



## **TRIOTEL TÁVKÖZLÉSI KFT.**

***8500 Pápa, Tókert u. 8.  
Adószám: 13724159-2-19***

### **ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK („ÁSZF”) HELYHEZ KÖTÖTT TELEFON SZOLGÁLTATÁSRA**

Utolsó módosítás: 2011. november 04.  
Hatálybalépés: 2011. december 05.



## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG .....</b>	<b>6</b>
1.1 A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME .....	6
1.2 A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) ÉS ANNAK A HELYNEK, ELÉRHETŐSÉGNEK, INTERNETES ELÉRHETŐSÉGNEK A MEGNEVEZÉSE, AHOL EGYÉB ÜGYFÉLSZOLGÁLTATAINAK ELÉRHETŐSÉGEI NAPRAKÉSZEN MEGISMERHETŐK.....	6
1.3 A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) .....	6
1.4 A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME .....	6
1.5 FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG) .....	6
1.6 AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE .....	9
<b>2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI.....</b>	<b>9</b>
2.1 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ 5. § (1) BEKEZDÉSE SZERINTI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT TARTALMI ELEMEI, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, FÖLDRAJZI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLATAI .....	9
2.2 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA .....	19
2.3 A SZERZŐDÉSKÖTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA, ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ.....	20
2.4 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ AJÁNLATOK KEZELÉSE, NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE, VÁLTOZÁS AZ AJÁNLATTEVŐ ÉS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN .....	22
<b>3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA .....</b>	<b>24</b>
3.1 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA .....	24
3.2 A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE .....	33
3.3 A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ ÉS A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS ÉS AZOK HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS .....	33
3.4 TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E .....	33
3.5 A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE .....	33
<b>4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA.....</b>	<b>34</b>
4.1 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL SZÓLÓ KORMÁNYRENDELETBEN MEGHATÁROZOTT, VAGY A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI, EZEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE, RENDELKEZÉSRE ÁLLÁS.....	34
4.2 AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN FORGALOMMÉRÉST, IRÁNYÍTÁST, MENEDZSELÉST ALKALMAZ, ÉS EZ HATÁSSAL VAN A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE, VAGY AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS ÚTJÁN ELÉRHETŐ MÁSHATÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ, TARTALMAKHOZ,	



ALKALMAZÁSOKHOZ TÖRTÉNŐ HOZZÁFÉRÉSRE, AZ ERRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK RÉSZLETES ISMERTETÉSE .....	36
4.3 TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A BIZTONSÁGOT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET .....	37
4.4 AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉKEK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI .....	37
<b>5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA .....</b>	<b>37</b>
5.1 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI, ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE .....	37
5.2 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZÖDTELT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	39
<b>6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHLHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK: .....</b>	<b>41</b>
6.1 A VÁLLALT HIBAEHLHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAEHLHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....	41
6.2 AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE) .....	45
6.3 AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA .....	48
6.4 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁS MŰKÖDÉSE, A PANASZOK KEZELÉSI RENDJE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE .....	51
<b>7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR .....</b>	<b>52</b>
7.1 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍJCSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE, SZÜNETELTETÉSE, MÓDOSÍTÁSA, KORLÁTOZÁS FELOLDÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, BELEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ, .....	52
7.2 A KÍNÁLT DÍJFIZETÉSI MÓDOK, A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK.....	62
7.3 AZ AKCIÓK ÉS AKCIÓS DÍJAK ELÉRHETŐSÉGE .....	62
7.4 A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI.....	62
7.5. A KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS MÓDJAI .....	62
<b>8. A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI .....</b>	<b>63</b>
<b>9. SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA.....</b>	<b>67</b>



9.1 A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, VALAMINT A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK, KORLÁTOZÁSÁNAK, SZÜNETELTETÉSÉNEK ÉS MEGSZÜNTETÉSÉNEK FELTÉTELEI ÉS ESETEI, KÜLÖNÖSEN A HATÁROZOTT IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS RENDKÍVÜLI FELMONDÁSÁNAK ESETEI .....	67
9.2 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK.....	67
9.3 AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE .....	71
<b>10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG: .....</b>	<b>74</b>
10.1 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA .....	74
10.2 AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL; .....	74
<b>ADATBIZTONSÁG .....</b>	<b>HIBA! A KÖNYVJELZŐ NEM LÉTEZIK.</b>
<b>A SZOLGÁLTATÓ ADATVÉDELMI FELELŐSE .....</b>	<b>75</b>
<b>11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁHOZ, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI .....</b>	<b>75</b>
<b>SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉHEZ, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ, TÉTELES SZÁMLA IGÉNYLÉSÉHEZ, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK, EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT).....</b>	<b>75</b>
<b>12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ .....</b>	<b>76</b>
<b>13. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN .....</b>	<b>80</b>
<b>14. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI .....</b>	<b>81</b>
14.1 AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG .....	81
14.2 A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA .....	81
14.3. A VÉGBERENDEZÉSSSEL, ILLETVE AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁR ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK.....	81
14.4. AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS; .....	82



**MELLÉKLETEK**

**1.SZÁMÚ MELLÉKLET:** ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁSI IRODÁI ÉS HIBABEJELENTŐ SZOLGÁLTATOK

**2.SZÁMÚ MELLÉKLET:** BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÉS A SZOLGÁLTATÓ SZÉKHELYE SZERINT ILLETÉKES BÍRÓSÁG MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK

**3.SZÁMÚ MELLÉKLET:** AZ ALAP ÉS A KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI

**4.SZÁMÚ MELLÉKLET:** A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA



## **1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG**

### *1.1 a szolgáltató neve és címe*

**TRIOTEL Távközlési Korlátolt Felelősségű Társaság** (a továbbiakban „Szolgáltató”)  
székhely: 8500 Pápa, Tókert u. 8.,

*1.2 a szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők*

A Szolgáltató **központi ügyfélszolgálat**a: Triotel Távközlési Kft.  
8500 Pápa, Tókert u. 8.  
Telefonszám: 06-89-777-777  
E-mail cím: [ugyfelszolgalat@triotel.hu](mailto:ugyfelszolgalat@triotel.hu)  
Internet: [www.triotel.hu](http://www.triotel.hu)  
Nyitva tartás: H-P 8-16 óra

A Szolgáltató által működtetett egyéb ügyfélszolgálati irodák címét, elérhetőségét, nyitvatartási idejét jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

*1.3 a szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)*

A Szolgáltató által működtetett hibabejelentő szolgálatok címét, elérhetőségét, nyitvatartási idejét jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

### *1.4 a szolgáltató internetes honlapjának címe*

[www.triotel.hu](http://www.triotel.hu)

### *1.5 felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)*

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

1133 Budapest Visegrádi u.106., levélcím: 1376 Budapest Pf. 997., Telefon: (1) 375-7777, Telefax: (1) 356-5520

*A területi irodák címe:*

1. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda



1133 Budapest, Visegrádi u. 100., levélcím: 1376 Budapest 62. Pf.997., Telefon: (1) 468-0500, Telefax: (1) 468-0626,

2. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Szegedi Iroda  
6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15., levélcím: 6701 Szeged Pf.689., Telefon: (62) 568-300, Telefax: (62) 568-368,

3. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Pécsi Iroda  
7624 Pécs, Alkotmány u. 23., levélcím: 7602 Pécs PFÜ Pf.459., Telefon: (72) 508-800, Telefax: (72) 508-808,

4. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Soproni Iroda  
9401 Sopron, Kossuth L. u. 26., levélcím: 9401 Sopron Pf.123., Telefon: (99) 518-500, Telefax: (99) 518-518,

5. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Debreceni Iroda  
4025 Debrecen, Hatvan u. 43., levélcím: 4001 Debrecen Pf.230., Telefon: (52) 522 122, Telefax: (52) 417 857,

6. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Miskolci Iroda  
3529 Miskolc, Csabai kapu 17., levélcím: 3501 Miskolc Pf.391., Telefon: (46) 555-515, Telefax: (46) 411-475

#### **Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője**

Média- és Hírközlési Biztos, levélcím: 1525 Budapest Pf. 75., Telefon: (1) 457-7141, Telefax: (1) 457-7105

#### **Budapest Főváros Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség**

1088 Budapest, József krt. 6., levélcím: 1364 Budapest, Pf. 234., Telefon: (1) 459-4999, Telefax: (1) 459-4870

#### *Területi Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek:*

1. Győr-Moson-Sopron Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
9022 Győr, Árpád út 32., levélcím: 9002 Győr, Pf. 510., Telefon: (96) 514-484, (96) 514-485, Telefax: (96) 514-488,

2. Vas Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
9701 Szombathely, Hollán E. u. 1., levélcím: 9701 Szombathely, Pf. 208., Telefon: (94) 312-177, Telefax: (94) 312 177,

3. Zala Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi D. u. 10., levélcím: 8901 Zalaegerszeg, Pf. 222., Telefon: (92) 313-597,

4. Veszprém Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
8201 Veszprém, Megyeház tér 1., levélcím: 8201 Veszprém, Pf. 184., Telefon: (88) 421-812, Telefax: (88) 327-037,

5. Komárom-Esztergom Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség





2800 Tatabánya, Fő tér 4., levélcím: 2801 Tatabánya, Pf. 167., Telefon: (34) 311-846, Telefax: (34) 311-873

6. Fejér Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
8000 Székesfehérvár, Piac tér 12/14., levélcím: 8002 Székesfehérvár, Pf. 242., Telefon: (22) 312-324, Telefax: (22) 311-577

7. Somogy Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
7400 Kaposvár, Fő u. 57., levélcím: 7401 Kaposvár, Pf. 281., Telefon: (82) 410-026, Telefon/Telefax: (82) 424-151

8. Baranya Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
7623 Pécs, József A. u. 10., levélcím: 7601 Pécs, Pf. 241., Telefon: (72) 507-060, Telefax: (72) 507-062,

9. Tolna Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
7100 Szekszárd, Szt. István tér 11-13., levélcím: 7101 Szekszárd, Pf. 249., Telefon: (74) 411-983, Telefax: (74) 411-749,

10. Pest Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
1052 Budapest, Városház u. 7., levélcím: 1364 Budapest, Pf. 270., Telefon: (1) 318-2681, Telefax: (1) 317-6808,

11. Bács-Kiskun Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
6000 Kecskemét, Deák F. tér 3., levélcím: 6001 Kecskemét, Pf. 452., Telefon: (76) 486-089, Telefax: (76) 481-027,

12. Nógrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
3100 Salgótarján, Rákóczi út 36., levélcím: 3101 Salgótarján, Pf. 95., Telefon: (32) 520-489, Telefax: (32) 520-490,

13. Heves Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
3300 Eger, Kossuth L. u. 9., levélcím: 3301 Eger, Pf. 310., Telefon: (36) 311-093, Telefax: (36) 321-796,

14. Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
5000 Szolnok, Kossuth L. u. 2., levélcím: 5001 Szolnok, Pf: 218, Telefon: (56) 343-603

15. Csongrád Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
6741 Szeged, Rákóczi tér 1., Levélcím: 6741 Szeged, Rákóczi tér 1., Telefon: (62) 420-931, (62) 420-566, Telefax: (62) 425-335

16. Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
3541 Miskolc, Győri kapu 24/b., levélcím: 3541 Miskolc, Pf. 184., Telefon: (46) 500-380, Telefax: (46) 500-381

17. Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
4400 Nyíregyháza, Hősök tere u. 5., levélcím: 4400 Nyíregyháza, Pf. 145., Telefon: (42) 310-705, Telefax: (42) 310-705

18. Hajdú-Bihar Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség





4024 Debrecen, Vármegyeháza u. 1/A., levélcím: 4002 Debrecen, Pf. 262., Telefon: (52) 410-501, Telefax: (52) 507-598

16. Békés Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
5600 Békéscsaba, József Attila utca 2-4., levélcím: 5601 Békéscsaba, Pf. 284., Telefon: (66) 441-352

**Gazdasági Versenyhivatal**

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: 472-8900, Telefax: 472-8905

**Adatvédelmi Biztos Irodája**

1051 Budapest, Nádor u. 22., levélcím: 1387 Budapest Pf. 40, E-mail: adatved@obh.hu, Telefon: (1) 475 7186, Telefax: (1) 269 3541

*1.6 az általános szerződési feltételek elérhetősége*

A Szolgáltató az általános szerződési feltételeket az internetes honlapján és ügyfélszolgálatán ingyenesen közzéteszi, s azt vagy annak előfizető által megjelölt egyes részeit - az előfizető kérésére – tartós adathordozón vagy elektronikus levélben, illetve nyomtatott formában az előfizető rendelkezésére bocsájtja.

**2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI**

*2.1 az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai*

2.1.1 A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor megkülönbözteti az egyéni (természetes személy) és az üzleti (közületi) előfizetőt.

2.1.2 Definíciók

Előfizető alatt azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet értendő, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával (a továbbiakban Szolgáltató) ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.



Egyéni előfizető vagy fogyasztó alatt azon természetes személy előfizető értendő, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást.

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

Felhasználó: azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

Előfizetői szerződés: A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az előfizető, illetve igénylő (a továbbiakban együtt: felek) előfizetői szerződést kötnek, amely a jelen általános szerződési feltételekből és az egyedi előfizetői szerződésből áll.

2.1.3 Az előfizetői szerződés megkötésekor a természetes személy előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető ezen nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételeivel bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja.

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

2.1.4 Az előfizetői szerződés megkötésekor a jelen fejezetben foglaltak alapján kell eljárni. Az előfizetői szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre.

Abban az esetben, ha az igénybejelentő az ingatlan használatára nem tulajdonosi jogviszony alapján jogosult, a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy kizárólag határozott idejű jogviszonyt létesítsen.

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



2.1.5 Az előfizető lehet lakossági előfizető és üzleti előfizető. Üzleti előfizetőknek nevezzük a jogi személyeket ill. jogi személyiség nélküli gazdálkodó szervezeteket.

Az igénylő személyesen, írásban (fax, levél, elektronikus üzenetben) vagy telefonon jelezheti a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát.

Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat. Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 15 napon belül határidő megadásával írásban vagy szóban felhívja/felkéri az igénybejelentőt az igénybejelentés megfelelő kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés Szolgáltatóhoz való beérkezése.

Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei:

- a) Előfizető neve, lakóhelye (állandó lakcíme), tartózkodási helye (értesítési/számlázási címe), illetve székhelye, kapcsolattartó neve és telefonszáma,
- b) Természetes személy előfizető esetén: az előfizető születési neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.
- c) Nem természetes személy előfizető esetén: az előfizető neve, címe, cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, adószáma, bankszámlaszáma.
- d) A létesítés címe, új vételi hely vagy meglévő vételi hely,
- e) az előfizetői hozzáférési pont létesítésének helye és darabszáma (az igénylő az előfizetői hozzáférési pont létesítését olyan ingatlanba vagy ingatlanrészbe kérheti, amelyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek - az ellenőrzés, hibaelhárítás biztosítása - eleget tud tenni),
- f) Az igényelt fizetési mód, az igényelt szolgáltatás típusa, nyilatkozat a meglévő telefonszám hordozási igényéről,
- g) A szerződés tartama,
- h) Az előfizető nyilatkozata adatainak kezeléséről,
- i) Az előfizető hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a vonatkozó jogszabályban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához,
- j) az igénybejelentés helye, időpontja
- k) nyilatkozat az ingatlan használatának jellegéről (tulajdonos, használó)
- l) tulajdonosi hozzájárulás (ha az igénylő nem tulajdonosa az ingatlannak és ezt a Szolgáltató tudomására hozza)
- m) az igényben érintett ingatlanon van-e kiépített saját lakáshálózat;
- n) előfizető különleges igényei a létesítéssel kapcsolatban.



A Szolgáltató a hiánytalan igénybejelentést a bejelentés napjával (a Szolgáltató telephelyére történő megérkezés napja) nyilvántartásba veszi.

Ha az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, akkor az igény bejelentési eljárás mellőzhető.

A Szolgáltató az igény nyilvántartásba vételétől számított legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségének vizsgálatát és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy:

- az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést a hozzáférhetővé teszi
- a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a jelen ÁSZF-ben meghatározott időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot vagy
- A az ajánlatot elutasítja.

Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződés írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül.

#### 2.1.6 az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

Az előfizetőnek lehetősége van a helyhez kötött telefonszolgáltatást kétféle módon igénybe venni.

- A helyhez kötött telefon szolgáltatás megrendelhető önállóan, függetlenül a kábeltelevíziós szolgáltatás igénybevételétől. Ebben az esetben a szolgáltatás előfizetési díja önállóan kerül meghatározásra jelen ÁSZF 3. melléklete szerint.
- A helyhez kötött telefon szolgáltatás megrendelhető kábeltelevízió szolgáltatással kombináltan is. Ebben az esetben az előfizető kérheti, hogy a már meglévő kábeltelevízió előfizetése együtt, kombinált szolgáltatás csomagként kerüljön kezelésre a helyhez kötött telefon szolgáltatásra irányuló előfizetéssel. A kombinált szolgáltatás csomagra történő előfizetés esetén a 3. számú mellékletben szereplő kedvezményes előfizetési díjakra jogosult az előfizető. A KOMBINÁLT SZOLGÁLTATÁS CSOMAG ESETÉBEN A TRIOTEL KFT. KIZÁRÓLAG A HELYZEHZ KÖTÖTT TELEFONSZOLGÁLTATÁST NYÚJTJA, ÉS A JELEN ÁSZF KIZÁRÓLAG A TRIOTEL KFT. SZOLGÁLTATÁSAIRA VONATKOZIK, A KÁBELTELEVÍZIÓ SZOLGÁLTATÁSRA AZ AZT NYÚJTÓ



**SZOLGÁLTATÓ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI AZ IRÁNYADÓAK.** Abban az esetben, ha az előfizető által teljesített díjfizetés kevesebb, mint a kábeltelevíziós szolgáltatást nyújtó szolgáltató részére fizetendő és a Szolgáltató (TRIOTEL) részére fizetendő díjak összege, a befizetett összeg az előfizetőnek a két szolgáltató felé fennálló tartozásainak arányában kerül elszámolásra.

A Szolgáltatónak a hatályos jogszabályi előírások alapján nincs szerződéskötési kötelezettsége, jogosult az Előfizetői Szerződés kötését megtagadni. A Szolgáltató abban az esetben is megtagadhatja a Szerződés megkötését, ha a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételeket az Előfizető nem tudja biztosítani.

Szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy

- az Előfizető rendelkezzen szélessávú Internet hozzáférés szolgáltatással (minimum 64kbps fel és letöltési sebesség), melyet bármelyik Internet szolgáltatótól megrendelhet
- az Előfizető rendelkezzen számítógéppel és a szükséges kiegészítőkkel (mikrofon, fülhallgató, IP telefon szoftverrel) vagy a Szolgáltatás használatára alkalmas végberendezéssel (ATA + hagyományos telefon; IP telefon), amely alkalmas az Internet hálózathoz való csatlakozásra
- az Előfizető a hívás előtt csatlakozzon az Internethez

#### 2.1.7 Határozott idejű kedvezményes feltételű szerződés

A határozott idejű kedvezményes feltételű szerződés a szolgáltatás igénybevételének olyan módját jelenti, amely kedvezőbb a Szolgáltató mindenkori ÁSZF-ben meghatározott feltételeknél, s amelyet a Szolgáltató a szerződés szerinti határozott idő ellenében biztosít. Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy módosításakor a Szolgáltató által közzétett valamely különleges ajánlat alapján határozott idejű kedvezményes feltételű szerződés aláírásával olyan kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató a szerződésben megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott szerződéses időtartamhoz kötött, abban az esetben ezen időszak alatt az előfizető nem jogosult a határozott időtartam alatt a szerződés felmondására vagy módosítására.

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



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

Előfizető a szerződés szerinti kedvezményt elveszti az alábbi esetekben:

- amennyiben az előfizetői szerződését rendes felmondással megszünteti;
- amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető súlyos szerződésszegése miatt mondja fel;
- amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szintre vonatkozó szerződés-módosítást kezdeményez.

A fenti esetekben az Előfizető a szerződés szerinti kedvezményt elveszti, a Szolgáltató jogosult a szerződésben meghatározott kedvezményes díj és a listaár közötti különbözetnek, valamint a szerződés megszüntetéséig eltelt hónapok számának szorzataként meghatározott összeget az előfizető felé kötbéreként kiszámlázni.

#### 2.1.8 Az előfizetői szerződés megkötése/létrejötté

A Szolgáltató és az előfizető (a továbbiakban együtt: felek) az előfizetői szerződést szóban, írásban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatásra irányuló igény bejelentésével - köthetik meg.

Szóban megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizetői szerződés létrejötté a szerelési munkalap, vagy az igény bejelentési lap, mint teljesítési igazolás aláírásával bizonyítható.

Nem tekinthető ráutaló magatartásnak a szolgáltatás jogosulatlan igénybevétele.

Az előfizetői szerződés megkötését követően az abból fakadó jogok és kötelezettségek hatályosulása:

Az előfizetői szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek teljesítése akkor hatályosul, amikor a Szolgáltató a szerződés általa aláírt példányának megküldésével/átadásával igazolja a Szolgáltatói jogviszony létrejöttét („visszaigazolás”) vagy szolgáltatás aktiválása a szerelési munkalapon az előfizető által igazolt dátummal megtörtént.

A szerződésből fakadó jogokat és kötelezettségeket az előfizetői szerződés hatályosulását követően kell teljesíteni, amelynek napja a visszaigazolás előfizető részére történő rendelkezésre bocsátásának/a Szolgáltató általi megküldésének a napja.





A szóban illetve ráutaló magatartással létrejött szerződés esetén az igénylő köteles bizonyíthatóan megadni mindazokat az adatokat, amelyeket az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződések megkötése esetére kötelezően előírnak.

Az egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:

- a) személyes adatok
  - aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
  - ab) az előfizetői hozzáférési pont helye,
  - ac) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
  - ad) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
  - ae) korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa), ac)–ad) pont szerinti adatai,
  - af) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
  - ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;
- b) a szolgáltató adatai
  - ba) a szolgáltató neve, székhelye, postacíme,
  - bb) a szolgáltató cégjegyzékszám,
  - bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége,
  - bd) a hibabejelentő elérhetősége,
  - be) az internetes honlap elérhetősége;
- c) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás
  - ca) a szolgáltatás rövid leírása, a díjcsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások,
  - cb) utalás az általános szerződési feltételek azon vonatkozó pontjaira, amelyek meghatározzák a szolgáltatást jellemző, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit,
  - cc) 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, akkor az előfizető erre vonatkozó tájékoztatása, és utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely ennek részletes feltételeit tartalmazza,
  - cd) a szolgáltatás megkezdésének határideje,





- ce) az előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó alapvető díjszabás (díjcsomag), a díjszámítás alapja, utalás arra, hogy a kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás jellemző feltételétől eltérő használati mód (így különösen: külföldi használat, adatkorlát átlépése, a határozott idejű szerződés lejáratát követő használat) díjai az általános szerződési feltételekben hol találhatóak, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,
- cf) forgalomtól függő díjazású díjcsomagok estében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,
- cg) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek,
- ch) a díjfizetés módja,
- ci) a számlakibocsátás határideje,
- cj) értelemszerűen a támogatott készülékek (végberendezések) támogatási összege és kedvezményes ára, a határozott idejű szerződés felmondásának a készüléktámogatáshoz kapcsolódó jogkövetkezményei,
- ck) az előfizető hívószáma, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, illetve amennyiben a szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje,
- cl) a határozott idejű szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a díjcsomagban igénybe vehető médiaszolgáltatások száma, az ingyenesen letölthető adatmennyiség, az ingyenesen lebeszélhető percek, az ingyenesen küldhető SMS-ek, MMS-ek száma, valamint a nyújtott kedvezmények mértéke;
- d) az előfizetői szerződés időtartama
- da) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
- db) a kedvezményes feltételek igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó követelmény, beleértve a megszüntetésre, és megszüntetés esetén a készülékre, végberendezésre vonatkozó megállapodást is,
- dc) a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei,
- dd) utalást az általános szerződési feltételek azon pontjára, mely meghatározza, hogy a határozott idejű szerződés lejáratát követően a szolgáltatás milyen díj és feltételek mellett vehető igénybe,



- de) a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának a szolgáltató általános szerződési feltételeiben, valamint e rendeletben meghatározott esetei, illetve utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely a felmondás feltételeit és jogkövetkezményeit tartalmazza;
- e) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;
- f) az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelemszerű nyilatkozatai megadása, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
- fa) az előfizetői névjegyzékkel,
  - fb) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
  - fc) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
  - fd) a tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletező igénylésével,
  - fe) az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval,
  - ff) az egyéni előfizetői minőséggel,
  - fg) a kis- és középvállalkozási minőséggel,
  - fh) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével kapcsolatos, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;
- g) az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az előfizetőt megillető jogok;
- h) amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pont szerinti korlátozással él, az előfizető nyilatkozata az erre vonatkozó külön feltételek elfogadásáról;
- i) a szerződés módosításának legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre;
- j) az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre;
- k) az előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésére, valamint az általános szerződési feltételek azon rendelkezéseinek megjelölése, melyek ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást tartalmazzák;
- l) az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;
- m) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;



- n) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- o) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.

A Szolgáltató a szerződés létrejöttével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződés 1 példányát az előfizető rendelkezésére bocsátja. A Szolgáltató az általános szerződési feltételeket az 1.6 pontban foglaltak szerint közzéteszi és az ott szabályozottnak megfelelően az előfizető kérésére és választásának megfelelően a rendelkezésére bocsátja.

#### 2.1.9 A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

A kábelhálózaton nyújtott telefonszolgáltatás kizárólag a Szolgáltatónak a hírközlési hatóság nyilvántartása szerinti hálózatán érhető el, az alábbi szolgáltatási területeken:

Pápa, Borsosgyőr, Devecser, Ugod, Nagygyimót, Celldömölk, Alsóság, Izsákfa, Kemenesmihályfa, Kemenessömjén, Kemenesmagasi, Kemenesszentmárton, Mersevát, Tokorcs, Vönöck, Zirc, Dudar, Csetény, Nagyesztergár, Olaszfalu, Bakonyszentkirály, Csesznek, Szápár, Csorna, Barbacs, Bogoszló, Beled, Bányaszóvár, Bezi, Dör, Enese, Farád, Fehértó, Gyórsövénnyház, Jobaháza, Potyond, Rábatamási, Sopronnémeti, Szil, Kóny, Páli, Pásztori, Péterhida, Rábatapona, Ikrény, Szárföld, Szilsárkány, Rábatapodány, Kapuvár, Vásárosfalu, Edve, Rábacsanak, Rábakecöl, Szany, Keszthely, Alsópáhok, Nagyatád, Babócsa, Bakháza, Bélavár, Bánya(Bárdudvarnok), Berzence, Bolhás, Bolhó, Böhönye, Erzsébet puszta, Edve, Görgeteg, Háromfa, Heresznye, Inke, Kadarkút, Komlósd, Kaszó, Kivadár, Lábod, László major, Mike, Nagykorpad, Ötvöskónyi, Péterhida, Rinyaszentkirály, Rinyabesenyő, Segesd, Somogyaszóvár, Somogyudvarhely, Tarany, Újkút puszta, Kisbajom, Vásárosfalu, Vóta puszta(Kadarkút), Lipótfalu, Szeged-Kiskundorozsma, Szatymaz, Zsombó, Bordány, Forráskút, Sándorfalu, Csólyospálos, Algyő, Karancsalja, Karancsberény, Karancskeszi, Karancslapujtő, Etes, Csömödér, Csesztreg, Iklódbördőce, Kissziget, Mikekarácsonyfa, Nova, Ortaháza, Páka, Tornyiszentmiklós, Zebecke, Lovászi, Tormafölde, Badacsonyör, Badacsonytomaj, Ábrahámhegy, Révfülöp, Hegyesd, Kékkút, Salföld, Balatonrendes, Uzsa, Balatonederics, Sárvár, Sárvár-Rábasömjén, Felpéc, Kajárpéc, Gyömöre, Szerecseny

Az ATA eszközzel működő VOIP telefonszolgáltatás az ország egész területén elérhető.

A szolgáltatás a szerződés hatályosulása, az előfizetői hozzáférési pont létesítése, illetve a szolgáltatás aktiválása után az előfizető és a Szolgáltató között megkötött előfizetői szerződés alapján azonnal igénybe vehető.

A Szolgáltató a végberendezés alkalmassága tekintetében nem tartozik felelősséggel, azt nem köteles vizsgálni.



Az előfizetőnek írásos szerződésben kell vállalni, hogy a kiépített végpontot kizárólag a szerződésben meghatározott felszerelési helyen üzemelteti. Minden a használatból adódó jogi felelősség ezt követően az Előfizetőt terheli.

Az előfizető (a szolgáltatás igénybevételére a Szolgáltatóval szerződést kötő, illetve szerződést kötni kívánó természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság) a Szolgáltató által biztosított, jelen ÁSZF szerinti szolgáltatásokat illetve szolgáltatás csomagokat veheti igénybe.

Az előfizető a szerződésének keretein belül jelen ÁSZF 9.3.3. pontja szerint szabadon választhat szolgáltatás csomagot.

Határozott idejű kedvezményes feltételű szerződésre vonatkozó szabályok jelen ÁSZF 2.1.7. pontjában kerülnek meghatározásra.

Az előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat harmadik személyre átruházza. Az előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés az ingatlanán kiépített előfizetői hozzáférési ponton keresztül történik.

## *2.2 az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája*

Az előfizetői szerződés megkötéséhez az alábbi adatok szükségesek:

- a) Előfizető neve, lakóhelye (állandó lakcíme), tartózkodási helye (értesítési/számlázási címe), illetve székhelye, telefonszáma, szükség esetén számlaszáma,
- b) A létesítés címe, vételi hely típusa,
- c) Egyéni előfizető esetén: az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma. Korlátozottan cselekvőképes személy előfizető esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.
- d) Nem egyéni előfizető esetén: az előfizető neve, címe/székhelye, cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, adóigazgatási azonosító száma, közösségi adószáma (amennyiben rendelkezik vele), bankszámlaszáma.
- e) Kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek
- f) Az igényelt fizetési mód és gyakoriság és szolgáltatás megjelölése,
- g) A szerződés tartama,
- h) Az előfizető nyilatkozata adatainak kezeléséről,
- i) Az előfizető hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az e törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze. Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az



előfizető nem vagy hamisan adja meg, továbbá ha az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a szerződés érvénytelenségre való hivatkozással megszűnik.

*2.3 a szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő*

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

A Szolgáltató további előfizetői hozzáférési pontot az előfizető igénybejelentése alapján külön díjfizetés ellenében (kiegészítő létesítési díj) épít ki. Ezen díj az „irányadó egységtételek listája” alapján kerül megállapításra.

2.3.2 Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje

A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét – a felek ellenkező értelmű megállapodásának hiányában – a Szolgáltató az általa kibocsátott belépési díj számla befizetése, valamint az előfizetői szerződés hatályosulását követő 30 napon belül teszi lehetővé. Nem minősül a Szolgáltató késedelmes teljesítésének, ha a felek ettől eltérő időpontban állapodnak meg, illetve ha az előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja, vagy a belépési díjat határidőre nem fizeti. Amennyiben az előfizető és a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére későbbi időpontban állapodnak meg, a szolgáltató abban az esetben is legkésőbb a szerződéskötési ajánlat Szolgáltatóhoz történt beérkezésétől számított 3 hónapon belül köteles megkezdni a szolgáltatás nyújtását,

Ha a szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az előfizető számára, az előfizető pedig egyidejűleg köteles a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak átadni.

A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az előfizető a szerződés megkötésétől számított 5 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Az előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.





A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítési ideje minőségi mutató definíciója, annak számszerű követelménye és a számítási módja 4.1.2 pontban kerül meghatározásra.

2.3.3 Az előfizetői hozzáférési pont kialakítása, az előfizetői hozzáférési pont kialakításának esetei

A Szolgáltató az ingatlanon belüli előfizetői hozzáférési pont kiépítésével kapcsolatban az előfizetővel állapodik meg.

A belépési díj egy hozzáférési pont biztosítását tartalmazza olyan módon, hogy a kábeleket az előfizető által biztosított befogadó létesítményben elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül rögzítve vezeték csatorna nélkül vezeti. A belépési díj mértéke a ÁSZF 3. számú mellékletében található.

Az előfizetői hozzáférési pont biztosítása érdekében telepített aktív eszköz(ök) áramellátását az előfizető köteles biztosítani.

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos, speciális előfizetői igény esetén kiegészítő létesítési díjat számíthat fel. A kiegészítő díj mértékét a Szolgáltató a létesítés előtt egyezteti az előfizetővel. A kiegészítő létesítési díj mértékének meghatározásához használatos egységtétel táblázat az ügyfélszolgálati irodákban tekinthető meg. A létesítés 2.3.4 pontban rögzített különleges eseteiben felek külön megállapodásban rögzítik a beruházás részletes feltételeit, amely az egyedi előfizetői szerződés része. Amennyiben a kiegészítő létesítési díj összege előre nem kalkulálható, a Szolgáltató a bekötési munkalapon, Megállapodásban vagy egyedi megállapodásban jelzi a kiegészítő díj összegét, amely általánosan használt egységtételeiből kalkulált. Az előfizető a Megállapodás, egyedi megállapodás, illetve a munkalap aláírásával fogadja el a díj összegét.

2.3.4 Különleges esetnek minősülnek többek között, de nem kizárólagosan az alábbiak:

- Amennyiben az előfizető az előfizetői leágazóról (TAP) léges leágazással köthető be, de az előfizető földalatti létesítést igényel,
- Ha az előfizető hozzáférési pontja a leágazási ponttól több mint 40 m távolságra van,
- Ha több előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri,
- Erősítő felszerelését kéri,
- A Szolgáltatónál alkalmazott technológiájától eltérő megoldást igényel az előfizető,
- Ha az előfizető ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton kéri, illetve
- Esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az előfizető.

Az előfizető a hozzáférési pont kialakítására vonatkozó egyéb speciális igényei esetén fizetendő díjakat a 7.1.2. pont tartalmazza, illetve a Szolgáltató ügyfélkapcsolati helyein elérhetők.



Ha az előfizető nem engedélyezi a Szolgáltató számára a lakáshálózat, illetve a házhálózat kialakítását, a Szolgáltató megtagadhatja az előfizetői szerződés megkötését vagy, ha az már megkötésre került, jogosult a szerződés azonnali hatályú megszüntetésére. A Szolgáltató meglévő hálózat esetén, annak felülvizsgálatát követően dönt arról, hogy megköti-e az előfizetői szerződést. A felülvizsgálati eljárást a Szolgáltató egyezteti az előfizetővel. A felülvizsgálat elvégzéséért az előfizető a 7.1.2 pont szerinti kiegészítő létesítési díj fizetésére kötelezett.

Az előfizető hozzájárul a hálózat vezetékeinek (kábeleinek), berendezéseinek és szerelvényeinek elhelyezéséhez, továbbvezetéséhez a saját, illetőleg a tulajdoni hányadának arányában közös tulajdonban álló ingatlanban, valamint lehetőségei szerint gondoskodik azok vagyónvédelméről.

Az előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren és az előfizetői hozzáférési pont biztosítása érdekében telepített eszközön nem szerez tulajdonjogot, az a Szolgáltató tulajdonát képezi. Az előfizető kiegészítő létesítési díj megfizetése esetén sem válik tulajdonosává a hálózatnak, illetve az érintett hálózati szakasznak, eszközöknek.

Amennyiben a szolgáltatás teljesítésének elkerülhetetlen feltétele, hogy a rendszerhez csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai a vezetékek (kábelek) és szerelvények átvezetéséhez, illetve telepítéséhez hozzájáruljanak, a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek, hozzájárulás hiányában, illetve a Szolgáltató tulajdonos általi akadályozása esetén a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel a jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nyújtásáért, és kötelezettségek teljesítéséért, mentesül az esetleges jogkövetkezmények alól.

#### *2.4 az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban*

2.4.1 A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat, igény) szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy





- a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést hozzáférhetővé teszi,
- b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a jelen ÁSZF 2.3 pontjában meghatározott időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot. Amennyiben a Szolgáltató úgy ítéli meg, egyes területeken előszerződés megkötését indítványozhatja az előszerződés megkötésére vonatkozó szabályok szerint vagy
- c) az ajánlatot elutasítja.

Ha az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, akkor az igény bejelentési eljárás mellőzhető.

A Szolgáltató a hiánytalan igénybejelentést a bejelentés napjával (a Szolgáltató telephelyére történő megérkezés napja) nyilvántartásba veszi.

Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződést a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni. Az iktatott szerződést a szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

#### 2.4.2 Változás az előfizető adataiban

Az előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől.

A Szolgáltató az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizető szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás



következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírási díj összege a 7.1.2 pontban található. Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni. A kötbér összegét a szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. A kötbér mértékét a jelen ÁSZF. 6.3.4 pontja tartalmazza. Nem lehet az előfizetői hozzáférési pont átírását kérni, ha az előfizető annak áthelyezését kérte. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

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

#### *3.1 a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma*

A Szolgáltató telefonszolgáltatást helyhez kötött telefonszolgáltatás formájában nyújt.

A helyhez kötött telefonszolgáltatás olyan, bárki számára rendelkezésre álló nyilvános telefonszolgáltatás, amely helyhez kötött előfizetői végponton keresztül vehető igénybe, és nem minősül mobil rádiótelefon szolgáltatásnak.

A helyhez kötött telefon-alapszolgáltatás keretében lehetőség van belföldi és nemzetközi telefonhívások kezdeményezésére és fogadására, továbbá ingyenes segélyhívás (104, 105, 107, 112) elérésére, illetve a jelen fejezet szerinti kezelői szolgáltatások igénybevételére.

A szolgáltatás igénybevétele a telefonkapcsolat felépülésével jön létre. Ez nem feltétlenül jelenti tényleges beszélgetés létrejöttét, a szolgáltatás igénybevétele létrejöhet úgy, hogy a hívott oldalon pl. hangposta, üzenetrögzítő, fax, alközpont, modem fogadja a hívást.

A Szolgáltató jelen ÁSZF alapján az alábbiakban részletezett helyhez kötött telefon-alapszolgáltatásokat és kiegészítő szolgáltatásokat nyújtja.

A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a Szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi. A szolgáltatáscsomagok változásáról az előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti. A Szolgáltató nem köteles az ÁSZF azon módosításai esetén értesíteni az előfizetőt, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás vagy új csomag bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti.



Az alapszolgáltatások mellé az előfizető a jelen ÁSZF jelen fejezetében részletezett kiegészítő szolgáltatásokat is megrendelheti.

### 3.1.1 Alapszolgáltatások

A telefon-alapszolgáltatás keretében lehetőség van belföldi és nemzetközi telefonhívások kezdeményezésére és fogadására, továbbá ingyenes segélyhívás (104, 105, 107, 112) elérésére. A telefonszolgáltatások igénybevételének keretében az előfizető jogosult faxüzenetek küldésére az ITU-T T-sorozatú ajánlásokkal összhangban.

#### 3.1.1.1 Hálózaton belüli hívás

A Szolgáltató hálózatán belüli hívásnak minősül a Szolgáltató hálózatához tartozó két előfizetői hozzáférési pont közötti beszéd vagy fax forgalom.

Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött.

#### 3.1.1.2 Belföldi vezetékes hívás

Belföldi vezetékes hívásnak minősülnek összefoglalóan a helyi (egy település közigazgatási határain belüli), a Helyközi I. (azonos földrajzi számozási területen (körzetszámon) belül elhelyezkedő különböző települések előfizetői hozzáférési pontjai közötti) és az egyéb belföldi vezetékes (bármely két különböző település közigazgatási határain belül bekapcsolt vezetékes előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd vagy fax forgalom) hívások, amelyek nem tekinthetők a Szolgáltató hálózatán belüli forgalomnak. A hívást a belföldi előtéttel (06), a belföldi rendeltetési, illetve a hat-, vagy hétjegyű előfizetői számmal kell kezdeményezni.

#### 3.1.1.3 Nemzetközi vezetékes hívás

Nemzetközi hívásnak minősül valamely külföldi és a Magyar Köztársaság területén lévő előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd vagy fax forgalom. A hívás a nemzetközi előtét (00), az ország hívó kód (1-3 számjegy), a hálózat azonosító kód és előfizetői vagy globális előfizetői szám tárcsázásával kezdeményezhető.

A Szolgáltató előfizetőinek állomásairól kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke a beszélgetés tényleges másodpercben illetve percben mért időtartamától, a hívó és a hívott közötti távolságtól (díjzónától), valamint a díjazási időszaktól függ.



Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött.

Az egyes nemzetközi díjzónákba tartozó országokat a 3. számú melléklet tartalmazza.

#### 3.1.1.4 Belföldi mobil hívás

Belföldi mobil hívásnak minősül a Szolgáltató helyhez kötött hálózatába bekapcsolt valamint a valamely magyarországi mobil rádiótelefon Szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjai között lebonyolított beszéd vagy fax forgalom. A mobil hívás a hívott mobil rádiótelefon előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez szükséges belföldi előtét (06), a két számjegyű mobil hálózatkiválasztó kód és a 7 számjegyű mobil rádiótelefon-szám tárcsázásával kezdeményezhető.

Az előfizetői állomásról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke a beszélgetés tényleges másodpercében illetve percében mért időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ.

Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött

#### 3.1.1.5 Külföldi mobil hívás

Külföldi mobil hívásnak minősül a Szolgáltató helyhez kötött hálózatába bekapcsolt valamint a valamely külföldi mobil rádiótelefon Szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjai között lebonyolított beszéd vagy fax forgalom. A mobil hívás a hívott mobil rádiótelefon előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez szükséges belföldi előtét (06), a két számjegyű mobil hálózatkiválasztó kód és a 7 számjegyű mobil rádiótelefon-szám tárcsázásával kezdeményezhető.

Az előfizetői állomásról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke a beszélgetés tényleges másodpercében illetve percében mért időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ.

Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött

#### 3.1.1.6 Faxhívás

Faxhívásnak minősül az előfizető papíron rögzített adatainak telefonhálózaton keresztül történő továbbítása. A szolgáltatás abban az esetben tekinthető sikeresnek, ha az igénybe vevő, a papíron vagy más lapon rögzített adatot az előfizető, vagy harmadik személy birtokában lévő eszköz segítségével leolvass és egyirányúan továbbít, a



szolgáltatást igénybe vevő által meghatározott helyhez kötött telefonhálózati, mobil rádiótelefon hálózati telefax vagy bármely más címre.

### **Az igénybevétel módja**

Az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakoztatott, - a mindenkor hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelő végberendezéssel.

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett telefax szolgáltatás esetén a forgalmi díj mértéke az adatátvitel tényleges másodpercében illetve percében mért időtartamán, a hívó és a hívott közötti távolságon (díjzónán), valamint a díjazási időszakon alapul. Eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között az adatátvitel ténylegesen létrejött.

#### **3.1.1.7 Segélykérő (különleges) hívás**

Az alábbiakban felsorolt hívószámokon az igénybe vevő a Szolgáltató által vállalt rendelkezésre állási időben gyors és egyszerű módon adhat hírt valamilyen válságos helyzetről az erre szolgáló szervezetnek.

#### **Hívószámok:**

Mentők 104

Tűzoltóság 105

Rendőrség 107

Európai egységes segélyhívó 112

#### **3.1.1.8 Tudakozó hívás**

Tudakozó hívásnak minősül bármely sikeres hívás, amelyet a Szolgáltató előfizetője kezdeményez bármely egyetemes tudakozó szolgáltatást végző Szolgáltató irányában.

A Szolgáltató köteles megadni az egyetemes tudakozó Szolgáltatóknak, az előfizető hozzájárulásától függően:

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

#### **3.1.1.9 Belföldi és helyi tudakozódás**

Belföldi és helyi tudakozódásnak minősül a 198-as tudakozószolgálati hívószám sikeres hívása. A szolgáltatás igénybevételével az előfizető az előfizetői állomásáról magyarországi előfizetőkkel és hívószámokkal kapcsolatos információkat szerezhet meg:



- egy névvel és legalább részleges címmel megjelölt személy vagy intézmény telefon előfizetőjéről, illetőleg valamely telefon-állomás nyilvántartott használójáról, valamint előfizetői számáról,
- egy előfizetői számmal megjelölt telefon-állomásnak az előfizetőjéről, és címéről,
- egy kapcsolási számmal megjelölt nyilvános állomás címéről.

### **Az igénybevétel korlátai**

A tudakozó szolgálat csak azon előfizetők adatairól ad felvilágosítást, akik ehhez hozzájárultak. Hívásonként maximum 4 tudakozódás (kapcsolási szám, cím, vagy előfizetői név kiadása) lehetséges.

#### 3.1.1.10 Nemzetközi tudakozódás

Nemzetközi tudakozódásnak minősül a 199-es hívószám sikeres hívása.

A szolgáltatás igénybevételével az előfizető az előfizetői állomásáról nemzetközi előfizetőkkel és hívószámokkal kapcsolatos információkat szerezhet meg:

#### 3.1.1.11 Helytől független telefonszámok hívása

Helytől független telefonszám hívásának minősül a Szolgáltató előfizetője által kezdeményezett és egy harmadik fél helytől független előfizetői hozzáférési pontján végződött hívás.

### **Igénybevétel**

A hívás a belföldi előtét (06), a szolgáltatás-kijelölő szám (21) és az előfizetői szám tárcsázásával kezdeményezhető.

#### 3.1.2 Kiegészítő szolgáltatások

A kiegészítő szolgáltatásokat a Szolgáltató a telefon-alapszolgáltatáshoz kapcsolódóan nyújtja az igénybe vevőknek. Az előfizető a központ által nyújtott szolgáltatásválasztékból a Szolgáltatótól rendelheti meg, ezek igénybe vétele az előfizetők számára opcionális.

##### 3.1.2.1 Titkos szám

A titkos szám olyan kiegészítő szolgáltatás, amelynek során az előfizető kérésére és nyilatkozata alapján a kapcsolási szám nem jelenik meg semmilyen előfizetői névjegyzékben, és tudakozóban.

##### 3.1.2.2 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.

### 3.1.2.3 Tételes számlamelléklet (hívásrészletezés)

A tételes számlamelléklet olyan kiegészítő szolgáltatás, amely a telefonközpont által rögzített, az előfizető hívószámáról kezdeményezett hívások adatairól tételes híváskimutatást ad, tételenként feltüntetve a helyi, helyközi, belföldi távolsági, nemzetközi, mobil, az emelt díjas hívások díját, a hívások tartásidejét másodperc pontossággal, a hívásegység díját, a hívás díját, a díjmentesen hívható számokra történő hívásokat, valamint az előfizető és a központ közötti kapcsolatról szóló feljegyzéseket is. A hívásrészletezésnek két fajtája áll rendelkezésre:

- rendszeres hívásrészletezés
- eseti hívásrészletezés.

#### **Az igénybevétel feltételei**

A tételes számlamelléklet határozott időre – akár egy hónap vonatkozásában -, vagy visszavonásig igényelhető. A Szolgáltató természetes és nem természetes személy előfizető számára korlátlan alkalommal köteles átadni a tételes számlamellékletet mind nyomtatott, mind elektronikus formában. Az elektronikus forma a Szolgáltatónál a tételes számlamelléklet e-mail formájában történő kiküldését jelenti.

#### **Az igénybevétel korlátai**

Amennyiben az előfizető rendszeresen másnak is átengedi használatra a telefonállomást, az előfizetőnek a hívásrészletezés kiadásához nyilatkoznia kell, hogy a használó hozzájárulásával is rendelkezik. A használó is kérheti a hívásrészletezés kiadását, amely csak az előfizető hozzájárulásával teljesíthető.

### 3.1.2.4 Hívószámkijelzés

#### 3.1.2.4.1 Hívószámkijelzés engedélyezése

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

#### **Az igénybevétel feltételei**

A hívószámkijelzés (CLIP) szolgáltatás az előfizető megrendelése alapján vehető igénybe a kijelzésre alkalmas végberendezéssel, amely tudja venni és megjeleníteni a központ által küldött jeleket. A központ a szabad előfizetői vonalra érkező minden hívásra





a csengetéssel egy időben kiküldi vagy azt a hívószámot, ahonnan a hívást kezdeményezték, vagy a hívószám hiányát szövegesen. A hívószám vagy a hívószám hiányának oka a készüléken az első csengetést követően jelenik meg. A hívószámkijelzés szolgáltatás igénybevételével a Szolgáltató szolgáltatási területén az előfizető hívószámkijelzésre alkalmas készülékén megjelennek a mobil-, illetve ISDN-készülékről érkező hívások telefonszámjai is, amennyiben a hívó fél azt nem tiltotta le.

### **Az igénybevétel korlátai**

A külföldről kezdeményezett hívások hívószámjai egyelőre nem jelennek meg. A nemzetközi hívószám kijelzésének országokénti bevezetése folyamatosan történik a külföldi partnerekkel kötött megegyezés ütemében. A bevezetés hatálya csak azon nemzetközi viszonylatokra terjed ki, ahol ezt az adott ország műszaki lehetőségei és jogi szabályozása lehetővé teszi.

#### 3.1.2.4.2 Hívószámkijelzés tiltása

A hívó fél előfizetői száma megjelenítésének tiltása (CLIR) szolgáltatás olyan kiegészítő szolgáltatás, amely az előfizető számára hívószámának a hívott telefonkészülékén történő megjelenítését akadályozza meg.

A hívószámkijelzés tiltásának három típusa létezik, az állandó letiltás, az állandó letiltás hívásonkénti engedélyezéssel és a hívásonkénti letiltás.

1. Állandó letiltás: üzemeltetői beállítás az előfizető írásos nyilatkozata alapján, amellyel a hívó hívószámáról kezdeményezett minden hívásra a kijelzés letiltását továbbítja a telefonközpont.

2. Állandó letiltás hívásonkénti engedélyezéssel: A kijelzés tiltott, de az előfizető igénye szerint lehetőség van a kijelzés hívásonkénti engedélyezésére analóg telefon esetében speciális kódokkal a hívószám tárcsázása/beütése előtt.

3. Hívásonkénti letiltás: Az előfizető igénye szerint lehetőség van a kijelzés egyenkénti letiltására speciális kódokkal a hívószám tárcsázása/beütése előtt.

### **Az igénybevétel korlátai:**

A külföldről kezdeményezett hívások hívószámjai nem minden esetben jelennek meg. A mindenkor hatályos jogszabályi előírások 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 hívószámot mindig megjeleníti. Az egységes segélykérő hívás esetén, a további intézkedésre jogosultak a hívó előfizetői azonosító számot továbbadhatják. A szolgáltatás csak DTMF előfizetői végberendezésről vehető igénybe, illetve a hívószám megjelenítéshez arra alkalmas készülék szükséges.

Amennyiben az előfizető a szerződés megkötésekor az adatkezelési hozzájárulási lapon az adatai kezeléséről és a hívószámkijelzés letiltásáról nem nyilatkozik, a Szolgáltató úgy



értékeli, hogy az előfizető az adatai rendes kezelését kívánja, illetve hívószáma kijelzéséhez hozzájárul.

#### 3.1.2.5 Hívásvárakoztatás

Olyan kiegészítő szolgáltatás, amely esetén a foglalt távbeszélő-állomás előfizetője a beszélgetés alatt hangjelzést kap arról, hogy egy hívó éppen hívja az ő állomását.

A hangjelzést követően a hívott előfizető a következő lehetőségek közül választhat:

- a jelzést figyelmen kívül hagyva folytathatja az eredeti beszélgetést,
- befejezve az eredeti beszélgetést és a kézibeszélőt letéve, fogadhatja az új hívást,
- a megfelelő jelzéssel tartásba téve a fennálló beszélgetést, annak bontása nélkül fogadhatja az új hívást, majd a két hívóval felváltva beszélhet, a két hívás között tetszés szerint átkapcsolva.

Mindkét hívást egymástól függetlenül, a hívó feleknek a hívás teljes időtartamára, tartás állapotra is számlázza a Szolgáltató.

#### **Az igénybevétel feltételei**

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF, R/Flash ) megléte.

#### 3.1.2.6 Híváskorlátozás

A híváskorlátozás olyan kiegészítő szolgáltatás, amelynek igénybevétele esetén Szolgáltató nem teszi lehetővé, hogy bármilyen vagy bizonyos fajta kimenő hívást kezdeményezzenek az előfizető vonaláról. Az ügyfél külön kérésére a szolgáltatások elérhetővé tehetők.

A híváskorlátozás/engedélyezés típusai:

- Emeltdíjas számok hívásának letiltása/engedélyezése (06-90)
- Emeltdíjas számok hívásának letiltása/engedélyezése (06-91)
- Mobil számok hívásának letiltása/engedélyezése (06-20, 06-30, 06-70)
- Belföldi távhívás letiltása/engedélyezése (06-)
- Nemzetközi távhívás letiltása/engedélyezése (+ ill. 00)
- Segélykérő hívások kivételével minden hívás letiltása/engedélyezése

A fentiek közül a 06-90 és 06-91-es hívások alapesetben tiltottak, a többi szolgáltatás egyéb rendelkezés hiányában engedélyezett.

#### **Az igénybevétel feltételei**

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF) megléte.

A Szolgáltató a híváskorlátozás bármelyik típusát a kérelem beérkezését követő 3 munkanapon belül teljesíti.



Az alközpontokban beállított híváskorlátozások ellenére létrejött sikeres hívásokért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. A híváskorlátozás nem vonatkozik a belföldi és nemzetközi kézi kapcsolásra, mely továbbra is kérhető.

Az egyszeri díj független attól, hogy a híváskorlátozás típusai közül az előfizető egyet vagy többet választ ki egyidejűleg.

### 3.1.2.7 Nevezetes szám

A Nevezetes szám szolgáltatás lehetővé teszi, hogy az előfizető igényeinek leginkább megfelelő, könnyen megjegyezhető telefonszámot kérjen telefonvonalához.

Olyan egyszerű, könnyen megjegyezhető számok, melyeket a TRIOTEL Kft. egyedileg értékesít.

Nevezetes szám

- A szám egymás mellett 4 azonos számjegyet tartalmaz. pl:778-888

- A szám 5 azonos számjegyet tartalmaz. pl:778-777

- A szám első három számjegye és annak sorrendje megegyezik a második három számjegyével. pl:778-778

Nagyon könnyű szám:

- A szám utolsó három számjegye azonos, (xxy-zzz). Pl:778-000, 778-111

- A szám vége 100, 200,.....900. pl: 778-100,

Könnyű szám:

A szám 3 eltérő számjegyből áll és azok kettesével jelennek meg (xx-yy-zz). Pl: 77-88-11,

Valamennyi kategóriába sorolt nevezetes kapcsolási számért az előfizetőnek a kategóriához rendelt egyszeri díjat kell fizetnie

### 3.1.3 Részleges szolgáltatás

Az Egyedi értékhatár elérését követően a Szolgáltató által nyújtott csökkentett értékű szolgáltatás, amelynek körében a Szolgáltató biztosítja:

- az Előfizető hívhatóságát belföldön
- segélykérő hívások továbbítását
- a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának, hibabejelentőjének elérését.

Részleges szolgáltatás keretében a Szolgáltató nem biztosítja az egyéb hívások előfizető általi kezdeményezését, illetve továbbítását.



### *3.2 a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe*

A szolgáltatás kizárólag a Szolgáltatónak a hírközlési hatóság nyilvántartása szerinti hálózatán érhető el, a szolgáltatási terület meghatározása jelen ÁSZF 2.1.9 pontjában található.

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

Segélykérő (különleges) hívás

Az alábbiakban felsorolt hívószámokon az igénybe vevő a Szolgáltató által vállalt rendelkezésre állási időben gyors és egyszerű módon adhat hírt valamilyen válságos helyzetről az erre szolgáló szervezetnek.

#### **Hívószámok:**

Mentők 104

Tűzoltóság 105

Rendőrség 107

Európai egységes segélyhívó 112

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

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

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

### *3.5 a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye*

A Szolgáltató felelőssége az általa kiépített szolgáltatás átadási pontig terjed, a szolgáltatás hozzáférési pont a Szolgáltató által biztosított multimédiás terminál adapter előfizető oldali csatlakozója (RJ 11). Amennyiben az előfizető nyilvános telefonhálózaton keresztül más Szolgáltató információ -, vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe, a Szolgáltató csak az elektronikus hírközlési összeköttetés biztosításáért vállal felelősséget.



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

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

##### 4.1.1 Minőségi követelmények

A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa létesített előfizetői hozzáférési ponton keresztül igénybe vett telefon szolgáltatás esetén a felépített beszédkapcsolatot olyan minőségben biztosítja, hogy

- a) a beszéd folyamatosan érthető legyen,
- b) a beszédkapcsolat során olyan zaj, kattogás vagy egyéb zavaró jel, illetve más összeköttetésből származó (áthallott) beszéd, amely a beszédérthetőséget tartósan befolyásolja, ne fordulhasson elő,
- c) a beszédkapcsolatban szótagvesztések, zavaró visszhangjelenségek ne jelenjenek meg.

##### 4.1.2 A Szolgáltató által vállalt minőségi mutatók, célértékek

Megnevezés	Meghatározás	Vállalt	
		Célérték	Minimálérték
Új hozzáférés létesítési idő	a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-teljesített határideje	15 nap	30 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak, az esetek 80%-ban teljesített határideje	24 óra	72 óra
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje	10 nap	30 nap
Sikertelen hívások aránya	A sikertelen hívások aránya; sikertelen a hívás, ha a hívó fél a hívott fél állapotáról sem szabványos válaszijel, vagy szöveges bemondás formájában nem kap információt, vagy a hívás megszakad.	1.5%	3.0%
Hívás felépítési ideje	Hívások kapcsolásának időtartama, az az időtartam, amíg az összeköttetés felépül (megkezdett mp)	10mp	30mp



Szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetősége egy teljes évben, az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik	99.5%	95%
Beszédátvitel minősége		A ITU-T G.109 ajánlás szerinti „medium” (közepes) kategória vagy ennél jobb	
Kezelő, hibafeltevő válaszüzeje	a kezelői, hibafeltevői munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ban teljesített együttes válaszüzeje	45mp	600mp

a) sikertelen hívások aránya:

A szolgáltatási területen egy számozási körzeten belül  $\leq 1,4\%$  a sikertelen hívások aránya az egy előfizetői tesztvégpontról kezdeményezett vizsgáló hívásokra vonatkoztatva.

Egyéb belföldi és nemzetközi hívások esetén pedig  $\leq 2,7\%$  a sikertelen hívások aránya az egy előfizetői tesztvégpontról kezdeményezett összes vizsgáló hívásokra vonatkoztatva.

A sikertelen hívások arányának számítása:

A vizsgáló végpontról kezdeményezett sikertelen hívások száma elosztva a vizsgálógépöntről kezdeményezett összes hívás számával, szorozva 100-al.

b) hívás felépítési idő:

Meghatározása: A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül.  $\leq 12$  mp

A hívás felépítési ideje mutató számítási módja:

Az adatgyűjtési időszakban végzett teszthívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.

c) bit hibaarány hozzáférési vonalanként, másodlagos felhasználás esetén

Meghatározás: a hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest a másodlagos felhasználásra vonatkozóan.

A mérés módszer leírása:

A mutató egy referencia állomány átküldésekor azonosított hibás bitek számának alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat dedikált mérési rendszer szolgáltatja.

Célérték:  $10^{-3}$  ( 10 a mínusz 3-on)





A Szolgáltató nem tekinti a minőségi célértéktől való eltérésnek az Előfizető internet-kapcsolatának hibájából bekövetkező minőségromlást.

#### 4.1.3 Rendelkezésre állás

A Szolgáltató biztosítja az előfizetők részére a szolgáltatás évi átlagos 95%-os rendelkezésre állását a szerződés teljes tartama alatt. A rendelkezésre állás számítási módja:

$$1 - \frac{\text{szolgáltatás kiesés teljes időtartama}^*}{\text{teljes elvi szolgáltatási időtartam}^*} \times 100$$

\*Számítási módja: A Szolgáltató statisztikája és a Szolgáltató támogató és nyilvántartó rendszerének adatai alapján történik. Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a Szolgáltató által (hibabejelentés alapján és vagy anélkül) regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével, hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát. Teljes elvi szolgáltatási időtartam : az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha hibabejelentés

- előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt
- vis maior miatt történt (jelen ÁSZF 6.2.5. pontja szerint)

illetve

- a szünetelés idejét, ha az előfizető kérése alapján történt,
- az előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

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

A Szolgáltató nem alkalmaz olyan forgalommérést, irányítást, menedzselést, amely negatív hatással lenne a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre.



*4.3 tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet*

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

*4.4 az előfizetői végberendezés (készülékek) csatlakoztatásának feltételei*

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

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

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

A Szolgáltató felelőssége az általa kiépített szolgáltatás átadási pontig terjed, a szolgáltatás hozzáférési pont a Szolgáltató által biztosított multimédiás terminál adapter előfizető oldali csatlakozója (RJ 11).

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

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

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

5.1.1 Szolgáltatás szüneteltetése az előfizető kérésére

Az előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozó írásbeli kérelme alapján a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni. Az előfizető ilyen irányú kérelmének



végrehajtását a Szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül teljesíti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

A szünetelés kérhető időtartama természetes előfizető esetén minimálisan 1, legfeljebb hat hónap. Határozott idejű szerződés esetén a határozott időtartam a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartama alatt – mivel a Szolgáltató fenntartja az előfizető kapcsolási számát és rendszerbeállításait - az előfizető csökkentett díj fizetésére köteles. A díj mértékét az ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza. Az előfizető a szünetelés idejére fizetendő díjat a Szolgáltató által kibocsátott havi számla alapján köteles megfizetni. A szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében a Szolgáltató az előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást – ellenkező rendelkezés hiányában - visszakapcsolja. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a szolgáltató a visszakapcsolásért külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a szolgáltató a visszakapcsolásért egyszeri díjat számít fel.

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

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendes karbantartások esetét - vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés az adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

A kábelhálózaton nyújtott telefon szolgáltatás műszaki jellege miatt, a szolgáltatás szünetelése idején nem biztosítható a segélyhívó számok, a Szolgáltató ügyfélszolgálati és hibabejelentő számának hívása, a bejövő hívások fogadása, valamint a lakásriasztó, tűzjelző, POS terminal, Helpbox, más technikai berendezések, rendszerek folyamatos működése. A szolgáltatás szüneteléséből adódó károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

**5.1.3 Karbantartás miatti szüneteltetés**



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

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

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

Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a jelen ÁSZF-ben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

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

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

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

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

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



- Amennyiben az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.
- Amennyiben az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának és a hálózat részét képező eszközök rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőségtanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.
- Amennyiben az előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja.
- Amennyiben az előfizető a Szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a Szolgáltató által az előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti ki, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető postai levélben történő értesítése mellett korlátozhatja. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A korlátozás miatti szünetelés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe.  
Amennyiben az előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, úgy a Szolgáltató haladéktalanul köteles a korlátozást megelőző állapotot visszaállítani.
- Ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, az előfizetői szolgáltatást jogosulatlanul vételezi, illetve a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett korlátozza.
- Amennyiben az előfizető túllépte az egyedi előfizetői szerződésben, illetve a jelen ÁSZF-ben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget.

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

A Szolgáltató köteles a korlátozást az előfizető kérésére haladéktalanul (de legfeljebb az előfizető kérésétől számított 72 órán belül) megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás



okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató köteles minden megkezdett késedelmes nap után a jelen ÁSZF 6.3.6 pontja szerinti kötbért fizetni.

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

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

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

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

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

*6.1 A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás*

6.1.1 A Szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint érhető el. A Szolgáltató az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében (illetve munkaidőben) élőhangos hibabejelentőt működtet. Rendelkezésre állási idő mértékét az ÁSZF 4.1.3 pontja tartalmazza. Az élőhangos szolgálat szünetelése idején – az év 365 napján – a Szolgáltató üzenetrögzítő működését biztosítja. Az ügyfélszolgálat nyitvatartási idején kívül (illetve munkaidőn kívül) a távbeszélőn üzenetrögzítőre, vagy elektronikus, vagy postai úton érkező bejelentéseket a Szolgáltató nyilvántartásba venni és visszaigazolni az ügyfélszolgálati idő (illetve munkaidő) alatt köteles – a bejelentések beérkezésének sorrendjében. A Szolgáltató egyes területein működő hibabejelentő szolgálat rendjét az 1. számú melléklet tartalmazza.





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

6.1.3 A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás során tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi. A hibabejelentéssel kapcsolatos értesítés telefonon bejelentett hiba esetén a bejelentett hiba visszaolvasásával megtörténtnek tekintendő. Írásban bejelentett hiba esetén a Szolgáltató az előfizető által megadott telefonszámon értesíti az előfizetőt a hibafelvétel fogadásáról és a hibabehatároló eljárás eredményéről.

6.1.4 A hibabejelentésnek és az ahhoz kapcsolódó nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

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

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

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



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

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

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

6.1.10 Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a felek megállapodtak, és a 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 terjedő időszakkal meghosszabbodik.

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

6.1.12 A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) a 6.1.5 pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértékét a 6.3 pont határozza meg.

6.1.13 A Szolgáltató hibás teljesítése

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül:



Szolgáltató érdekkörében felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlás.

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

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

#### 6.1.14 Hibaelhárítási célértékek

##### Hibaelhárítási idő

A Szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hibát – ha az a 6.1.13. pont szerint hibás teljesítésnek minősül - annak bejelentésének nyilvántartásba vételétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani.

Nem számít valós hibának, ha az előfizető korlátozás alatt áll és erről a Szolgáltató őt a hiba bejelentésekor értesítette. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a jelen pont szerinti rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

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

Az előfizetőnek a hibaelhárítás során a Szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles (ideértve a tulajdonosi engedélyeket is). Ha a hibaelhárítást az előfizető bejelentése alapján végzi a Szolgáltató, az előfizetőt csak akkor kell értesíteni, a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az előfizető által igénybevett szolgáltatás hozzáférési pont található. Ha a hibaelhárítás során a Szolgáltató megbízottja, nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az előfizetőt a hibaelhárítás megkezdésének megghiúsulásáról, a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont egyeztetés lehetőségéről.



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

#### 6.1.15 Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban:

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

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

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

#### 6.1.16 Együttműködés más Szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén

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

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

#### 6.2.1 Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

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

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



- a) Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat írásban és személyesen teheti meg a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában, a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőségnél és Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál, vagy az illetékes bíróságnál.
- b) A Szolgáltató az ügyfélszolgálathoz érkező panaszokat 30 napon belül kivizsgálja, és annak eredményéről az előfizetőt értesíti.

### 6.2.2 Díjreklamáció

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

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

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

A Szolgáltató telefon értékesítési-ügyfélszolgálati tevékenységet -Triotel Kft. és a Partner KTV közötti együttműködési megállapodás szerint – a Partner KTV végzi.

Az ügyfél számlapanaszát minden esetben írásban rögzíteni kell a Partner KTV ügyfélszolgálatán.

A Számlareklamációs formanyomtatványt 24 órán belül el kell juttatni a Szolgáltató részére a [szamlapanasz@axis.triotel.hu](mailto:szamlapanasz@axis.triotel.hu) e-mail címre vagy a 89/777-776 faxszámra.

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

A Szolgáltató a Számlareklamációs formanyomtatványokat elkülönített helyen tárolja.

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



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

Ha a Szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait – az előfizető választása szerint - az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke a Szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértéke.

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

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

### 6.2.3 Kötbér és kártérítési igények intézése

A Szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem, vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek azért merülnek fel, mert az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

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

Kötbért kell fizetni:

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





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

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

Az előfizetői szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

#### 6.2.4 Az előfizető felelőssége

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

#### 6.2.5 Vis maior

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható, illetve elháríthatatlan körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, terrortámadás vagy természeti katasztrófa, súlyos energia-ellátási zavar, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

*6.3 az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja*

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

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



A jelen ÁSZF 2.3.2 pont 1. bekezdésében meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.4.1 b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a fenti bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

#### 6.3.2 A hibás teljesítésből adódó kötbér mértéke

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

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni (teljes körű szolgáltatás kimaradás), a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) havi előfizetési díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) havi előfizetési díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a fenti bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

#### 6.3.3 Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

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

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

A kötbér mértéke a vetítési alap



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

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

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

#### 6.3.4 Átírási határidő elmulasztásához kapcsolódó kötbér

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

#### 6.3.5 Áthelyezési határidő elmulasztásához kapcsolódó kötbér

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

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

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

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



### 6.3.7 Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

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

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

### *6.4 az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje*

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

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

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

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

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

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

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



### 6.3.9 a panaszok kezelési rendje

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

### 6.5 a tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A tudakozó szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szabályokat a jelen ÁSZF 3.1.1.8-3.1.1.10 pontjai tartalmazzák.

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

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

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

Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, valamint a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének elérhetőségeit jelen ÁSZF 1.5 pontja, a Békéltető testületek és a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság megnevezését, továbbá azok elérhetőségeit a jelen ÁSZF 2. 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, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés*



*megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj,*

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

Fogalmak: A szolgáltatások meghatározását és azok díjazására vonatkozó szabályokat jelen ÁSZF 3.1, 7.1.2 pontja, valamint 3. számú melléklete tartalmazza.

#### Díjazási időszakok

- nappali időszak (csúcsidőszak): hétfőtől péntekig 7 és 18 óra között
- kedvezményes időszak (csúcsidőn kívül): hétfőtől péntekig 18 és 7 óra között, valamint péntek 18 órától hétfő 7 óráig tart. Munkaszüneti nap esetén az azt megelőző nap 18 órától az azt követő nap 7 óra közötti időszak.

#### Lehetséges díjak:

- a) egyszeri díjak (a 7.1.2 pontban, és a 3. számú mellékletben felsorolva)
- b) rendszeres díjak
  - havi díjak (előfizetési díjak, egyéb havi díjak)
  - beszélgetési díjak (forgalmi díjak, hívás díjak, kapcsolási díj)

7.1.2 A Szolgáltató által felszámított díjak, a díjak típusai

<b>Szolgáltatás megnevezése</b>	<b>Szolgáltatás díja</b>
Belépési díj egyéni előfizetők részére	12 500 Ft
Házon kívüli áthelyezés (ha van aktív/inaktív előfizetői hozzáférési pont)	5 000 Ft
Névátírás (ha az előfizető személye változik)	5 000 Ft
Korlátozásból és szüneteltetésből való visszakapcsolás	5 000 Ft
Kiszállási díj	3 750 Ft
Adminisztrációs díj	5 000 Ft
Szolgáltatási csomag módosítása	3 750 Ft





Postai adminisztrációs díj	6 250 Ft
Számcsere	3 750 Ft
Vagyonbiztosítás	15 000 Ft

**Belépési díj**

Az előfizető a helyhez kötött telefon szolgáltatás biztosítása érdekében belépési díjat fizet a Szolgáltatónak. A belépési díj egy előfizetői hozzáférési pont kiépítését, az előfizető léges bekapcsolását tartalmazza. A belépési díj magában foglalja a vonali csatlakozási pont (port) és az előfizetői hozzáférési pont (fali csatlakozó) közötti hálózat kiépítését, amennyiben a port és a házatadási pont, illetve a házatadási pont és a fali csatlakozó közötti hálózat hossza kisebb, mint 20-20 méter és együtt sem haladja meg a 40 métert. A csatlakozó hálózat 40 métert meghaladó hossza esetén kiegészítő létesítési díjat kell az előfizetőnek fizetni.

A kábelvezetés falra és burkolatra rögzítve, kábelcsatorna alkalmazása nélkül történik. Amennyiben földalatti hálózatra kell az előfizetőt kapcsolni a közterületi alépítmény költségét is tartalmazza a belépési díj.

A belépési díj megfizetésével az előfizető nem szerez tulajdonjogot a hálózaton, illetve hálózati szakaszon.

A szolgáltató a belépési díj tekintetében megkülönböztetheti az egyéni és a közületi előfizetőket. A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közületi előfizető részére beruházási költségkalkulációt készítsen, amely alapján egyedi ajánlatot tehet a létesítésre. Szolgáltató ekkor a díjat, a befizetett közületi belépési díjon felül, egységtételei alapján kalkulálja.

Előfizető belépési díjat fizet minden egyes, külön helyrajzi szám alatt bejegyzett ingatlan után, ahová a szolgáltatást megrendeli.

**Kiegészítő létesítési díj**

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

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

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



### **Hálózatcsatlakozás mérési díj**

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

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

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

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

Amennyiben az előfizető az eszközt (multimédiás terminál adaptert) nem, vagy nem megfelelő műszaki állapotban szolgáltatja vissza, átalánykártérítést köteles fizetni. A kártérítés összegét a korábban kifizetett óvadék összege csökkenti.

Azon egyedi esetekben, ahol az átalány-kártérítés összege nem fedezi a bizonyíthatóan okozott kárt, a szolgáltató jogosult további kárigényt érvényesíteni az előfizetővel szemben.

#### **Házon kívüli áthelyezés díja**

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

#### **Átírás díja**

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

#### **Kiszállási díj**

Ha a szolgáltató az előfizető kérésére, nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok alapján tett bejelentés miatt, az előfizetővel egyeztetett időpontban, a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett előfizetői hozzáférési ponthoz kiszáll, az előfizető kiszállási díjat köteles fizetni. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az



esetben is terheli, ha a szolgáltató az előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az előfizető érdekkörében merült fel.

#### **Adminisztrációs díj**

Ha szolgáltató az előfizető kérése alapján számlamásolatot készít az előfizetőnek adminisztrációs díjat számít fel.

#### **Szolgáltatási csomag módosítás díja**

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

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

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

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

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

#### **Postai adminisztrációs díj**

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

#### **Számcsere díja**

Szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetői hívószámot megváltoztatja, amennyiben a számváltás műszaki feltételei adottak. Az előfizető kérésére történő hívószám változtatásért az előfizető számcsere díj fizetésére köteles.

#### **Vagyoni biztosíték**

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

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

A Szolgáltató a fizetendő díjakról számlát bocsát ki az előfizető számára, amelyet a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles az előfizető kiegyenlíteni. Abban az



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

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

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

#### 7.1.4 Számlázási időszak

A Szolgáltató havonta legalább egyszer, a számlázott időszak leteltét követően a szolgáltatások díjáról ún. folyamatos számlát készít, és az előfizető részére megküldi. A Szolgáltató jogosult ettől eltérni abban az esetben, ha a számla összege nem haladja meg a 2000 Ft-ot. A folyamatos számlán szerepelnek az előfizetési és havi díjak, a beszélgetési és egyéb folyamatos szolgáltatás díjai.

A Szolgáltató jogosult az általa nyújtott szolgáltatás igénybevételével együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat továbbértékesíteni és továbbszámlázni, valamint az ellenértéket az előfizetővel szemben érvényesíteni. A beszélgetési díjak között a Szolgáltató számlája tartalmazza a közvetített szolgáltatások díjait is. A számlákat a Szolgáltató havonta küldi meg előfizetői részére. A számlaküldés időpontjának előfizető kérésére történő megváltoztatására nincs lehetőség. A Szolgáltató a számlán szereplő tételeket a vonatkozó kerekítési szabályok szerint



összegzi. Az egyszeri díjak nem szerepelnek a havi folyamatos számlákon, a Szolgáltató az egyszeri díjakról külön ún. nem folyamatos számlát küld az előfizető részére.

Tételes számlamelléklet (hívásrészletező)

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

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

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

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

#### 7.1.4.1 Díjfizetési módok

Az előfizetési díj kiegyenlítésének módját az előfizető az előfizetői szerződésben meghatározhatja. A díjfizetés módja lehet:

- készpénz átutalási utalvány,
- csoportos beszédési megbízás alapján pénzügyi átutalás vagy
- egyéb pénzügyi átutalás.
- A Szolgáltató esetenként, különleges körülmények fennállása esetén (például: üzletkötés szerződés esetén, a hátralék kiegyenlítésére) valamint egyes ügyfélszolgálati irodáiban a készpénzes vagy bankkártyás fizetés lehetőségét is biztosítja az előfizető részére.

#### 7.1.4.2 A számlázás



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

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 az előfizető részére díjkezdvezményt adhat.

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

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

#### 7.1.5 Előfizetési díjak

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

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a területileg elkülönült hálózatokon, illetve a különböző tartalmú, de azonos megnevezésű szolgáltatás csomagjaiért eltérő előfizetési díjakat, díjfizetési struktúrákat (fizetési gyakoriság, fizetési mód) állapítson meg. Az előfizetési díjak mértékét a jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

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

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

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





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

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

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

Az előfizető köteles a sikeresen felépült telefonhívásért beszélgetési díjat és kapcsolási díjat fizetni. Kapcsolási díj csak eredményes hozzáférés és tényleges jelátvitel esetében számítható fel.

Eredményes hívásnak minősül, ha a hívó és hívott előfizetői hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat ténylegesen létrejött (így akkor is, ha a hívott alközpontja, üzenetrögzítője, telefaxkészüléke, más berendezése a vonalra kapcsolódik), vagy az adatátviteli kapcsolat ténylegesen létrejött (sikeres hívás). A felszámítható forgalmi díj összegét a percdíjnak a díjazási időszak és a hívott díjzóna által meghatározott, a jelen ÁSZF 3. számú mellékletében szereplő 1 másodpercre jutó hányadának és a hívás másodpercben mért időtartamának a szorzata határozza meg. Ha a hívás időtartama két vagy több különböző díjazási időszakra esik, a díjazást a tényleges díjazási időszakoknak megfelelően kell alkalmazni.

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

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

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

#### 7.1.6 Kedvezmény az egyes díjakban

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



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

#### 7.1.7 Egyedi értékhatár

##### 7.1.7.1 Mértéke

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

- Az Előfizetői Szerződés megkötését követő első 4 hónapban nettó 10.000,- Ft/hó összeghatárig, 4 hónap elteltét követően pedig a tárgyhónapot megelőző 3 hónap – határidőben kiegyenlített - havi számlái számtani átlagának megfelelő összeghatárig veheti igénybe a szolgáltatást az Előfizető anélkül, hogy tőle a Szolgáltató számlázási időszakon kívüli díjfizetést követelne.  
Ha az előfizető az utolsó 6 hónapban csak felszólítást követően tett eleget díjfizetési kötelezettségének, az Egyedi értékhatár 6 hónap eltelte után is megegyezik az Előfizetői Szerződés megkötését követő első 4 hónapra vonatkozóan meghatározottakkal.
- 12 hónapnál régebben létrejött előfizetői jogviszony esetében – ha az Előfizető díjfizetési kötelezettségének mindig a vele közölt határidő betartásával tett eleget – az egyedi értékhatár 30 % - kal megemelkedik.

##### 7.1.7.2 Értesítés az értékhatár eléréséről

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

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

##### 7.1.7.3 Részleges szolgáltatás nyújtása

Az Egyedi értékhatár elérését követően az Eht. 134.§ (7) rögzített határidő elteltéig a Szolgáltató az ÁSZF 3.1.3 pontjában meghatározott Részleges szolgáltatást nyújtja.

Arra tekintettel, hogy az Előfizető által igénybevett szolgáltatás egyes díjelemei nem jelenhetnek meg a szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg a Szolgáltató számlázási rendszerében, az Előfizető nem tagadhatja meg az általa az Egyedi értékhatárt meghaladóan igénybe vett Szolgáltatás díjának megfizetését ar ra hivatkozva, hogy a



Szolgáltató az Egyedi értékhatár elérését követően nem a Részleges szolgáltatást nyújtja.

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

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

*7.3 az akciók és akciós díjak elérhetősége*

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

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

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

*7.4 A kártérítési eljárás szabályai*

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

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

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

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

*7.5. a kötbér meghatározása, mértéke és módjai*

Határozott idejű kedvezményes feltételű szerződés előfizető oldalán felmerülő okból történő megszüntetése esetén a Szolgáltató jogosult a szerződésben meghatározott



kedvezményes díj és a listaár közötti különbözetnek, valamint a szerződés megszűntetéséig eltelt hónapok számának szorzataként meghatározott összeget az előfizető felé kötbéreként kiszámlázni. Az előfizető oldalán felmerülő oknak számít az előfizető számlatartozásának, egyéb szerződésszegésének következtében történő megszűntetés is.

## **8. A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI**

### *8.1 A számhordozás általános szabályai*

A számhordozás olyan előfizetői szám hordozását jelenti, amelynek során az előfizető megtarthatja

- a) földrajzi előfizetői számát,
- b) nem földrajzi számmal elérhető szolgáltatás esetén nem földrajzi előfizetői számát, amennyiben az előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül változtat előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltatót.

Fogalmak:

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

### *8.2 A számhordozási eljárás*

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

#### *8.2.1 Előfizető azonosítása*



Az előfizetőt az átvevő Szolgáltató azonosítja.

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

a) természetes személy esetében:

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

ab) nem magyar állampolgár: 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,

bb) a cégjegyzésre jogosult aláírási címpéldánya,

bc) az eljáró képviselő személyi igazolványa, és

bd) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;

c) költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:

ca) a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,

cb) a szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétele kötelező,

cc) az eljáró képviselő személyi igazolványa,

cd) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

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

### *8.2.2 Eljárás menete*

Az előfizető az átadó Szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, illetőleg külön számokra, vagy előfizetői szerződésben értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást.



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

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

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

### *8.2.3 Számhordozási igény megtagadása*

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

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

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

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

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

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





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

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

#### *8.2.5 Eljárás menete II.*

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

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

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

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

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

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a Szolgáltatók szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható.



A Szolgáltatók kötelesek biztosítani a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig.

## **9. SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA**

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

9.1.1 Az előfizetői szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre. Abban az esetben, ha az igénybejelentő az ingatlan használatára nem tulajdonosi jogviszony alapján jogosult, a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy kizárólag határozott idejű jogviszonyt létesítsen.

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

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

9.1.2 a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének feltételei és esetei

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

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

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

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

9.2.1 Az előfizetői szerződés módosítása

A szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató az előfizető módosítási kérelmét 30 napon belül teljesíti, kivétel az



átírás és az áthelyezés. Ettől a Szolgáltató és az előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.

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

### 9.2.2 Az ÁSZF módosítása

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

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

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

### 9.2.3 Egyoldalú szerződésmódosítás

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

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy



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

Ha a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben jogszabály, vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másképp nem rendelkezik, a módosítás nem eredményezheti a szerződés lényeges módosítását.

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

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

Amennyiben ...



Az értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- a) pontos utalás az ÁSZF módosított rendelkezéseire
- b) a módosítások lényegének rövid leírása
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontja
- d) a módosított és közzétett ÁSZF elérhetősége
- e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja
- g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

A fentiekől eltérően, amennyiben az ilyen értesítés megküldésének feltételei fennállnak, az elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben megküldött értesítési módokon megküldött, az előfizetőnek a szolgáltatás jellegéhez igazodó közvetlen tájékoztatásának, vagy az egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással megtett értesítésnek

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

A Szolgáltató az Előfizetők elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítését akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- i. a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette, vagy
- ii. az elektronikus dokumentumban (elektronikus eszköz útján értelmezhető adategyüttes) vagy elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.

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



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

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

#### 9.2.4 Kétoldalú szerződésmódosítás

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

ráutaló magatartással történő szerződésmódosítás kétoldalú szerződésmódosításnak minősül.

#### 9.2.5 Díjmódosítás

A szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabadáras.

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

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- hálózat műszaki korszerűsítése, hálózati használati díjak változása,
- jogszabály módosulása.

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

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





### 9.3.1 Átírás

A Szolgáltató az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizető szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírási díj összege a 7.1.2. pontban található. Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni. A kötbér összegét a szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. A kötbér mértékét a jelen ÁSZF 6.3.4 pontja tartalmazza. Nem lehet az előfizetői hozzáférési pont átírását kérni, ha az előfizető annak áthelyezését kérte. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

### 9.3.2 Áthelyezés

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

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

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapít meg.

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



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

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

### 9.3.3 Szolgáltatás csomag módosítás az előfizető kérelmére

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

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

### 9.3.4 Előfizetői hívószám változtatása (számcsere)

Az előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

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

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

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



Szolgáltató annak megtörténte előtt visszaigazolást küld az előfizetőnek. Beleegyező nyilatkozat hiányában a Szolgáltató jogosult a szerződésmódosítási igény elutasítására.

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

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

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

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

## **10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG**

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

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

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

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

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



Szolgáltató a kezelt személyes ügyfeladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. "need to know" elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

Szintén az adatbiztonság részét képezi az egyes személyes adatokat is kezelő informatikai rendszereken végzett felhasználói műveletek naplózása. A naplózás mélysége (pontosan milyen műveletre terjed ki a naplózás) rendszerenként eltérő lehet, célja az esetleges visszaélések esetén a felelősség telepíthetőségének elősegítése. Az egyes naplófile-okat a szolgáltató rendszeresen felülvizsgálja.

Az előfizetők az adatkezeléssel, adatbiztonsággal kapcsolatos jogaikkal, kötelezettségeikkel kapcsolatos megkereséseiket a Szolgáltató adatvédelmi felelőséhez intézhetik. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse:  
Sabján Kornélia 9071 Gönyű, Rákóczi u. 23.

**11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁHOZ, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉHEZ, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ, TÉTELES SZÁMLA IGÉNYLÉSÉHEZ, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK, EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT)**

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



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

### 12.1 A határozott idejű szerződés megszűnése

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

A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik bármely szerződő fél jogutód nélküli megszűnésével, illetve az előfizető halála esetén.

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

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

Amennyiben a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató a megjelölt szolgáltatás igénybevételéhez kötött, az előfizető nem jogosult a határozott időtartam alatt a szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására. Ezen esetekben az előfizető elveszti a kedvezményt. A kedvezményt abban az esetben is elveszti az előfizető, ha a szerződés Szolgáltató általi felmondására az előfizető szerződésszegése miatt kerül sor. Az előfizető a kedvezmény elvesztése esetén köteles a kedvezménynek az egyedi előfizetői szerződésben megállapított vagy a szerint kalkulált összegét a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint a Szolgáltató részére megfizetni.

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





## 12.2 A határozatlan idejű szerződés megszűnése

A határozatlan idejű előfizetői szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:

- ha a szerződő felek közösen ebben állapodnak meg,
- ha az előfizető az előfizetői szerződést felmondja, felmondással
- ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést rendes felmondással vagy rendkívüli felmondással megszünteti,
- ha bármely szerződő fél jogutód nélkül szűnik meg, illetve az előfizető halála esetén (előfizető hozzátartozója nyújtja be a halotti anyakönyvi kivonatot, illetve az ügyfél azonosítósza mot) vagy ha nincs átírásra jogosult;
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével
- jelen ÁSZF 12.2.4 pontban felsorolt egyéb esetekben

A határozatlan idejű szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól, melynek esedékessége a felmondás időpontja.

### 12.2.1 A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről

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

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

### 12.2.2 A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

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

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni az előfizetőnek, amelynek kézbesítése igazolható, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem





rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. A felmondásnak tartalmaznia kell:

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

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

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

### 12.2.3 A Szolgáltató rendes felmondása

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje 60 nap. A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását a 12.2.2 pontban foglaltak szerinti értesítéssel teheti meg.

Ha a Szolgáltató az ÁFSZ tárgyát képező szolgáltatását az adott területen véglegesen meg kívánja szüntetni, és ezen igényével a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság felé is bejelentéssel él, úgy az előfizetői szerződést rendes felmondással 60 napos határidővel felmondhatja. A rendes felmondást indokolni kell.

### 12.2.4 Felmondás előfizetői szerződésszegés esetén

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

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg. Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, illetve az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy



- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- c) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja. (a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja)
- d) az előfizető nem engedélyezi a Szolgáltató számára a lakáshálózat, illetve a házhálózat kialakítását, a Szolgáltató megtagadhatja az előfizetői szerződés megkötését vagy, ha az már megkötésre került, jogosult a szerződés azonnali hatályú megszüntetésére.

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

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

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

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett az Előfizető díjtartozása esetén a jelen ÁSZF 7.1.2 pontjában meghatározott összegű vagyoni biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét az előfizető díjtartozása esetén. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a biztosíték felhasználásáig a szerződést nem mondja fel, azt követően a díjtartozás esetére a fent leírt rendelkezések az irányadók.



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

Egyéb esetek:

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

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

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

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

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

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

### 12.4 Eljárás a szerződés megszűnése esetén

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

## **13. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBE FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN**

A Szolgáltató hálózatának sajátosságai a közvetítőválasztást nem teszik lehetővé.



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

### *14.1 az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség*

Az előfizető a szolgáltatási jogviszonyból és az előfizetői Szerződésből eredő szerződéses jogviszony fennállása alatt köteles a Szolgáltatóval együttműködni. Ennek érdekében a szolgáltatás szempontjából jelentős tényekről, körülményekről, változásokról kötelesek a Szolgáltatót késedelem nélkül tájékoztatni.

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

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

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

### *14.2 a szolgáltatás rendeltetésszerű használata*

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

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

A végberendezéssel kapcsolatos előfizetői kötelezettségeket a jelen ÁSZF 4.4 pontja rögzíti.

Az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközöket az előfizető rendeltetésszerűen köteles használni. Az ennek ellenkezőjéből eredő károkat az előfizető köteles megtéríteni. Az előfizető a szolgáltató tulajdonát képező elektronikus hírközlő eszközöket köteles az előfizetői szerződés megszűnése, megszüntetése esetén a Szolgáltató részére visszaszolgáltatni.



*14.4. az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás;*

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

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

**15. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK ÉS KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA, VALAMINT – AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TÜNTETNI – AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK**

A Szolgáltató műsorterjesztési előfizetői szolgáltatást nem nyújt.