó rögzítő funkcióval rendelkező beltéri egység) havi bérleti díja **1500 Ft/hó**, az igénylés előfeltétele a DVR csomag megrendelése;

a **3. mediabox** havi bérleti díja: **500 Ft/hó**;

a **4. mediabox** havi bérleti díja: **1000 Ft/hó**;

**DVR csomag szolgáltatás: 1000 Ft/hó**;

**DVR Ready** kiegészítő szolgáltatás: 600 Ft/hó (hűségidő nélkül); Az ajánlat keretében a DVR Ready kiegészítő szolgáltatás havidíja 600 Ft, függetlenül attól, hogy hány DVR Ready képes mediaboxon veszi azt igénybe az Előfizető. A funkció lehetővé teszi az adások saját külső tárhelyre (részletes leírás a [Szolgáltató weboldalán](#)) való rögzítését és azok lejátszását ugyanazon a mediaboxon keresztül. A csomag DVR Ready képes beltéri egységgel érhető el, melyet a UPC Direct szolgáltatója a csomag rendelésekor biztosít minden esetben.

*Egy előfizetéshez maximum 4 beltéri egység (melyből maximum 2 lehet DVR) igényelhető. Digitális videórögzítő funkcióval rendelkező beltéri egységet, csak fő- vagy második (2. DVR mediabox) beltéri egységként lehet igénybe venni, 3. vagy 4. beltéri egységként nem.*

HD csatornákat tartalmazó előfizetési csomag esetében egy előfizetéshez Szolgáltató legalább egy HD csatornák vételezésére is képes mediaboxot biztosít az előfizető részére. Ugyanazon előfizetéshez további HD mediaboxo(ka)t Szolgáltató a készlet függvényében és erejéig biztosít. A további mediaboxként megrendelt SD és HD képes mediaboxok havi előfizetési díja megegyezik.

Meglévő előfizetőknek, Combo alapsomagok mellé rendelhető – TV szolgáltatáshoz kapcsolódó – **prémium csomagok** bruttó havidíjai a szerződéskötés időpontjától 12 hónapig tartó határozott időtartamra szóló – hacsak alább másképp nem jelezzük - előfizetői szerződés megkötése (hűségidő) esetén:

**HBO Pak** prémiumcsomag: **1–3. hónapig 1490 Ft/hó, a 4. hónaptól 2190 Ft/hó**

**HBO HD Pak** prémiumcsomag: **1–3. hónapig 1790 Ft/hó, a 4. hónaptól 2490 Ft/hó;**

**HBO MaxPak** prémiumcsomag: **1–3. hónapig 1990 Ft/hó, a 4. hónaptól 2890 Ft/hó;**

**FilmBox Pak** prémiumcsomag: **990 Ft/hó;**

**Active Pak** prémiumcsomag: **1490 Ft/hó** a szolgáltatásra vonatkozó határozatlan idejű szerződéssel (hűségidő nélkül);

**További igénybevételi feltételek** – TV szolgáltatáshoz kapcsolódó – prémium csomagokra és kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozóan

Prémiumcsomagok a következő Combo alapsomagok mellé rendelhetőek: **Medium HD Combo, Plus HD Combo, speciális Plus HD Combo**. Rendelhető prémiumcsomagok **Medium HD Combo, Plus HD Combo és speciális Plus HD Combo előfizetők részére**: HBO Pak, HBO HD Pak, HBO MaxPak, FilmBox Pak, Active Pak, DVR valamint DVR Ready.

**\*Kínált sávszélesség és garantált sebességi adatok**

Az Internet 30 csomaghoz tartozó sávszélesség adatok **VDSL MAX - FTTx-xDSL** hálózaton:

| Kínált sávszélesség            |                                 | Garantált sávszélesség         |                                 |
|--------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
| Letöltési sebesség<br>[Mbit/s] | Feltöltési sebesség<br>[Mbit/s] | Letöltési sebesség<br>[Mbit/s] | Feltöltési sebesség<br>[Mbit/s] |
| 30,00                          | 5,00                            | 1,00                           | 0,25                            |

Az Internet 100 csomaghoz tartozó sávszélesség adatok:

| Kínált sávszélesség            |                                 | Garantált sávszélesség         |                                 |
|--------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
| Letöltési sebesség<br>[Mbit/s] | Feltöltési sebesség<br>[Mbit/s] | Letöltési sebesség<br>[Mbit/s] | Feltöltési sebesség<br>[Mbit/s] |
| 100,00                         | 50,00                           | 1,00                           | 1,00                            |

Az Internet 250 csomaghoz tartozó sávszélesség adatok:

| Kínált sávszélesség            |                                 | Garantált sávszélesség         |                                 |
|--------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
| Letöltési sebesség<br>[Mbit/s] | Feltöltési sebesség<br>[Mbit/s] | Letöltési sebesség<br>[Mbit/s] | Feltöltési sebesség<br>[Mbit/s] |
| 250,00                         | 20,00                           | 15,00                          | 4,00                            |

Az egyedi előfizetői szerződésben a UPC Direct Szolgáltatója és az előfizető a fentiektől eltérő sávszélesség értékekben is megállapodhatnak.

**\*\*Telefon csomag tarifa táblázatok és nemzetközi díjzónák**

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>Basic Telefon</b> | A Basic Telefon csomag forgalmának számlázása perc alapú, ami a Medium HD Combo, Plus HD Combo csomagok havidíján felül fizetendő. A nemzetközi díjzónákhoz tartozó országok teljes listáját a |
|----------------------|--|

|   |  |
|---|--|
|   | telefon/internet ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza. |
| <b>Hívás irányok</b>  | <b>Bruttó percdíjak</b>                              |
| kapcsolási díj  | -  |
| a Szolgáltató hálózatán belüli hívások és UPC Magyarország Kft. hálózatába irányuló hívások | 12,90 Ft   |
| helyi hívások csúcsidőben   | 12,90 Ft   |
| helyi hívások csúcsidőn kívül   | 12,90 Ft   |
| belföldi hívások csúcsidőben  | 12,90 Ft   |
| belföldi hívások csúcsidőn kívül  | 12,90 Ft   |
| mobil hívások csúcsidőben   | 65,00 Ft   |
| mobil hívások csúcsidőn kívül   | 65,00 Ft   |
| nemzetközi I. vezetékes díjzóna   | 38,80 Ft   |
| nemzetközi I. mobil díjzóna   | 101,60 Ft  |
| nemzetközi II. vezetékes díjzóna  | 152,40 Ft  |
| nemzetközi II. mobil díjzóna  | 152,40 Ft  |

|   |   |
|---|---|
| <b>Telefon S</b>  | A Telefon S csomag forgalmának számlázása perc alapú, ami havidíján felül fizetendő, kivéve, amennyiben az az adott irányba indított forgalom díját a havidíj magába foglalja. A nemzetközi díjzónákhoz tartozó országok teljes listáját a telefon/internet ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza. |
| <b>Hívás irányok</b>  | <b>Bruttó percdíjak</b>   |
| kapcsolási díj  | -   |
| a Szolgáltató hálózatán belüli hívások és UPC Magyarország Kft. hálózatába irányuló hívások | a havidíj magába foglalja   |
| helyi hívások csúcsidőben   | 12,90 Ft  |
| helyi hívások csúcsidőn kívül   | 12,90 Ft  |
| belföldi hívások csúcsidőben  | 12,90 Ft  |
| belföldi hívások csúcsidőn kívül  | 12,90 Ft  |
| mobil hívások csúcsidőben   | 65,00 Ft  |
| mobil hívások csúcsidőn kívül   | 65,00 Ft  |
| nemzetközi I. vezetékes díjzóna   | 38,80 Ft  |
| nemzetközi I. mobil díjzóna   | 101,60 Ft   |
| nemzetközi II. vezetékes díjzóna  | 152,40 Ft   |
| nemzetközi II. mobil díjzóna  | 152,40 Ft   |

|   |   |
|---|---|
| <b>Telefon M</b>  | A Telefon M csomag forgalmának számlázása perc alapú, ami havidíján felül fizetendő, kivéve, amennyiben az az adott irányba indított forgalom díját a havidíj magába foglalja. A nemzetközi díjzónákhoz tartozó országok teljes listáját a telefon/internet ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza. |
| <b>Hívás irányok</b>  | <b>Bruttó percdíjak</b>   |
| kapcsolási díj  | -   |
| a Szolgáltató hálózatán belüli hívások és UPC Magyarország Kft. hálózatába irányuló hívások | a havidíj magába foglalja   |
| helyi hívások csúcsidőben   | a havidíj magába foglalja   |
| helyi hívások csúcsidőn kívül   | a havidíj magába foglalja   |
| belföldi hívások csúcsidőben  | a havidíj magába foglalja   |

|                                  |                           |
|----------------------------------|---------------------------|
| belföldi hívások csúcsidőn kívül | a havidíj magába foglalja |
| mobil hívások csúcsidőben        | 32,00 Ft                  |
| mobil hívások csúcsidőn kívül    | 32,00 Ft                  |
| nemzetközi I. vezetékes díjzóna  | 38,80 Ft                  |
| nemzetközi I. mobil díjzóna      | 101,60 Ft                 |
| nemzetközi II. vezetékes díjzóna | 152,40 Ft                 |
| nemzetközi II. mobil díjzóna     | 152,40 Ft                 |

|   |   |
|---|---|
| <b>Telefon L</b>  | A Telefon L csomag forgalmának számlázása perc alapú, ami havidíján felül fizetendő, kivéve, amennyiben az az adott irányba indított forgalom díját a havidíj magába foglalja. A nemzetközi díjzónákhoz tartozó országok teljes listáját a telefon/internet ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza. |
| <b>Hívás irányok</b>  | <b>Bruttó percdíjak</b>   |
| Kapcsolási díj  | -   |
| a Szolgáltató hálózatán belüli hívások és UPC Magyarország Kft. hálózatába irányuló hívások | a havidíj magába foglalja   |
| helyi hívások csúcsidőben   | a havidíj magába foglalja   |
| helyi hívások csúcsidőn kívül   | a havidíj magába foglalja   |
| belföldi hívások csúcsidőben  | a havidíj magába foglalja   |
| belföldi hívások csúcsidőn kívül  | a havidíj magába foglalja   |
| mobil hívások csúcsidőben   | a havidíj magába foglalja   |
| mobil hívások csúcsidőn kívül   | a havidíj magába foglalja   |
| nemzetközi I. vezetékes díjzóna   | 38,80 Ft  |
| nemzetközi I. mobil díjzóna   | 101,60 Ft   |
| nemzetközi II. vezetékes díjzóna  | 152,40 Ft   |
| nemzetközi II. mobil díjzóna  | 152,40 Ft   |

|   |  |
|---|--|
| <b>Telefon XL</b>   | A Telefon XL csomag forgalmának számlázása perc alapú, ami havidíján felül fizetendő, kivéve, amennyiben az az adott irányba indított forgalom díját a havidíj magába foglalja. A nemzetközi díjzónákhoz tartozó országok teljes listáját a telefon/internet ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza. |
| <b>Hívás irányok</b>  | <b>Bruttó percdíjak</b>  |
| Kapcsolási díj  | -  |
| a Szolgáltató hálózatán belüli hívások és UPC Magyarország Kft. hálózatába irányuló hívások | a havidíj magába foglalja  |
| helyi hívások csúcsidőben   | a havidíj magába foglalja  |
| helyi hívások csúcsidőn kívül   | a havidíj magába foglalja  |
| belföldi hívások csúcsidőben  | a havidíj magába foglalja  |
| belföldi hívások csúcsidőn kívül  | a havidíj magába foglalja  |
| mobil hívások csúcsidőben   | a havidíj magába foglalja  |
| mobil hívások csúcsidőn kívül   | a havidíj magába foglalja  |
| 20 kiemelt nemzetközi vezetékes irány <sup>1</sup>  | a havidíj magába foglalja  |
| nemzetközi I. vezetékes díjzóna   | 38,80 Ft   |
| nemzetközi I. mobil díjzóna   | 101,60 Ft  |
| nemzetközi II. vezetékes díjzóna  | 152,40 Ft  |
| nemzetközi II. mobil díjzóna  | 152,40 Ft  |

<sup>1</sup>Ausztria, Belgium, Cseh Köztársaság, Franciaország, Görögország, Horvátország, Hollandia, Lengyelország, Nagy-Britannia, Németország, Norvégia, Olaszország, Oroszország, Románia, Spanyolország, Svédország, Svájc, Szerbia, Szlovákia és Ukrajna – A felsorolt országok vezetőes számainak hívása a nemzetközi díjzóna besorolásuktól függetlenül a havidíjban benne foglaltnak.

### **További szolgáltatásokkal kapcsolatos és akciós igénybevételi feltételek XDSL lefedettségű területen:**

A telefonszolgáltatáshoz kapcsolódó további kiegészítő és kényelmi szolgáltatások leírását a telefon/internet ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató a helyhez kötött telefonszolgáltatáshoz nem biztosít telefonkészüléket. A Szolgáltatás bármilyen analóg RJ11-es csatlakozóval rendelkező, tone üzemmódú készülékkel használható. Bizonyos elavult készüléktípusokkal (pl. tárcsás telefontal) a telefonszolgáltatás nem használható.

Az ajánlatok egyéni előfizetőkre vonatkoznak. Az ajánlatok visszavonásig vagy újabb ajánlat bevezetéséig érvényesek.

A jelen akciós feltételek szerinti kedvezményeket a UPC Direct szolgáltatója az Előfizető jelen akciós feltételek szerinti hűségnyilatkozata (határozott időre történő szerződéskötése) ellenében nyújtja, amelyek közül a belépési díjhoz és a beüzemelési támogatáshoz fűzött kedvezmények összegét, valamint a havidíj kedvezménynek (amely a mindenkori ÁSZF-ek által meghatározott havidíj (listaár) és az Előfizető által fizetett kedvezményes havidíj különbözete) a beüzemelésről (szolgáltatás üzembe helyezése) a felmondási idő lejártáig igénybe vett összegét jogosult követelni, amennyiben az Előfizető a szerződést a hűségidő lejártá előtt felmondja, vagy a Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése miatt mondja azt fel. A további mediaboxok tekintetében az Előfizetőt az ÁSZF fenti szakaszai alapján terhelő kötelezettségek (hűség kötelezettségek) az alap- illetve kiegészítő/prémium szolgáltatásra kötött szerződés tartalmát (beleértve az alapszolgáltatásra vállalt esetleges hűség kötelezettségeket) nem érintik. Ha további mediaboxok tekintetében nyújtott kedvezmények elvesztésének feltételei fennállnak, úgy az Előfizetőt kizárólag a további mediaboxokhoz nyújtott kedvezmények tekintetében terheli kedvezmény visszafizetési kötelezettség, ez azonban az alap- illetve kiegészítő/prémium szolgáltatásra kötött szerződést nem érinti.

Amennyiben az Előfizető csak a Combo csomag részét képező internet és telefon szolgáltatásokra vonatkozó szerződést szünteti meg a határozott időtartam lejártá előtt, úgy ezekre a fenti jogkövetkezmények alkalmazandók, míg TV szolgáltatást a továbbiakban a korábbi (a Combo csomag előtti) szerződéses feltételekkel veszi igénybe.

Az akcióban nem vehetnek részt azon személyek, akiknek fennálló díjtartozásuk van az akcióval érintett szolgáltatásokra vonatkozóan, vagy az akcióban érintett szolgáltatásra vonatkozó Előfizetői szerződésük 2016. szeptember 3. után szűnt meg, és a megszünttel azonos szolgáltatási címre kérik a szolgáltatást, vagy azt korábbi előfizetővel egy háztartásban élő hozzátartozó Ptk. 8:1. § (1) bekezdés) igényli.

Amennyiben a határozott időtartam eltelt és az Előfizető újabb határozott időre nem köt előfizetői szerződést, akkor a határozott időtartam lejártával – amennyiben az Előfizető és a Szolgáltató másként nem állapodtak meg – az előfizetői szerződés időtartama meghosszabbodik, és határozatlan időtartamúvá válik. Ilyen esetben az Előfizető a mindenkori ÁSZF meghatározott havidíjat (listaár) köteles megfizetni, amelyből a Szolgáltató saját döntése alapján, további kedvezményt nyújthat, illetve a felek az előfizetői szerződésben ettől eltérően is megállapodhatnak.

Az akciós Combo csomagokban foglalt TV, internet és telefon szolgáltatások, szolgáltatásonként önállóan nem szüneteltethetőek, csak együttes szüneteltetésük kérhető. A szüneteltetés részletes szabályait az ÁSZF tartalmazza. Műholdas televízió, telefon, internet szolgáltatások együttes, egy csomagban való igénybevétele esetén a visszakapcsolás egyszeri díja bruttó 3000 Ft.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartam alatt az előfizetői szerződésben szereplő Combo csomagról kisebb, kevesebb szolgáltatást tartalmazó Combo csomagra tér át, abban az esetben a jelenlegi Combo csomag akció keretében igénybevett egyszeri és havidíj kedvezményeket köteles megfizetni. A kedvezmények megfizetését követően lehetősége van az Előfizetőnek kisebb, kevesebb szolgáltatást tartalmazó Combo csomagra való áttérésre az épp aktuális (csomag módosítás ideje alatt érvényben lévő) meglévő Előfizetőkre vonatkozó akciós díj ellenében, újabb határozott idejű Combo csomagra vonatkozó előfizetői szerződés megkötésével. A kisebb, kevesebb szolgáltatást tartalmazó Combo csomagra váltás esetén a korábbi csomaghoz rendelt kiegészítő, prémium szolgáltatások külön díjért megrendelhetőek, vagyis megtarthatók az éppen futó akciós feltételek szerint.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartam alatt az előfizetői szerződésben szereplő Combo csomagról önálló Telefon vagy Internet csomagra tér át, úgy az önálló Telefon vagy Internet csomagot a mindenkori

aktuális listaáron veheti igénybe határozatlan időtartammal, valamint az akció keretében igénybevett egyszeri és havidíj kedvezményeket köteles megfizetni a Szolgáltatónak.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartam alatt az előfizetői szerződésben szereplő valamely Combo csomagról nagyobb, több szolgáltatást tartalmazó Combo csomagra tér át, abban az esetben a hűségidő (határozott időtartam) a módosítás időpontjától az új Combo csomag tekintetében újraindul. A szerződés megszüntetéséhez fűződő hátrányos jogkövetkezmények (igénybe vett egyszeri és havidíj kedvezmények megfizetése) ez esetben nem kerülnek alkalmazásra. A kiegészítő, prémium csomagokhoz kapcsolódó határozatlan, esetleges határozott időtartamok nincsenek hatással az alapszerződés határozott/határozatlan idejére.

Az akciós Medium HD Combo, Plus HD Combo, speciális Plus HD Combo csomagokra vonatkozó kedvezmények együttesen nem választhatóak, együttes megrendelésük esetén a hosszabb határozott időtartamra vagy nagyobb csomagra vonatkozó ajánlatot tekintjük érvényesnek.

A Combo csomagokra vonatkozó ajánlatok igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető valamennyi szolgáltatás tekintetében a havi számlázási ciklust válassza.

A hűségidő nélkül (határozatlan idejű szerződéssel) igénybe vehető, fentiek szerinti ajánlatokban megjelölt kedvezményes havidíj TV ÁSZF 7.1.5.2., illetve a telefon/internet ÁSZF 7.1.9.2. alapján a határozatlan idejű előfizetői szerződésre irányadó listaárból biztosított kedvezménnyel megállapított díj, amely esetben a kedvezmény módosításig illetve visszavonásig érvényes.

Amennyiben további kérdései vannak az akcióval kapcsolatban, kérjük, érdeklődjön [ügyfélszolgálatunkon!](#) Műholdas TV ÁSZF alatt a UPC DTH S.à r.l. műholdas műsorterjesztési szolgáltatás nyújtására vonatkozó általános szerződési feltételei, telefon/internet ÁSZF alatt pedig a UPC DTH S.à r.l. egyéni előfizetők részére nyújtott vezetékes telefonszolgáltatásra és internet szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételei értendők. ÁSZF alatt az említett általános szerződési feltételek együttesen értendők.

#### Egyszeri díjak - Beüzemelési és szerelési díjak\*:

#### TV szolgáltatáshoz kapcsolódó díjak és az azokhoz kapcsolódó támogatás (kedvezmény) összege extra (további) mediabox rendelése és/vagy mediabox cseréje esetén

| Jelenlegi mediabox(ok) száma és típusa | Megrendelt mediabox(ok) típusa, száma   | Beüzemeléskor szerelőnek fizetendő *<br>beüzemelési díj | Támogatás mértéke ** |
|--|---|---|----------------------|
| 1 hagyományos mediabox                 | 1 hagyományos mediabox                  | 7,000 Ft  | 0 Ft                 |
|  | 2 hagyományos mediabox                  | 8,500 Ft  | 0 Ft                 |
|  | 3 hagyományos mediabox                  | 10,000 Ft   | 0 Ft                 |
|  | 1 DVR mediabox                          | 10,500 Ft   | 0 Ft                 |
|  | 1 DVR mediabox + 1 hagyományos mediabox | 12,000 Ft   | 0 Ft                 |
|  | 1 DVR mediabox + 2 hagyományos mediabox | 13,500 Ft   | 0 Ft                 |
|  | 2 DVR mediabox                          | 14,500 Ft   | 0 Ft                 |
|  | 2 DVR mediabox + 1 hagyományos mediabox | 16,000 Ft   | 0 Ft                 |
| 2 hagyományos mediabox                 | 1 hagyományos mediabox                  | 7,000 Ft  | 0 Ft                 |
|  | 2 hagyományos mediabox                  | 8,500 Ft  | 0 Ft                 |
|  | 1 DVR mediabox                          | 11,000 Ft   | 0 Ft                 |
|  | 1 DVR mediabox + 1 hagyományos mediabox | 12,500 Ft   | 0 Ft                 |
|  | 2 DVR mediabox                          | 14,500 Ft   | 0 Ft                 |
| 3 hagyományos mediabox                 | 1 hagyományos mediabox                  | 7,000 Ft  | 0 Ft                 |
|  | 1 DVR mediabox                          | 10,500 Ft   | 0 Ft                 |
|  | 1 hagyományos mediabox                  | 7,000 Ft  | 0 Ft                 |

|  |   |           |      |
|--|---|-----------|------|
| 1 DVR mediabox                             | 2 hagyományos mediabox                  | 8,500 Ft  | 0 Ft |
|  | 3 hagyományos mediabox                  | 10,000 Ft | 0 Ft |
|  | 1 DVR mediabox                          | 11,000 Ft | 0 Ft |
|  | 1 DVR mediabox + 1 hagyományos mediabox | 12,500 Ft | 0 Ft |
|  | 1 DVR mediabox + 2 hagyományos mediabox | 14,000 Ft | 0 Ft |
| 2 DVR mediabox                             | 1 hagyományos mediabox                  | 7,000 Ft  | 0 Ft |
|  | 2 hagyományos mediabox                  | 8,500 Ft  | 0 Ft |
| 1 DVR mediabox<br>+ 1 hagyományos mediabox | 1 hagyományos mediabox                  | 7,000 Ft  | 0 Ft |
|  | 2 hagyományos mediabox                  | 8,500 Ft  | 0 Ft |
|  | 1 DVR mediabox                          | 11,000 Ft | 0 Ft |
|  | 1 DVR mediabox + 1 hagyományos mediabox | 12,500 Ft | 0 Ft |
| 1 DVR mediabox<br>+ 2 hagyományos mediabox | 1 hagyományos mediabox                  | 7,000 Ft  | 0 Ft |
|  | 1 DVR mediabox                          | 11,000 Ft | 0 Ft |
| 2 DVR mediabox<br>+ 1 hagyományos mediabox | 1 hagyományos mediabox                  | 7,000 Ft  | 0 Ft |

\*A UPC DTH S.à r.l. partnerei által megállapított beüzemelési (szerelési) díj. A UPC DTH S.à r.l. partnerei fenntartják a beüzemelési (szerelési) díj megváltoztatásának jogát.

\*\*A UPC Direct szolgáltatója által nyújtott támogatás mértéke, mely által az előfizető kedvezményes beüzemelési díjat fizethet. A kedvezményes feltételek megszegése esetén a UPC Direct szolgáltatója részére a támogatás mértéke az egyéb, már igénybe vett kedvezményekkel együtt fizetendő vissza.

| Jelenlegi mediabox(ok) száma és típusa     | Módosítás leírása                               | Beüzemeléskor szerelőnek fizetendő beüzemelési díj* | Támogatás mértéke** |
|--|---|---|---------------------|
| 1 hagyományos mediabox                     | 1 hagyományos mediabox cseréje 1 DVR mediaboxra | 8,500 Ft  | 0 Ft                |
| 2 hagyományos mediabox                     | 1 hagyományos mediabox cseréje 1 DVR mediaboxra | 8,500 Ft  | 0 Ft                |
|  | 2 hagyományos mediabox cseréje 2 DVR mediaboxra | 13,000 Ft   | 0 Ft                |
| 3 hagyományos mediabox                     | 1 hagyományos mediabox cseréje 1 DVR mediaboxra | 8,500 Ft  | 0 Ft                |
|  | 2 hagyományos mediabox cseréje 2 DVR mediaboxra | 13,000 Ft   | 0 Ft                |
| 4 hagyományos mediabox                     | 1 hagyományos mediabox cseréje 1 DVR mediaboxra | 8,500 Ft  | 0 Ft                |
|  | 2 hagyományos mediabox cseréje 2 DVR mediaboxra | 13,000 Ft   | 0 Ft                |
| 1 DVR mediabox<br>+ 1 hagyományos mediabox | 1 hagyományos mediabox cseréje 1 DVR mediaboxra | 8,500 Ft  | 0 Ft                |
| 1 DVR mediabox<br>+ 2 hagyományos mediabox | 1 hagyományos mediabox cseréje 1 DVR mediaboxra | 8,500 Ft  | 0 Ft                |
| 1 DVR mediabox<br>+ 3 hagyományos mediabox | 1 hagyományos mediabox cseréje 1 DVR mediaboxra | 8,500 Ft  | 0 Ft                |

| Jelenlegi mediabox(ok) száma és típusa | Módosítás leírása és megrendelt mediabox(ok) típusa, száma       | Beüzemeléskor szerelőnek fizetendő beüzemelési díj* | Támogatás mértéke** |
|--|--|---|---------------------|
| 1 hagyományos mediabox                 | 1 hagyományos mediabox cseréje 1 DVR mediaboxra + 1 DVR mediabox | 13,000 Ft   | 0 Ft                |
| 2 hagyományos mediabox                 | 1 hagyományos mediabox cseréje 1 DVR mediaboxra + 1 DVR mediabox | 13,000 Ft   | 0 Ft                |
| 3 hagyományos mediabox                 | 1 hagyományos mediabox cseréje 1 DVR mediaboxra + 1 DVR mediabox | 13,000 Ft   | 0 Ft                |