

# **Biatorbágyi Kábeltevé Kft**

HELYHEZ KÖTÖTT TELEFON  
SZOLGÁLTATÁSRA

VONATKOZÓ

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

Hatályos: 2010. május 7-től.

Utolsó módosítás: 2011-07-18

## TARTALOMJEGZÉK:

<u>1.1 A Szolgáltató adatai, ügyfélszolgálati irodáinak elérhetősége.....</u>	<u>6</u>
<u>1.2 Az általános szerződési feltételek célja, hatálya .....</u>	<u>6</u>
<u>1.2.1 Az általános szerződési feltételek célja.....</u>	<u>6</u>
<u>1.2.2 Az általános szerződési feltételek hatálya.....</u>	<u>6</u>
<u>1.3 Közvetítés és értesítés.....</u>	<u>7</u>
<u>1.3.1 Közvetítés.....</u>	<u>7</u>
<u>1.3.2 Értesítés.....</u>	<u>8</u>
<b><u>2. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása .....</u></b>	<b><u>8</u></b>
<u>2.1 A szolgáltatás meghatározása Helyhez kötött telefon szolgáltatás.....</u>	<u>8</u>
<u>2.2 Alapszolgáltatások leírása .....</u>	<u>9</u>
<u>2.2.1 Helyi hívás.....</u>	<u>9</u>
<u>2.2.2 Szolgáltató hálózatán belüli helyi hívásslolgáltatás.....</u>	<u>9</u>
<u>2.2.3 Szolgáltató hálózatán belüli belföldi hívásslolgáltatás.....</u>	<u>9</u>
<u>2.2.4 Belföldi távolsági hívásslolgáltatás.....</u>	<u>10</u>
<u>2.2.5 Nemzetközi hívásslolgáltatás.....</u>	<u>10</u>
<u>2.2.6 Mobil hívásslolgáltatás.....</u>	<u>10</u>
<u>2.2.7 Tudakozó hívásslolgáltatások.....</u>	<u>11</u>
<u>2.2.8 Segélykérő (különleges) hívásslolgáltatás.....</u>	<u>11</u>
<u>2.2.9 Faxhívás szolgáltatás.....</u>	<u>12</u>
<u>2.2.10 Belföldi zöld szám hívásslolgáltatás.....</u>	<u>12</u>
<u>2.2.11 Belföldi kék szám hívásslolgáltatás.....</u>	<u>12</u>
<u>2.2.12 Emeldíjas szám hívásslolgáltatás (AudioTex).....</u>	<u>13</u>
<u>2.2.13 Távszavazás hívásslolgáltatás.....</u>	<u>13</u>
<u>2.2.14 Nemzetközi speciális hívásslolgáltatás.....</u>	<u>14</u>
<u>2.3 Kényelmi és egyéb szolgáltatások.....</u>	<u>14</u>
<u>2.4 Komplex szolgáltatási csomag.....</u>	<u>14</u>
<b><u>3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, esetleges időbeli és földrajzi korlátai.....</u></b>	<b><u>15</u></b>
<u>3.1 Szerződéskötésre vonatkozó eljárás .....</u>	<u>15</u>
<u>3.1.1 Szerződéskötés.....</u>	<u>15</u>
<u>3.2 A szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei.....</u>	<u>17</u>
<u>3.3 A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai.....</u>	<u>18</u>
<b><u>4. Az előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje az igénybejelentéstől számítva</u></b>	<b><u>18</u></b>
<b><u>5. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere.....</u></b>	<b><u>19</u></b>
<u>5.1 Használhatóság az előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési ponton.....</u>	<u>19</u>
<u>5.2 Mérési módszerek.....</u>	<u>19</u>
<u>5.3 Meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről.....</u>	<u>19</u>
<b><u>6.1 Az előfizetői szerződés minimális tartalmi elemei.....</u></b>	<b><u>20</u></b>
<u>6.2 Az előfizetői jogviszony létrejötte .....</u>	<u>21</u>
<u>6.2.1 Képviseleti jogosultság.....</u>	<u>21</u>
<u>6.2.2 A szerződéskötés megtagadása.....</u>	<u>21</u>
<u>6.2.3 Az Előfizető az egyedi előfizetői szerződés aláírásával vállalja, hogy.....</u>	<u>22</u>
<u>6.2.4 Az Előfizető az egyedi előfizetői szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy.....</u>	<u>22</u>
<u>6.3 A legrövidebb szerződési időszak.....</u>	<u>22</u>
<u>6.4 Feltételes kedvezmény, hűségnyilatkozat.....</u>	<u>22</u>

<b><u>7. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje.....</u></b>	<b><u>23</u></b>
7.1 Az előfizetési szerződés módosításának egyes esetei és feltételei.....	23
7.1.1 Szerződésmódosítás közös megegyezéssel.....	23
7.1.2 Szerződésmódosítás az Előfizető kezdeményezésére.....	24
7.1.3 Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása.....	24
7.2 Díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei.....	26
<b><u>8. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke</u></b>	<b><u>26</u></b>
8.1 Szolgáltatás Szolgáltató általi szüneteltetése.....	26
8.2 Szolgáltatás szüneteltetése előfizető kérésére.....	27
<b><u>9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei.....</u></b>	<b><u>28</u></b>
9.1 Szolgáltató jogosultsága a szolgáltatás korlátozására.....	28
9.1.1 A szolgáltatás megállapodott mértéken felül használata.....	29
9.2 Átalány kártérítés.....	29
9.3 Korlátozás megszüntetése.....	29
9.4 Korlátozás módja.....	29
<b><u>10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei, feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná.....</u></b>	<b><u>30</u></b>
10.1 A szerződés megszűnésének esetei.....	30
10.2 Előfizetői felmondás.....	30
10.3 Szolgáltatói felmondás.....	30
10.3.1 30 napos felmondás.....	30
10.3.2 15 napos felmondás.....	31
10.3.3 60 napos felmondás.....	31
10.4 Díjvisszatérítés.....	31
10.4.1 A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén... 31	31
10.4.2 Telefonszám újrafelhasználása.....	32
10.4.3 Együttműködés a szerződés megszűnése esetén.....	32
10.5 Az előfizetői szerződés felmondásával kapcsolatos egyéb szabályok.....	32
<b><u>11. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete.....</u></b>	<b><u>33</u></b>
11.1 A hibabejelentés, hibaelhárítás eljárási rendje.....	33
11.2 Hibaelhárítási határidő.....	35
<b><u>12. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények elintézése).....</u></b>	<b><u>35</u></b>
12.1 Az ügyfélszolgálat eljárási rendje.....	35
12.2 Díjreklamáció.....	35
<b><u>13. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....</u></b>	<b><u>36</u></b>
13.1 A Szolgáltató felelőssége.....	36
13.2 Késedelmes, vagy hibás teljesítés.....	38

13.3 Az előfizetőt megillető kötbérek.....	38
13.3.1 Hibaelhárítási késedelem.....	38
13.3.2 Átírási késedelem.....	38
13.3.3 Áthelyezés lehetetlenségéről való értesítés késedelme.....	38
13.4 Előfizető felelőssége.....	39
13.5 Vismaior.....	40
13.6 Reklamáció, viták intézése, jogorvoslat.....	40
<b>14. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei.....</b>	<b>40</b>
<b>15. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás.....</b>	<b>41</b>
<b>16. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres és forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok.....</b>	<b>41</b>
16.1 Az előfizetői szolgáltatások díjai.....	41
16.1.1 Egyszeri díjak.....	42
16.1.2 Rendszeres díjak.....	45
16.2 Előfizető díjfizetési kötelezettsége.....	46
16.3 A díjazás és számlázás alapelvei •.....	47
<b>17. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban.....</b>	<b>47</b>
<b>18. A Számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai .....</b>	<b>47</b>
18.1 A számhordozás általános szabályai.....	47
18.2 Fogalmak.....	48
18.3 A számhordozási eljárás.....	48
18.4 Előfizető azonosítása.....	48
18.5 Eljárás menete.....	49
18.6 Számhordozási igény megtagadása.....	49
18.7 Számlatartozás (egyéb követelések) rendezése.....	49
18.8 Eljárás további menete.....	50
18.9 Szabaddá váló előfizetői szám új előfizetőhöz rendelése.....	50
<b>19. Felügyeleti szerv címe, telefonszáma.....</b>	<b>50</b>
<b>20. Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....</b>	<b>50</b>
<b>1.Melléklet: Szolgáltatási díjak és csomagok .....</b>	<b>52</b>
1.1 Telefon alapsomag.....	52
1.1.1 A csomag tartalma.....	52
1.1.2 Telefon alapsomag díjazási időszakok és forgalmi limitek.....	52
1.1.3 Biatorbágyi Kábeltvé kft Telefon alapsomag szolgáltatás belépési díjai.....	52
1.1.4 Egyéb díjak.....	53
1.1.5 Biatorbágyi Kábeltvé kft. Telefon alapsomag havi díjak.....	54
Biatorbágyi Kábeltvé kft. Telefon alapsomag forgalmi díjak.....	54
<b>2. Melléklet Helyhez kötött telefon szolgáltatás kényelmi és egyéb kiegészítő szolgáltatások....</b>	<b>67</b>
2.1 Titkos szám.....	67
2.2 Rejtett szám.....	67
2.3 Tételes számlamelléklet.....	67
2.4 Hívó fél előfizetői számának megjelenítése és letiltása szolgáltatás (CLIP/CLIR).....	67
2.5 Hívásátírányítás feltétel nélkül.....	68

<u>2.6 Hívásátirányítás foglaltság esetén.....</u>	<u>69</u>
<u>2.7 Hívásátirányítás „nem felel” esetén.....</u>	<u>69</u>
<u>2.8 Állandó híváskorlátozás.....</u>	<u>69</u>
<u>2.9 Elektronikus telefonkönyv megjelenés.....</u>	<u>70</u>
<u>2.10 Hívástartás.....</u>	<u>70</u>
<u>2.11 Hívásvárakoztatás.....</u>	<u>70</u>
<u>.....</u>	<u>70</u>
<b><u>3. Melléklet: Szolgáltatási terület.....</u></b>	<b><u>71</u></b>
<b><u>4/a. Melléklet: A helyhez kötött telefon szolgáltatás minőségi mutatói.....</u></b>	<b><u>72</u></b>
<b><u>4/b. Melléklet: A helyhez kötött telefon szolgáltatás minőségi mutatók teljesített értékei 2008-</u></b>	
<b><u>ban.....</u></b>	<b><u>73</u></b>
<b><u>5. Melléklet: Adatvédelmi tájékoztató.....</u></b>	<b><u>74</u></b>
<u>1. Adatvédelmi jogszabályok.....</u>	<u>74</u>
<u>2 Definíciók.....</u>	<u>74</u>
<u>4 A szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai.....</u>	<u>78</u>
<u>6 Adattovábbítás.....</u>	<u>79</u>
<u>7 Az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogai és jogorvoslati lehetőségei.....</u>	<u>80</u>
<u>8. Egyéb.....</u>	<u>81</u>
<u>9 A szolgáltató adatvédelmi felelőse.....</u>	<u>81</u>
<b><u>6. Melléklet: Egyedi előfizetői szerződés minta.....</u></b>	<b><u>82</u></b>
<b><u>7.Melléklet: Felügyeleti szervek elérhetősége:.....</u></b>	<b><u>89</u></b>

# 1. Szolgáltató adatai, általános rendelkezések, ügyfélszolgálat elérhetősége

## 1.1 A Szolgáltató adatai, ügyfélszolgálati irodáinak elérhetősége

Név: Biatorbágyi Kábeltevé kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített név: Biatorbágyi Kábeltevé Kft.(a továbbiakban: Szolgáltató)

Székhely: 2051 Biatorbágy Táncsics utca 17.

Cégjegyzékszám: 01-10-045201

Internetes honlap címe: <http://www.biatv.hu>

### Ügyfélszolgálatok telefonszáma és nyitva tartása:

Ügyfélszolgálati iroda címe, telefonszáma	Az ügyfélszolgálati iroda által ellátott települések	Nyitva tartás				
		Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
Biatorbágyi Ügyfélszolgálat						
2051 Biatorbágy Táncsics utca 17.	Biatorbágy, Herceghalom	09:00 -13:00 14:00-17:00	09:00 -13:00 14:00-18:00	09:00 -13:00 14:00-17:00	09:00 -13:00 14:00-18:00	09:00 -13:00 14:00-15:00
Telefon: 23-310-633 (Üzenet rögzítővel ellátott); 23-820-000; 40 696 010						
Fax: 23-530-336						

## 1.2 Az általános szerződési feltételek célja, hatálya

### 1.2.1 Az általános szerződési feltételek célja

Az általános szerződési feltételek célja: a Szolgáltató és az Előfizető közötti jogviszony rögzítése a szolgáltatással kapcsolatban a vonatkozó jelenleg hatályos jogszabályoknak -az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: EHT), valamint az elektronikus előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet (a továbbiakban Rendelet) -megfelelően. Az általános szerződési feltételek alapján a Szolgáltató, mint távközlési szolgáltató a használatában lévő távközlési hálózatot felhasználva helyhez kötött telefon szolgáltatást nyújt előfizetői részére.

### 1.2.2 Az általános szerződési feltételek hatálya

#### 1.2.2.1 Személyi hatály

Az általános szerződési feltételek személyi hatálya kiterjed a Biatorbágyi Kábeltevé Kft.-re, mint Szolgáltatóra, valamint az előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató szolgáltatásait igénybevevő Előfizetőkre.

Egyéni Előfizetőnek minősül az a természetes személy Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági vagy szakmai tevékenységi körén kívül veszi igénybe a távközlési szolgáltatást.

Üzleti/intézményi (korábban közületi) Előfizetőnek minősül minden más jogalany, így különösen a jogi személyek, a jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságok, valamint az egyéni vállalkozók.

A természetes személy Előfizető jogosult az előfizetői szerződés megkötése után üzleti/intézményi, illetve egyéni előfizetőségre vonatkozó nyilatkozatát módosítani.

A módosításra az átírás szabályait kell alkalmazni.

#### ***1.2.2.2 Időbeli hatály***

Az általános szerződési feltételek időbeli hatálya a bejelentés alapján a hatósági nyilvántartás időtartamára, illetve addig terjed, amíg a Szolgáltató az illetékes hatóság által vezetett nyilvántartásban szerepel. Ezen idő alatt, ha ezt a körülmények, különösen a hatályos jogszabályok indokolják, azt felül kell vizsgálni és az előírt módon az Előfizető tudomására kell hozni.

#### ***1.2.2.3 Területi hatály***

Az általános szerződési feltételek területi hatálya: Magyarország területén a bejelentett és nyilvántartásba vett ellátottsági (szolgáltatási) körzet.

Ezen belül a földrajzi területeket a Szolgáltató határozza meg és azok körét szabadon változtathatja, ennek felsorolása az ügyfélszolgálaton megtekinthető, illetve a 3. sz. Melléklet tartalmazza. Az aktuális területi elérhetőségről a Szolgáltató honlapján biztosít tájékoztatási lehetőséget.

#### ***1.2.2.4 Tárgyi hatály***

Az általános szerződési feltételek tárgya: a Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása, az igénybevétel módja és feltételei.

Az általános szerződési feltételek tárgyi hatálya a helyhez kötött telefon szolgáltatás, ezen belül nyilvános helyi távbeszélő-szolgáltatás (KSH SZJ 6110), nyilvános belföldi távbeszélő-szolgáltatás (KSH SZJ 6110) valamint nyilvános nemzetközi távbeszélő-szolgáltatás (KSH SZJ 6110) nyújtására terjed ki, amelyet a Szolgáltató elsősorban saját tulajdonában lévő hálózatán és berendezésein nyújt.

Amennyiben az általános szerződési feltételek módosulása esetén az Előfizető a változásokról való értesítést követő 8 napon belül az illetékes ügyfélszolgálaton, illetve telefonos ügyfélszolgálat esetén a telefonos tájékoztatóban megjelölt helyen írásban nem tesz kifogást, a módosított általános szerződési feltételek elfogadottnak tekintendők. A Szolgáltató jogosult a kifogást elutasítani, ha az megalapozatlan.

Megalapozatlan a kifogás, ha a Szolgáltató a jogszabályokban, illetve az előfizetői szerződésben foglaltaknak megfelelően módosította az előfizetői szerződést. A kifogás elutasítása esetén az Előfizető a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz (a továbbiakban: hatóság), a Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, a Gazdasági Kamarák mellett működő békéltető testülethez, vagy az illetékes bírósághoz fordulhat.

### **1.3 Közzététel és értesítés**

#### **1.3.1 Közzététel**

A Szolgáltató általános szerződési feltételének, vagy egyéb tájékoztatásnak közzétételét az ügyfélszolgálati irodában, illetve az interneten működtetett ügyfélszolgálaton való közzététellel vagy a távbeszélőn működtetett ügyfélszolgálaton való tájékoztatásadással teljesíti.

### **1.3.2 Értesítés**

A Szolgáltató értesítési kötelezettségeinek a következő módokon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (levél), vagy
- b) a jogszabályban foglalt feltételek esetén elektronikus levélben, vagy
- c) a jogszabályban foglalt feltételek esetén egyéb távközlési úton, vagy

d) a szolgáltatás 8. pontban meghatározott, Szolgáltató által kezdeményezett szüneteltetése, valamint az általános szerződési feltételek módosítása esetében az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg az értesítést az ügyfélszolgálaton is köteles közzétenni, vagy

e) az általános szerződési feltételek módosításáról szóló értesítést - ide nem értve a szolgáltatási csomag összetételére, illetve a szolgáltatás díjának emelésére vonatkozó módosítást - az értesítendő Előfizetők köréhez igazodó terjesztésű, ingyenes időszaki lapban feladott közlemény útján.

A Szolgáltató köteles az ÁSZF-et - azok minden módosítása esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően - nyilvánosságra hozni, az ügyfélszolgálatán, illetve honlapján ingyenesen elérhetővé tenni, valamint a hatóságnak megküldeni.

A szolgáltató nem köteles a fenti értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek 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.

## **2. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása**

### **2.1 A szolgáltatás meghatározása Helyhez kötött telefon szolgáltatás**

A Szolgáltató alapszolgáltatásként helyhez kötött telefon szolgáltatást, tehát a helyi távbeszélő szolgáltatást (SZJ 6110) a nyilvános belföldi távbeszélő szolgáltatást (SZJ 6110) és a nyilvános nemzetközi távbeszélő szolgáltatást (SZJ 6110) nyújtja az Előfizetőnek. A helyhez kötött telefonszolgáltatás azt jelenti, hogy az Előfizetők előfizetői telefon hozzáférési pontjukon keresztül hívást tudnak kezdeményezni ugyanazon vagy más helyhez kötött telefonhálózatok előfizetői végpontjára vagy bármely mobil rádiótelefon hálózat előfizetői végpontjára. Az előfizetők hívás fogadására képesek ugyanazon vagy bármely helyhez kötött telefonhálózatból vagy mobil rádiótelefon hálózatból érkező hívás esetében. A hívások kezdeményezése történhet akár belföldi akár nemzetközi irányban, illetve hívások fogadása történhet akár belföldi akár nemzetközi irányból.

A szolgáltatás alapvetően kábeltelvíziós hálózaton, vagy felek külön megállapodása esetén más hozzáférési közegen (így különösen optika, mikrohullám stb.) keresztül vehető igénybe.

Az alapszolgáltatások mellé az előfizető a jelen ÁSZF 2. számú Mellékletében részletezett kényelmi és egyéb szolgáltatásokat is megrendelheti. A jelen fejezetben foglalt szolgáltatások díjait az ÁSZF 1. számú Melléklete tartalmazza.

Amennyiben az egyedi előfizetői szerződés, vagy jelen ÁSZF eltérően nem rendelkezik a Szolgáltató helyhez kötött telefon szolgáltatása az alábbi jellemzőkkel bír:

a) új előfizető esetén a szolgáltatásaktiválástól számított 3 hónapos időszakban, ha az előfizető forgalmi díja bármely hónapban eléri az ÁSZF mellékletében meghatározott mértékű bruttó összeget, úgy a nemzetközi és emeldíjas számokra irányuló híváskezdeményezéseket Szolgáltató jogosult letiltani. Szolgáltató nem jogosult e letiltásra, amennyiben az Előfizető előzetesen az ÁSZF mellékletében meghatározott mértékű óvadékot fizet meg Szolgáltatónak.

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

c) A Szolgáltató hálózatán belüli hívások esetén azok ingyenessége az 1. számú mellékletben meghatározott időtartamra vonatkozik, ezt követően a hívások díjazása megegyezik a hálózaton belüli helyi hívások esetén a helyi hálózaton kívüli tarifával, a hálózaton belüli belföldi hívások esetén a belföldi hálózaton kívüli hívások tarifájával.

## **2.2 Alapszolgáltatások leírása**

### **2.2.1 Helyi hívás**

Definíció: Egyazon földrajzi számozási körzeten belüli előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési pontok között létrejött beszéd vagy fax forgalom, amely nem minősül a szolgáltató hálózatán belüli hívásnak.

Díjazása: Az 1. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

A forgalmi díjon felül kapcsolási díjat is felszámolhat a Szolgáltató eredményes jelátvitel vagy sikeres hívás esetében. Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott telefon hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött. A kapcsolási díj a hívó és a hívott előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért a díjazási időszaktól és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

### **2.2.2 Szolgáltató hálózatán belüli helyi hívásslolgáltatás**

Definíció: A szolgáltató hálózatához tartozó két azonos földrajzi számozási körzetbe bekapcsolt előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési pont közötti beszéd vagy fax forgalom. Ilyen típusú forgalom kizárólag a Szolgáltató előfizetői között jöhet létre.

Díjazása: Az 1. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

A forgalmi díjon felül kapcsolási díjat is felszámolhat a Szolgáltató eredményes jelátvitel vagy sikeres hívás esetében. Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott telefon szolgáltatás hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött. A kapcsolási díj a hívó és a hívott előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért a díjazási időszaktól és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

### **2.2.3 Szolgáltató hálózatán belüli belföldi hívásslolgáltatás**

Definíció: A szolgáltató hálózatához tartozó két eltérő földrajzi számozási körzetbe bekapcsolt előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési pont közötti beszéd vagy fax forgalom. Ilyen típusú forgalom kizárólag a Szolgáltató előfizetői között jöhet létre.

Díjazása: Az 1. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

A forgalmi díjon felül kapcsolási díjat is felszámolhat a Szolgáltató eredményes jelátvitel vagy sikeres hívás esetében. Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott telefon szolgáltatás hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött. A kapcsolási díj a hívó és a hívott előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért a díjazási időszaktól és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

#### **2.2.4 Belföldi távolsági hívásslolgáltatás**

Definíció: Két különböző földrajzi számozási körzetbe bekapcsolt előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési pont között létrejött beszéd vagy fax forgalom, amely nem minősül a hálózaton belüli forgalomnak. A hívott előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez belföldi előtétet (06), belföldi rendeltetés, illetve a hatjegyű előfizetői számot kell tárcsázni.

Díjazása: Az 1. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

A forgalmi díjon felül kapcsolási díjat is felszámolhat a Szolgáltató eredményes jelátvitel vagy sikeres hívás esetében. Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott telefon szolgáltatás hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött. A kapcsolási díj a hívó és a hívott előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért a díjazási időszaktól és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

#### **2.2.5 Nemzetközi hívásslolgáltatás**

Definíció: Valamely külföldi és a Magyar Köztársaság területén lévő előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési pont között létrejött beszéd vagy fax forgalom. A hívott előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez nemzetközi előtétet (00), ország hívó (1-3 számjegy), hálózat azonosító kódot és előfizetői vagy globális előfizetői számot kell tárcsázni.

Díjazása: Az 1. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

A forgalmi díjon felül kapcsolási díjat is felszámolhat a Szolgáltató eredményes jelátvitel vagy sikeres hívás esetében. Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott telefon szolgáltatás hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött. A kapcsolási díj a hívó és a hívott előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért a díjazási időszaktól és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

#### **2.2.6 Mobil hívásslolgáltatás**

Definíció: A helyhez kötött hálózatba bekapcsolt és mobil rádiótelefon szolgáltató előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési pontjai között lebonyolított beszéd vagy fax forgalom. A hívott mobil rádiótelefon előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez belföldi előtétet (06), két számjegyű mobil hálózat kiválasztó kódot és 7 számjegyű mobil rádiótelefon-számot kell tárcsázni.

Díjazása: Az 1. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

A forgalmi díjon felül kapcsolási díjat is felszámolhat a Szolgáltató eredményes jelátvitel vagy sikeres hívás esetében. Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott telefon szolgáltatás hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött. A kapcsolási díj a hívó és a hívott előfizetői telefon

szolgáltatás hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért a díjazási időszakról és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

### **2.2.7 Tudakozó hívásslolgáltatások**

A Szolgáltató biztosítja, hogy előfizetője igénybe vehesse bármely országos tudakozó szolgáltatást, továbbá köteles megadni az ilyen tudakozó szolgáltatóknak, az előfizető hozzájárulásától függően:

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

Az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

#### **2.2.7.1. Belföldi és helyi tudakozódás**

Definíció: A Belföldi és helyi tudakozódás szolgáltatás igénybevételével az Előfizető az előfizetői állomásáról - magyarországi előfizetők és hívószámok kapcsán - tudakozódhat arról, hogy:

- egy névvel és legalább részleges címmel megjelölt személy vagy intézmény telefon előfizető-e,

illetőleg valamely telefon-állomás nyilvántartott használója-e, és mi az előfizetői száma,

- egy előfizetői számmal megjelölt telefon-állomásnak ki az előfizetője, és mi a címe,
- egy kapcsolási számmal megjelölt nyilvános állomásnak mi a címe.

Kezdeményezés: A tudakozódást a 198-as tudakozószolgálati hívószámon kell kérni.

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.

Díjazás: Az 1. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

#### **2.2.7.2. Nemzetközi tudakozódás**

Definíció: A Nemzetközi tudakozó-szolgáltatás igénybevételével az Előfizető információt kérhet arról, hogy egy névvel és címmel megjelölt személy előfizető-e, és ha igen, mi az előfizetői száma.

Kezdeményezés: A tudakozódást a 199-es tudakozószolgálati hívószámon kell kérni.

Díjazás: Igénybevételi díj az 1. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

### **2.2.8 Segélykérő (különleges) hívásslolgáltatás**

Definíció: 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

Díjazás: A segélykérő hívások díjmentesek.

### **2.2.9 Faxhívás szolgáltatás**

Definíció: A telefax szolgáltatás révén a felhasználó papíron rögzített adatok másolatát továbbíthatja a telefon hálózaton keresztül. Szolgáltatás abban az esetben történik, amennyiben az igénybe vevő, papíron vagy más lapon rögzített adatot a szolgáltató vagy harmadik személy birtokában lévő eszköz segítségével leolvas és egyirányúan továbbít, a szolgáltatást igénybe vevő által meghatározott helyhez kötött telefon hálózati, mobil rádiótelefon hálózati telefax vagy bármely más címre.

Az igénybevétel módja: Az előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési ponthoz csatlakoztatott, - a mindenkori jogszabályok (jelen ÁSZF készítésének időpontjában 9/2004. (IV.22.) IHM rendelet) előírásainak megfelelő végberendezés (faxkészülék).

Díjazás: Az 1. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

Előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési pontról kezdeményezett telefax szolgáltatás esetén a forgalmi díj mértéke a hang-hívás szolgáltatás időegység díján alapul, az adatátvitel tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, a hívó és a hívott közötti távolságtól (díjzónától), valamint a díjazási időszaktól függ.

A Szolgáltató a forgalmi díjon felül kapcsolási díjat is felszámolhat eredményes jelátvitel vagy sikeres hívás esetében. Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott telefon szolgáltatás hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött. A hívás-felépítési díj a hívó és a hívott előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért a díjazási időszaktól és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

### **2.2.10 Belföldi zöld szám hívásslolgáltatás**

Definíció: A Szolgáltató lehetővé teszi előfizetői számára, hogy 80-as előhívószámú telefonszámokra hívásokat kezdeményezzenek. A belföldi zöld szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes.

Kezdeményezés: A hívást a belföldi előtétellel (06), a szolgáltatás-kijelölő számmal (80) és a hatjegyű, a zöld számhoz tartozó előfizetői számmal kell kezdeményezni.

Az igénybevétel korlátai: Csak olyan hálózatban található zöldszámok érhetőek el a Szolgáltató előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési pontjairól, amelyek irányában a szolgáltató hálózat-hozzáférési szerződésekkel rendelkezik.

Díjazás: Az 1. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

### **2.2.11 Belföldi kék szám hívásslolgáltatás**

Definíció: A szolgáltató lehetővé teszi előfizetői számára, hogy 40-es előhívószámú hívásokat kezdeményezzenek. A belföldi kék szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás helyi szakaszára vonatkozó díját kell alkalmazni.

**Kezdeményezés:** Belföldi kék szám hívás-szolgáltatást a belföldi előtétellel (06), a szolgáltatás-kijelölő számmal (40) és a hatjegyű, a kék számhoz tartozó előfizetői számmal kell kezdeményezni.

**Az igénybevétel korlátai:** Csak olyan hálózatban található kékszámok érhetőek el a Szolgáltató előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési pontjairól, amelyek irányában a szolgáltató hálózat-hozzáférési szerződésekkel rendelkezik.

**Díjazás:** Az 1. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

### **2.2.12 Emeldíjas szám hívásslolgáltatás (AudioTex)**

**Definíció:** A szolgáltató lehetővé teszi előfizetői számára, hogy 90-es előhívószámú telefonszámokra irányuló emeldíjas hívásokat kezdeményezzenek.

**Kezdeményezés:** Emeldíjas szám hívás-szolgáltatást a előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési pontról lehet igénybe venni belföldi előtétellel (06), a szolgáltatás-kijelölő számmal (90) és a hatjegyű, a számhoz tartozó előfizetői számmal.

**Az igénybevétel korlátai:** Csak olyan hálózatban található emelt díjas számok érhetőek el a Szolgáltató előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési pontjairól, amelyek irányában a szolgáltató hálózat-hozzáférési szerződésekkel rendelkezik.

**Díjazás:** Az 1. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

### **2.2.13 Távszavazás hívásslolgáltatás**

**Definíció:** A szolgáltató lehetővé teszi előfizetői számára, hogy 81-és előhívószámú telefonszámokra irányuló hívásokat kezdeményezzenek.

A távszavazás szolgáltatásnak az alábbi két fajtáját veheti igénybe az előfizető:

- Távszavazás hívás:

Hívások (szavazatok) számlálása. Ez esetben rövididejű (kb. 6 sec) hívásról van szó, és a kapcsolat a előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési pont és a szavazatszámoló berendezés között áll fenn. A szavazatszámoló berendezés a kapcsolat felépülése után a szavazat fogadását bemondással nyugtázza.

- Távszavazás beszélgetés (AudioFix)

Előre meghatározott (beállított) hívásslám elérése után a következő hívás, vagy a véletlenszerűen kiválasztott hívások operátorhoz történő irányítása, riport készítése, vagy nyeremény rögzítése céljából. Ez esetben hosszabb idejű (több mint 6 sec.) hívás jöhet létre, mely alatt a kapcsolat az előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési pont és a Szolgáltató között jön létre.

**Kezdeményezés:** Távszavazás szolgáltatást az előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési pontról lehet igénybe venni belföldi előtétellel (06), a szolgáltatás-kijelölő számmal (81) és a hatjegyű, a számhoz tartozó előfizetői számmal.

**Az igénybevétel korlátai:** Csak olyan hálózatban található emelt díjas számok érhetőek el a Szolgáltató előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési pontjairól, amelyek irányában a szolgáltató hálózat-hozzáférési szerződésekkel rendelkezik.

**Díjazás:** Az 1. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

### **2.2.14 Nemzetközi speciális hívásslolgáltatás**

Definíció: A szolgáltatás lehetővé teszi távközlési összeköttetések létrehozását a Szolgáltató előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési pontjához csatlakozó előfizetői állomások, és a világ bármely pontján lévő tengeri vagy szárazföldi mobil műholdas távközlési hálózathoz csatlakozó előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési pontok között a Szolgáltató 1. számú Mellékletében meghatározott műholdas szolgáltatók által üzemeltetett műholdakon keresztül beszéd-, szöveg-, valamint adatátvitel céljára.

Díjazás: Időtartam alapú (ha az ÁSZF melléklete el nem tér: megkezdett perc alapú) beszélgetési díj, melyet az igénybe vett szolgáltatás típusa határoz meg. Szabadáras szolgáltatások. Díjak az 1. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

A Szolgáltató a forgalmi díjon felül kapcsolási díjat is felszámolhat eredményes jelátvitel vagy sikeres hívás esetében. Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott telefon szolgáltatás hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött. A hívás-felépítési díj a hívó és a hívott előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért a díjazási időszaktól és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

### **2.3 Kényelmi és egyéb szolgáltatások**

A helyhez kötött telefon szolgáltatáshoz kapcsolódó kényelmi és egyéb kiegészítő szolgáltatásai jelen ÁSZF 2. számú mellékletében kerültek meghatározásra.

### **2.4 Komplex szolgáltatási csomag**

A Szolgáltató által nyújtott Komplex szolgáltatási csomagban a helyhez kötött telefon szolgáltatással együtt vezetékes műsorelosztó (Kábeltelevíziós), és/vagy internet szolgáltatást nyújt a Szolgáltató ezen szolgáltatásokra vonatkozó mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételeiben, valamint a jelen ÁSZF 7. számú mellékletében foglalt feltételekkel.

### **3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, esetleges időbeli és földrajzi korlátai**

#### **3.1 Szerződéskötésre vonatkozó eljárás**

##### **3.1.1 Szerződéskötés**

A helyhez kötött telefon szolgáltatás igénybevételére szóló szerződés egyedi előfizetői szerződésből és általános szerződési feltételekből áll.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentést (igénybejelentés) az igénylőnek írásban, elektronikus levelezés útján illetve telefonos ügyfélszolgálat (contact-center) működése esetén egyéb módon (üzenetrögzítőn) kell megtennie. Az igénybejelentést a Szolgáltatónak kell címezni. Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igényfelméréshez szükséges elengedhetetlen adatokat.

A Szolgáltató műsorelosztó hálózatokon nyújtott helyhez kötött telefon szolgáltatása kizárólag a Szolgáltató visszirányú adatátvitelre alkalmas és képes műsorelosztó hálózata által lefedett területen rendelhető meg. Amennyiben a Szolgáltató műsorelosztó tevékenysége az adott területen megszűnik, úgy a szerződés ellehetetlenülés okán megszűnik. Amennyiben a felek kölcsönösen megállapodnak, a fentiekől eltérő területen is adható a szolgáltatás.

Amennyiben az adott ingatlanon már van kiépített és működő műsorelosztó és/vagy internet hozzáférési pont, a szerződés létrejöttének feltétele, hogy a kábeltelevíziós és/vagy internet előfizető és a műsorelosztó hálózat(ok)on nyújtott helyhez kötött telefon szolgáltatási csomag Előfizetője azonos legyen.

Az igénylői bejelentés kötelező minimális 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 leánykori neve, anyja 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, cégjegyzékszáma, vagy más nyilvántartási száma, adószáma, bankszámlaszáma.

d) A létesítés címe, nyilatkozat, hogy új vételi hely vagy meglévő vételi hely

e) Az előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének helye és darabszáma (az igénylő az előfizetői telefon szolgáltatás 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 szereplőadatainak a vonatkozó jogszabályban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;

j) az igénybejelentés helye, időpontja

1) nyilatkozat az ingatlan használatának jellegéről (tulajdonos, használó) tulajdonosi hozzájárulás (ha az igénylő nem tulajdonosa az ingatlannak és ezt a szolgáltató tudomására hozza)

n) az igényben érintett ingatlanon van-e kiépített saját lakáshálózat;

o) előfizető különleges igényei a létesítéssel kapcsolatban.

Az előfizetői igényeket a Szolgáltató nyilvántartásba veszi. Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az igénybejelentés kézhezvételétől számított 15 napon belül, amennyiben erre lehetősége van, felveszi a kapcsolatot az igénybejelentővel az igénybejelentés kiegészítésére.

A természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként (üzleti/intézményi előfizető) kívánja igénybe venni. A nyilatkozatot írásban kell megtenni az egyedi előfizetői szerződés erre vonatkozó pontjának kitöltésével, legkésőbb az egyedi előfizetői szerződés aláírásával egyidejűleg. Amennyiben az Előfizető a nyilatkozattételt elmulasztja, a Szolgáltató úgy tekinti, hogy az Előfizető a szolgáltatást egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az Előfizető az előfizetői szerződés fennállása alatt az általa tett nyilatkozatot írásban bármikor visszavonhatja, illetve módosíthatja.

Az igénybejelentés alapján - a hálózat alkalmasságának ellenőrzése után - amennyiben az előzetes információk szerint nem kizárt a szolgáltatás nyújtása az igénynek megfelelően - a Szolgáltató egy előzetesen egyeztetett időpontban felkeresi az Igénylőt az igényelt létesítési ponton.

A Szolgáltató a helyszínen megvizsgálja a telefon szolgáltatás hozzáférési pont létesítés feltételeit, illetve az Igénylő egyedi igényeit, amely alapján szolgáltatási szerződésre és az egyedi kiépítési igény teljesítésére vonatkozóan ajánlatot ad.

Az Igénylő a Szolgáltató szerződéskötési ajánlatára az igényfelmérés után, a helyszínen válaszol. Ha az Igénylő valamely ajánlatot nem fogadja el, vagy arra nem nyilatkozik, igénye a nyilvántartásból törölhető. Ha az igénylő az Előfizető aktiválási díj vagy a szerelési költség őt terhelő részének megfizetését nem vállalja, az erről szóló nyilatkozatát a Szolgáltató az ajánlat visszavonásának tekintheti.

Amennyiben a Szolgáltató ajánlatát az Igénylő elfogadja, sor kerül az egyedi előfizetői szerződés megkötésére. Az előfizetői szerződés Felek kölcsönös érdekeinek és a szolgáltatás jellegének figyelembevételével kizárólag írásban jön létre.

Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést, az általános szerződési feltételek kivonatát, valamint - az előfizető kérése esetén lehetőség szerint azonnal, de legkésőbb az igénybejelentéstől számított 30 napon belül - az általános szerződési feltételek egy példányát az előfizető rendelkezésére bocsátani.

Az előfizetői szerződés azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató kézhez veszi az Előfizető által is aláírt szerződést.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés létrejöttét követően a lehető legrövidebb időn belül, legfeljebb 30 napon belül köteles előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési pontot létesíteni.

Amennyiben a telefon szolgáltatás hozzáférési pont kiépítése egyedi ajánlat alapján történik, a Szolgáltató az egyedi ajánlattal elfogadott kiépítés ellenértékét az első szolgáltatási számlával számlázza ki.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek:

- ha az Előfizető a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja, vagy ha az Előfizető, vagy harmadik személy magatartása miatt a csatlakozás nem, vagy csak később valósulhat meg.

- ha a Felek a telefon szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

Amennyiben az Előfizető nyilatkozatában kéri a Szolgáltatót, hogy a szolgáltatás kiépítésének akadálya elmúltával a szolgáltatás igénybevételének lehetőségéről tájékoztassa, úgy arról a Szolgáltató a nevezett műszaki akadályok elhárulása után az Előfizetőt telefonon, írásban, vagy e-mail-ben értesíti.

### **3.2 A szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei**

A szolgáltatás igénybevétele a megkötött előfizetői szerződés alapján történik. A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési ponttal és a 14. pontban részletezett megfelelő végberendezéssel.

Az előfizetői végberendezés RJ 11 csatlakozóval kapcsolódik a szolgáltató hálózatához. Minden ettől eltérő fajtájú bekötést, pl. az Előfizető által igényelt telefonvonalnak telefonalközpontra való rákötését vagy további telefonkészülékek azonos telefonvonalra való rákötését a szolgáltató jogosult megtagadni, illetőleg azt csak az Előfizető felelősségére végzi el.

Szolgáltató nem vizsgálja az Előfizető által biztosítandó eszközök (így például végberendezés, telefon/fax készülék stb.) alkalmasságát, azonban Előfizető nem veszélyeztetheti, vagy akadályozhatja a Szolgáltató Hálózatának, rendeltetésszerű működését, így különösen más felhasználók működését.

Az Előfizető a szolgáltatást kizárólag a telefon szolgáltatás hozzáférési ponton, a Szolgáltató által biztosított, a szolgáltatás átadásához szükséges eszközökön (például modemen, telefon adapteren) keresztül veheti igénybe. Előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak átengedheti. Az Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés a telefon szolgáltatás hozzáférési pontján, illetve az ott telepített, a szolgáltatás átadásához szükséges eszközön keresztül történik.

Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat harmadik személyre ruházza át.

Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatások igénybevételéhez, módosításához, vagy az előfizető azonosíthatósága érdekében jelszót bocsát az előfizető rendelkezésére, az előfizetőt jelszavainak titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A Szolgáltató köteles az Előfizető jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A Szolgáltató az Előfizető jelszavát csak az Előfizetővel közli. Szolgáltató kifejezetten felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy biztonsági okokból a jelszót rendszeresen változtatni kell.

A biztonságos működés érdekében az Előfizető köteles gondoskodni a saját eszközeinek biztonságos működéséről, ennek elmulasztásából származó problémákért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

A szolgáltató által nyújtott helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevétele alatt közvetítő szolgáltató nem választható.

Amennyiben az előfizetői szerződés el nem tér Előfizető a szolgáltatási aktiválásától kezdődően köteles a szolgáltatás igénybevételeért fizetendő rendszeres díjakat (ide nem értve például az Előfizető aktiválási, vagy szolgáltatásaktiválási díjakat) megfizetni.

### **3.3 A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli és földrajzi korlátai**

A Szolgáltató helyhez kötött telefon szolgáltatása, a szolgáltató által meghatározott területeken Magyarországon, és az előfizetői szerződésben meghatározott időn belül vehető igénybe.

A Szolgáltató helyhez kötött telefon szolgáltatását a megjelölt földrajzi területen belül nyújtja, a vállalt rendelkezésre állási időszakban, az előfizetői szerződés hatályba lépését követően a kiépítést és aktiválást követően az előfizetői szerződés időtartama alatt. A földrajzi területeket a szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a szolgáltató ügyfélszolgálatán folyamatosan elérhető.

A szolgáltató által a telefon szolgáltatás hozzáférési ponton üzemeltetett készülékek folyamatos 230 V-os tápáramellátást igényelnek, amelynek biztosítása az előfizető felelősége. Az áramszolgáltatásban bekövetkezett bármilyen kimaradás esetén, annak időtartama alatt a 2. pontban valamint a 2. számú Mellékletben felsorolt szolgáltatások nem elérhetők.

## **4. Az előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételre való rendelkezésre állásának vállalási ideje az igénybejelentéstől számítva**

### **4.1 Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén**

A létrejött előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató - az egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezése hiányában - az előfizetői szerződés Előfizető által történő aláírásakor lehetőség szerint azonnal a helyszínen, de legfeljebb 30 napon belül a tulajdonában vagy üzemeltetésében lévő kábeltelevízió hálózatához kapcsolódó állandó telefon szolgáltatás-hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott helyhez kötött telefon szolgáltatásokat.

A szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök és berendezések Előfizető birtokába adását a Szolgáltató - z előfizetői szerződéskötéssel egy időben esedékes - letéti díj (óvadék) megfizetéséhez kötheti.

Figyelemmel az Előfizetők érdekeire, a Hálózat rendeltetésszerű használatának biztosítására az előfizetői végpont létesítését követően, az Előfizető az ingatlanán belül a telefon szolgáltatás-hozzáférési pontig terjedő hálózaton a Szolgáltató előzetes engedélye nélkül semmilyen átalakításra nem jogosult. Előfizető felel minden olyan kárért, amely ezen kötelezettségei megszegéséből ered.

Az óvadékból a Szolgáltató jogosult a fenti eszközök megrongálódása, elvesztése esetén az őt ért kár összegét levonni, illetve az őt ért kár összegét beszámítani. Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló szerződés megszűnt, és az Előfizető a Szolgáltató által

átadott eszközöket sértetlenül visszaszolgáltatja, illetve az Előfizetővel szemben nem áll fenn jogos Szolgáltatói követelés.

## **5. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere**

### **5.1 Használhatóság az előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési ponton**

Az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott bekapcsolási időponttól kezdődően a Szolgáltató a telefon szolgáltatás hozzáférési ponton biztosítja az Előfizető részére a folyamatos napi 24 órás, évi 365 (366) napos szolgáltatás nyújtását az Előfizetési szerződés feltételei szerint. Az ezen időtartam alatt érvényes éves rendelkezésre állást jelen ÁSZF 4. számú Melléklete (Minőségi Mutatók) határozza meg, amelyet az Előfizetőnél elhelyezett kábelmodem és telefon adapter valamint a Szolgáltató fejállomása közötti kapcsolatra kell értelmezni. A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha a hibabejelentés

- az előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,
- vis maior miatt történt,
- a szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, energia ellátási zavar, áramszünet, rongálás, lopás stb.) történt,
- a szünetelés idejét, ha az előfizető kérése alapján történt,
- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,
- az előfizetői szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

A szolgáltatás minőségére vonatkozó minőségi célértékek:

A szolgáltatás műszaki adatai, minőségi követelményei, célértékei az ÁSZF 4. számú Mellékletében (Minőségi Mutatók) kerülnek meghatározásra.

### **5.2 Mérési módszerek**

A minőségi mutatók mérésének módszere a távközlési mérés-technikában kialakult és elfogadott módszer, az ezekhez szükséges hitelesített mérőműszerekkel, valamint a jogszabály által előírtak szerint történik. Egyes minőségi mutatók értéke dedikált központi rendszerek adatai szerint kerül megállapításra.

A minőségi mutatók számításának forrását az ÁSZF 4. számú Melléklete (Minőségi Mutatók) tartalmazza.

### **5.3 Meg nem felelés igazolása az Előfizető részéről**

Ha az Előfizető a meg nem felelésre vonatkozó bejelentésével a Szolgáltató nem ért egyet, az Előfizető Nemzeti Hírközlési Hatóságot kérheti fel a meg nem felelés igazolására. Szolgáltató jogosult a vizsgálatnál jelen lenni és észrevételeket tenni.

## **6. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája, az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak**

### **6.1 Az előfizetői szerződés minimális tartalmi elemei**

Az egyedi előfizetői szerződésnek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik:

- Szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége, nyitvatartási rendje és a szolgáltató internetes honlapjának címe;
- Előfizető neve (cégszerű megnevezése), előfizetői kategóriája, lakóhelye (állandó címe, vagy tartózkodási helye), illetve székhelye; természetes személy Előfizető esetén születési neve, anyja neve, születési helye, ideje, nem természetes személy Előfizető esetén cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint bankszámlaszám (ha a természetes személy Előfizető korlátozottan cselekvőképes, a törvényes képviselő ugyanezen adatait); természetes személy Előfizető esetén az Előfizető köteles megjelölni, hogy egyéni, vagy közületi Előfizetőként kívánja igénybe venni a szolgáltatást;
- az Előfizető hozzájárulása az EHT 157. § (2) bek.-ben meghatározott adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az EHT-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
- a szerződés tartania, a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határideje, a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja, a szerződés megszüntetésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit, utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét, a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat, a szerződésmódosítás feltételei, az előfizető jogai szerződésmódosítás esetére, tájékoztatás arról, hogy jogvita esetére az előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni, továbbá utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését, amennyiben az rögzített úgy az előfizetői végberendezés felszerelésének helye, és az előfizető hívószáma; a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési pont létesítési helye, az előválasztással választott közvetítő szolgáltató vonatkozó nyilatkozatok és adatok; a tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozat; az ÁSZF elérhetősége, valamint az előfizető nyilatkozata, mely szerint az előfizetői szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadta.

## **6.2 Az előfizetői jogviszony létrejötte**

### **6.2.1 Képviselési jogosultság**

Az egyéni Előfizetői Szerződést és a Szolgáltató által tett telefon szolgáltatás hozzáférési pont létesítési ajánlat elfogadására vonatkozó nyilatkozatot az előfizetőnek vagy képviselőjének kell aláírnia.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató ajánlattételekor nincs személyesen jelen, a Szolgáltató az Előfizető (Igénylő) lakcímkártyája és egy jelenlévő meghatalmazottra kiállított, két tanúval aláírt meghatalmazás alapján, a meghatalmazott személyazonosságának ellenőrzése után a meghatalmazottat az Előfizető törvényes képviselőjének tekinti.

A meghatalmazott, mint az Előfizető képviselője az ajánlattételt az Előfizető nevében elfogadhatja, ezáltal az Előfizetőre nézve jogerős szolgáltatási szerződés jön létre.

Az Előfizető személyes jelenléte esetén köteles szerződéskötési jogosultságát hitelt érdemlően igazolni (így különösen: ingatlan tulajdonosának írásbeli hozzájárulása a szerződéskötéshez).

A üzleti/intézményi előfizetői szerződés megkötésére a képviselési jogosultsággal rendelkező, vagy az általa írásban meghatalmazott személy jogosult, a jogosultság megfelelő igazolásával (cégbírósági bejegyzés, cégkivonat, vagy nyilvántartásba vételről szóló határozat, továbbá aláírási címpéldány).

### **6.2.2 A szerződéskötés megtagadása**

A Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését jogosult megtagadni, különösen ha

- a kiépíteni kért telefon szolgáltatás hozzáférési pont a vételkörzetén kívül esik, vagy ha az adott területen az nem építhető ki;
- az Előfizetőnek, vagy az igényelt létesítési címről a Szolgáltatóval szemben a távközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, vagy azzal kapcsolatosan keletkező díjtartozás áll fenn;
- egyetemes távközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, három hónapot meghaladó díjtartozása van; a korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 1 éven belül mondták fel; a szolgáltatók közös adatbázisának adatai szerint a felhasználó számlatartozása miatt bármely elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizetői szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette; vagy bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az ilyen eljárást azért szüntették meg, mert az előfizető tartózkodási helye ismeretlen; az ajánlattevő illetve előfizető károkozás lehetőségének fennállta mellett bármely távközlési szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum hamis, hamisított vagy érvénytelen);
- a szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki feltételeket az Előfizető nem tudja biztosítani.

### **6.2.3 Az Előfizető az egyedi előfizetői szerződés aláírásával vállalja, hogy**

a) Az ingatlanán (vagy egyéb érdekkörén) áthúzódó vagy azon elhelyezett, a Szolgáltató tulajdonát vagy érdekeltségét képező info-kommunikációs hálózat tartozékait a tőle elvárható gondossággal kezeli. E kötelezettségéért az Előfizető kártérítési felelősséggel tartozik.

b) a Szolgáltató az info-kommunikációs hálózat tartozékait tulajdonán (ingatlanán) elhelyezhesse és átvezethesse.

c) Amennyiben kezdeményezésére a nevezett ingatlanon vagy érdekkörében átépítés, felújítás, vagy egyéb olyan beavatkozás történik, amely az info-kommunikációs hálózat áthelyezését, kiváltását indokolja (akár ideiglenesen, akár véglegesen) úgy annak költségeit az Előfizető köteles viselni.

d) Biztosítja ingatlanában vagy érdekkörében a közös helyiségek zárhatóságát és a Szolgáltató vagy megbízottja részére az akadály nélküli hozzáférést, ezzel saját vagyónának védelmét.

### **6.2.4 Az Előfizető az egyedi előfizetői szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy**

a) a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltakat;

b) hogy az info-kommunikációs rendszerben tulajdonjogot nem szerez;

c) hogy az előfizetői szerződés csak saját célra engedélyezi a szolgáltatás felhasználását, nem jogosít fel a szolgáltatás további értékesítésére.

d) a szolgáltatás átadási pontra csatlakozó előfizetői végberendezés(ek) konfigurálása, installálása nem a Szolgáltató feladata, sem az esetleges változtatások esetén, sem az üzemeltetés során

e) hogy a szolgáltatás átadási pontja - amennyiben erről az előfizetői szerződés másként nem rendelkezik - a kábelmodem vagy telefon adapter RJ11-es interfésze. Az Előfizető rendszerén ezek után elhelyezkedő elemek megfelelő működéséért a szolgáltató nem felelős.

### **6.3 A legrövidebb szerződési időszak**

A szerződés a választott szolgáltatási csomagtól függően határozatlan, vagy határozott időre jön létre.

A határozott idejű szerződés automatikusan, az előfizetői szerződésben meghatározott feltételek szerinti határozatlan idejű szerződéssé alakul, ha a határozott idő lejáratá előtt a szerződéses jogviszony megszüntetése céljából az előfizető írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő.

Legrövidebb szerződési időszakot Szolgáltató nem határoz meg. Ettől az egyedi megállapodásban eltérés lehetséges.

### **6.4 Feltételes kedvezmény, hűségnyilatkozat**

A „feltételes” kedvezmény a szolgáltatás igénybevételének olyan módját jelenti, amely kedvezőbb a szolgáltató mindenkor általános szerződési feltételeiben meghatározott feltételektől, s amelyet a Szolgáltató az Előfizető által vállalt hűségnyilatkozat ellenében biztosít.

Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy módosításakor a Szolgáltató által közzétett valamely különleges ajánlat alapján hűségnyilatkozat aláírásával

olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató a hűségnyilatkozatban megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott kötelező szerződéses időtartamhoz kötött, úgy az ezen időszak alatt bekövetkező alábbi esetekben az Előfizető a feltételes kedvezmény összegét elveszti különösen, ha:

- a) az Előfizető az előfizetői szerződését rendes felmondással megszünteti;
- b) az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozza, vagy felmondja;
- c) az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szintre vonatkozó szerződésmódosítást kezdeményez;
- d) az Előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri olyan területre, ahol a Szolgáltató nem nyújtja az igénybe vett szolgáltatást;
- e) az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését kezdeményezi.

A fenti esetekben az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti, és a vállalt hűségnyilatkozatában meghatározott kedvezmények összegének a Szerződés megszüntetéséig, vagy megszűnéséig történő, egyösszegű visszafizetésére, valamint adminisztrációs díj fizetésére köteles.

A fenti általános szabályok annyiban alkalmazandók, amennyiben az ÁSZF Melléklete(i), a Szolgáltató által meghirdetett kedvezményes ajánlatok (akciók) vagy az egyedi előfizetői szerződés feltételei el nem térnek.

Amennyiben az Előfizető által a hűségnyilatkozatban vállalt határozott időtartam eltelik, és az Előfizető a hűségnyilatkozata lejáratát előtt 15 (tizenöt) nappal nem jelzi a Szolgáltató felé, hogy a szerződés folytatását nem kívánja és a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, abban az esetben az előfizetői jogviszony az alapul fekvő határozatlan idejű előfizetői szerződés rendelkezései szerint folytatódik tovább.

## **7. Az előfizetői szerződés módosításának egyes esetei és a szerződésmódosítás feltételei, a szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén megillető jogok, egyoldalú szerződésmódosítás esetén az előfizető tájékoztatásának módja, a díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és a fizetendő díj mértéke, az áthelyezés és az átírás teljesítésének határideje**

### **7.1 Az előfizetési szerződés módosításának egyes esetei és feltételei**

#### **7.1.1 Szerződésmódosítás közös megegyezéssel**

Az előfizetői szerződést a Felek együttes akarattal a jogviszony fennállása alatt, a vonatkozó jogszabályok alkotta keretek között bármikor módosíthatják. A módosítás nem terjedhet ki a szerződés kötelező, jogszabályokban meghatározott tartalmára.

## 7.1.2 Szerződés módosítás az Előfizető kezdeményezésére

Az előfizetői szerződés módosítását az Előfizető is kezdeményezheti, amit a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott feltételek teljesítése esetén nem tagadhat meg. A szerződés módosítását, amennyiben a teljesítésnek egyéb akadálya nincs - a kérelem benyújtásának az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő beérkezésétől számított, lehetőség szerinti - eltérő rendelkezés hiányában - 5 munkanapon belül, de legfeljebb 30 napon belül a Szolgáltató teljesíti. A módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja az előfizetői módosításra vonatkozó igény teljesítésének időpontjával esik egybe. E pontban foglalt rendelkezésektől a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarata esetén el lehet térni.

Az Előfizető ennek keretében az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint kezdeményezheti:

- a) a szolgáltatás-hozzáférés helyének megváltoztatását (áthelyezés),
- b) számlázási cím módosítását,
- c) az igényelt csomag-változtatását,
- d) az adatai vagy azok kezelésének módosítását (pl. átírás).
- e) telefonszámának megváltoztatását

### 7.1.2.1 A szolgáltatás-hozzáférés helyének megváltoztatása (áthelyezés)

Az Előfizető - határozatlan idejű szerződés esetében - kezdeményezheti a telefon szolgáltatás hozzáférési pont helyének megváltoztatását (áthelyezés) a Szolgáltató ellátási szöveggel - tájékoztatást adjon, továbbá, hogy a szolgáltató a hívószámot 6 hónapig ne rendelje más előfizetőhöz.

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.

Az előfizető által kezdeményezett számváltozást a Szolgáltató a tudakozóban és a telefonkönyvben átvezeti, valamint a régi kapcsolási számot más előfizetőnek fél éven belül nem adja ki.

Az előfizető kérésére történő hívószám változtatásért a Szolgáltató díjat számolhat fel, amelynek mértékét jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmaz.

## 7.1.3 Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása

A szolgáltató jogosult továbbá az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására a vonatkozó jogszabályokban meghatározott esetekben, valamint az egyedi előfizetői szerződésben, illetve az ÁSZF-ben meghatározott feltételek bekövetkezése esetén.

a) A szolgáltató jogosult az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására, ha a tevékenységével kapcsolatos körülmények ezt indokolják, így különösen:

- ha az előfizetői szerződésekben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybe
- vételének feltételei műszaki okból megváltoznak (pl.: fejállomás csere, hálózati fejlesztések stb.)
- az ÁSZF szövegére irányuló módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltétele; vagy a szöveg helyesbítése, pontosítása, átfogalmazása, illetve folyamat-módosítások;

- szolgáltatási terület növekedése;
- új szolgáltatási csomagok bevezetése, illetve régi szolgáltatási csomagmegszüntetése;
- a Szolgáltató jogosult változtatást végezni a szolgáltatásban annak hibái kijavítása kapcsán vagy korszerűbb berendezés bevezetésével.

E módosítás - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását.

b) A szolgáltató jogosult továbbá az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani, ha - jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, vagy a körülményekben bekövetkezett lényeges változás esetén. A körülményekben bekövetkező lényeges változásnak minősülnek a Szolgáltató gazdálkodását, illetőleg a nyújtott szolgáltatást befolyásoló körülményekben bekövetkező változások. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek változása, infláció,
- ha az előfizetői igények, a jelszolgáltatás körülményei és egyéb érdekek, körülmények figyelembe vételével a csomagok száma, tartalma módosul, vagy módosításra szorul, hálózat műszaki korszerűsítése, hálózat használati díjak változása.

#### ***7.1.3.1 A szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén az előfizető tájékoztatásának módja***

Az előfizetői szerződés Szolgáltató által történő egyoldalú módosítása esetén Szolgáltató köteles a módosításokat azok hatályba lépését megelőzően 30 nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni és az Előfizetőt az EHT-ban foglaltak alapján értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Az egyoldalú szerződésmódosításról szóló értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire
- b) a módosítások lényegének rövid leírását
- c) a módosítások hatályba lépésének időpontját
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét
- e) ha díjmódosítást tartalmaz a módosítás, a módosított díj összegét
- f) Előfizetőt megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatás
- g) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja
- h) az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az Előfizető, illetve az Igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (Előfizető által igénybevett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának. Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása - az egyedi szerződésben rögzített megállapodás alapján - elfogadásnak minősül.

A Szolgáltató nem köteles az értesítési határidőket az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

#### **7.1.3.2 Az előfizetőt a szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén megillető jogok**

A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembe vételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti és az Előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Amennyiben a szolgáltatásra irányuló igénybejelentés megtételét követően, de még a szerződéskötést megelőzően a Szolgáltató az ÁSZF egyoldalú módosításáról értesíti az Igénylőt, úgy az ÁSZF közzétételét követő 8 napon belül az Igénylő minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül elállhat a szerződéstől.

### **7.2 Díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei**

Szolgáltató az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosításokat az egyéb feltételeken túl, a hatályos Általános Szerződési Feltételek 1. sz. Mellékletét képező díjszabásban foglalt díjtételek megfizetése után teljesíti.

## **8. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei, az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei és a fizetendő díj mértéke**

Amennyiben az Általános Szerződési Feltételek, vagy az egyedi előfizetői szerződés eltérően nem rendelkezik Szolgáltató a szüneteltetés időtartama alatt fenntartja az Előfizető kapcsolási számát és rendszerbeállításait.

A szolgáltatás műszaki jellege miatt a szüneteltetés időtartama alatt nem biztosíthatók a jelen ÁSZF szerinti szolgáltatások (így például a segélyhívó számok, a Szolgáltató ügyfélszolgálati és hibabejelentő szolgálatának hívása, a bejövő hívások fogadása stb.). A szolgáltatás szüneteléséből adódó károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

### **8.1 Szolgáltatás Szolgáltató általi szüneteltetése**

A Szolgáltató előre nem látható és elháríthatatlan külső ok vagy jogszabály alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetén szüneteltetheti a szolgáltatást.

Szolgáltató jogosult továbbá a szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizetők előzetes, a szünetelést legalább 15 nappal megelőző értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása,

cseréje, vagy karbantartása miatt - szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás hiányában -, ez azonban naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg.

A Szolgáltató érdekkörében felmerülő - ide nem értve az ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartást -, illetve egyik fél érdekkörébe sem tartozó okból eredő szüneteltetés esetén Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ebben az esetben, ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az adott egy hónapra eső, megfizetett előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetése érdekében minden tőle elvárhatót megtett.

Rendszeres karbantartásnak minősül minden, a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatás minőségi célértékeinek fenntartása, valamint a hálózat állapotának fenntartása, fejlesztése érdekében a Szolgáltató által időszakonként ismétlődően végzett munka. A jelen pont harmadik bekezdésében foglaltakat a rendszeres karbantartás vonatkozásában is alkalmazni kell.

## **8.2 Szolgáltatás szüneteltetése előfizető kérésére**

A szolgáltatás az Előfizető tárgyhónap 15. napjáig írásban közölt kérelmére a tárgyhónapot követő hónap 1. napjától kezdődően is szüneteltethető. A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama egyéni Előfizető esetén 6 hónap, egyéb Előfizetők esetén 3 hónap.

Amennyiben az Előfizetőnek határozott idejű szerződése van, illetve meghatározott ideig vállalta a szolgáltatás folyamatos, megszakításmentes igénybevételét és ennek fejében történő díjfizetést és erre tekintettel Szolgáltató valamilyen kedvezményben részesítette, az előfizetett szolgáltatási csomagra vonatkozó előfizetői szerződés eltérő rendelkezése hiányában a szünetelési kérelemmel egyidejűleg Előfizető köteles a kedvezményt Szolgáltatónak az adminisztrációs díj megfizetése mellett visszafizetni.

Az Előfizető kérésére történő szüneteltetésnél az Előfizető a díjszabásban meghatározott költségtérítés fizetésére köteles, melynek összege az első 6 hónapban díjmentes, majd ezt követően az ASZF 1.számú mellékletében szereplő szolgáltatás szüneteltetési díj megfizetésére kötelezett. A szünetelés időtartama végén amennyiben az Előfizető eltérően nem nyilatkozik, a Szolgáltató a korábban igénybe vett szolgáltatási csomagot (az időközben bekövetkezett ár és tartalomváltozásokkal együtt) biztosítja és ennek ellenében jogosult a hatályos díjra. Amennyiben a korábban igénybe vett szolgáltatási csomag a szünetelés időtartamának lejártakor már nem fizethető elő, az Előfizető köteles nyilatkozni, hogy mely szolgáltatási csomagra tart igényt, illetve az előfizetői szerződést felmondja, ennek hiányában Szolgáltató a legalacsonyabb díjú, határozatlan időtartamú szerződéses szolgáltatási csomagot biztosítja.

A szolgáltatás újraindítására csak akkor kerülhet sor, ha az Előfizető a mindenkori díjszabásban meghatározott visszakapcsolási díjat megfizette. A visszakapcsoláshoz, amennyiben az Előfizető felkeresése is szükséges, az Előfizetőnek kiszállási díjat is meg kell fizetnie.

Amennyiben a szüneteltetés kábelvezeték, erősítő - vagy a szolgáltatás folyamatosságához szükséges más műszaki berendezés áthelyezésével, vagy csatlakozási pont lezárással történik, illetve a szüneteltetés mások szolgáltatási lehetőségével összefügg, - a szüneteltetésre az Előfizető kérése alapján nem kerülhet sor.

A kábelmodemet és telefon adaptert használó hozzáférésen kívüli más hozzáférés esetén szüneteltetésre az Előfizető kérése alapján nem kerülhet sor.

## **9. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzői csökkentésének az esetei és feltételei**

### **9.1 Szolgáltató jogosultsága a szolgáltatás korlátozására**

A Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével jogosult a szolgáltatás igénybevételének korlátozására, ha:

a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha

1. a szolgáltatáshoz használt berendezést, továbbá a szolgáltató hálózatát a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol (ideértve azt is, ha az Előfizető a Szolgáltató hálózatát, annak eszközeit szándékosan vagy súlyosan gondatlanul megrongálja, a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges kábelmodemet vagy telefon adaptert kialakítja, műszaki jellemzőit megváltoztatja stb.), vagy

2. a szolgáltatáshoz használt kábelszakasz (törzs- és vonalkábel), házerősítő, elosztópont, és egyéb jeltovábbítási berendezés fenntartási, felújítási, megelőző karbantartási munkáinak, illetve az ellenőrzési munkák elvégzését akadályozza, vagy

3. az előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal illetve CE vagy H megfelelőségi jelöléssel nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat, vagy

4. az Előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja (ideértve különösen, ha Előfizető nem biztosítja a saját eszközeinek biztonságos és rendeltetésszerű működését és ezzel a Hálózat, vagy a többi Előfizető számára nyújtott szolgáltatás rendeltetésszerű működését akadályozza, vagy veszélyezteti), vagy

5. az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató előzetes hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy

6. a szolgáltatást a Szolgáltatóval kötött külön megállapodás nélkül nem saját célra használja, továbbosztja, megosztja

7. a szolgáltatás megállapodott mértéken felül használta

b) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felhívásban 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 feltételek 10.3.1. pontjában meghatározott vagyoni biztosítékot.

c) A szolgáltató a híváskezdeményezés forgalmi szolgáltatást igénybe vevő közvetítő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha az Eht. 137. § (1) bekezdés b)-c) pontjaiban meghatározott feltételek az előfizető által - a közvetítőválasztás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint - választott közvetítő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

### **9.1.1 A szolgáltatás megállapodott mértéken felül használata**

A szolgáltató hálózatának védelmében jogosult a telefon szolgáltatás hozzáférési ponthoz tartozó havi forgalmi limit megállapítására, amiről a Szolgáltatási szerződés megkötésekor, de legkésőbb a forgalmi limit megállapításakor tájékoztatja az Előfizetőt.

A havi forgalmi limit túllépése esetén a Szolgáltató jogosult a telefon szolgáltatás hozzáférési pontról kezdeményezett hívások korlátozására. Ha az egyedi előfizetői szerződés, a jelen ÁSZF vagy mellékletei el nem térnek a forgalmi limit túllépését jelenti, ha az adott hónap első és utolsó naptári napja között a telefon szolgáltatás hozzáférési ponthoz hozzárendelt összegszerű vagy időtartamban megállapított kezdeményezett hívás forgalmat meghaladóan forgalmaz az Előfizető.

### **9.2 Átalány kártérítés**

A jelen ÁSZF 9.1. a) 1-6 pontjaiban foglalt bármely esetben Előfizető köteles a szerződésszegés miatt megfizetni a szerződésszegés Szolgáltató általi észlelésekor az adott hálózaton érvényes legmagasabb díjú helyhez kötött telefon szolgáltatási csomag havi előfizetési díja 5-szörösének megfelelő összegű átalány-kártérítést.

### **9.3 Korlátozás megszüntetése**

A Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul (de legfeljebb 3 munkanapon belül) megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlően tudomást szerez.

### **9.4 Korlátozás módja**

Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásaként a szolgáltatás szüneteltetésére, vagy bármely más olyan intézkedésre jogosult, amellyel a szolgáltatás mennyiségi, minőségi vagy más jellemzőit csökkenti, vagy korlátozza (így különösen: kimenő hívások korlátozása, szolgáltatás felfüggesztése stb.).

A szolgáltatás korlátozása nem terjed ki az előfizető, a segélykérő hívószámok hívhatóságának, a Szolgáltató ügyfélszolgálatára vagy hibabejelentője elérhetőségének korlátozására.

A korlátozás okának megszűntekor, illetve ha az előfizetői szerződés a korlátozás megszüntetése nélkül megszűnik, akkor az előfizetői szerződés megszűnésekor Előfizető köteles a szerződésszegés miatt megfizetni az adminisztrációs díjat, valamint amennyiben kiszállásra került sor, úgy kiszállási díjat is. A szolgáltatás újbóli biztosítása csak a fenti díjak, valamint a visszakapcsolási díj megfizetését követően történik meg.

Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető érdekkörébe tartozó okból korlátozza, az Előfizető a korlátozás időtartamára teljes díjfizetésre köteles.

Az EHT 137. § (1) bekezdés b)-c) pontjában foglalt esetekben a szolgáltatás korlátozása -a korlátozás első három hónapjában - csak olyan módon alkalmazható, hogy a korlátozás az Előfizetőnek más szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogai gyakorlását - így más szolgáltatások igénybevételeének lehetőségét - indokolatlanul ne akadályozza, vagy veszélyeztesse. E rendelkezés nem alkalmazható, ha az Előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

## **10. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei, feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná**

### **10.1 A szerződés megszűnésének esetei**

A szerződés megszűnik az alább esetekben:

- a Felek megállapodása alapján;
- határozott idő lejártával, amennyiben az nem alakult át határozatlan időtartamúvá;
- az Előfizető halálával, ha nincs átírásra jogosult örökös, illetve bármely Fél jogutód nélküli megszűnésével;
- az ÁSZF-ben meghatározott esetben és feltételekkel, így különösen felmondással.

### **10.2 Előfizetői felmondás**

Az Előfizető jogosult a határozatlan időtartamú előfizetői szerződést - 8 napos felmondási idővel - írásban felmondani.

Az Előfizetőnek a felmondást a Szolgáltató ügyfélszolgálatára kell eljuttatnia.

Az előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. nap.

A szerződés felmondása és megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő kötelezettségeinek teljesítése (ideértve tartozásainak megfizetése) alól.

### **10.3 Szolgáltatói felmondás**

#### **10.3.1 30 napos felmondás**

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.

Nem jogosult a Szolgáltató a felmondásra, ha

- a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000,- Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy
- ha az Előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja (ide nem értve, ha a díjváltással nem ért egyet) 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.

Az utóbbi esetben, amennyiben az Előfizető vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjeszt elő, erről a kérelem előterjesztésével egyidejűleg minden kétséget kizáró módon bizonyíthatóan (például az érkeztető pecséttel ellátott kérelem másolatának megküldésével) értesíteni köteles Szolgáltatót. Amennyiben ezt elmulasztja, vagy késedelmesen teszi meg, Előfizető köteles a

Szolgáltató felmondásának érvénytelensége miatt felmerült költségei és kárai megtérítése címén az adminisztrációs díjat, valamint a kiszállási díj kétszeres összegét Szolgáltatónak megfizetni.

Szolgáltató jogosult az Előfizetőtől díjtartozás esetén a mindenkor aktuális havi előfizetési díj háromszorosának, de legalább a díjtartozásnak megfelelő összegű vagyoni biztosítékot kérni. Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy Szolgáltató a díjtartozás jogkövetkezményeit nem alkalmazza.

### **10.3.2 15 napos felmondás**

Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést 15 napos határidővel felmondani, ha az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően:

- az értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg azt a szerződésszegő magatartást, ami akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, vagy;
- nem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy;
- a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

A Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését akadályozó, vagy veszélyeztető szerződésszegő Előfizetői magatartásnak minősülnek különösen az Általános Szerződési Feltételek 9.1.a) pontjában meghatározott esetek.

### **10.3.3 60 napos felmondás**

Szolgáltató a fentiekén túl jogosult az előfizetői szerződést 60 napos felmondási idővel felmondani.

## **10.4 Díjvisszatérítés**

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

A szerződés megszűnése esetén a Felek elszámolnak egymással.

a) Az egyedi szerződés, vagy az ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában amennyiben az Előfizető a szerződéskötést követően, de még a kábeltelevíziós hozzáférési pont létesítése előtt a szerződést felmondja, a Szolgáltató az addig megfizetett a helyhez kötött telefon szolgáltatás használata érdekében felmerült telefon szolgáltatás aktiválási díjat, valamint, ha egyéb szolgáltatásra sem tart igényt, úgy a Előfizető aktiválási díjat, illetőleg az előre megfizetett előfizetési díjat a díjszabásban meghatározott mértékű elállási díjjal és a Szolgáltató felmerült költségeivel (adminisztrációs díj) csökkentve az előfizetői szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül visszafizeti.

b) Amennyiben a hálózathoz való csatlakozásra nincs lehetőség, a Szolgáltató az addig megfizetett Előfizető aktiválási díjat és szolgáltatásnak\* válási díjat az Előfizető részére a csatlakozás létesítésének lehetetlenségéről való előfizetőnek szóló értesítéstől számított 30 napon belül visszafizeti.

c) Amennyiben a hálózathoz való csatlakozás lehetséges de a telefon hozzáférési pont kiépítésére (telefon szolgáltatásra) nincs lehetőség, a Szolgáltató az addig megfizetett telefon szolgáltatásaktiválási díjat az Előfizető részére a telefon hozzáférési pont

létesítésének (telefon szolgáltatás) lehetetlenségéről való Előfizetőnek szóló értesítéstől számított 30 napon belül visszafizeti. Amennyiben az Előfizető más szolgáltatásra nem tart igényt, abban az esetben Szolgáltató az addig megfizetett Előfizető aktiválási díjat is a fentiek szerint visszafizeti.

d) A telefon szolgáltatás hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatás aktiválás időpontja közötti felmondás esetén a Szolgáltató a Előfizető aktiválási díjat nem fizeti vissza.

e) A telefon szolgáltatás aktiválása után a Szolgáltató a Előfizető aktiválási díjat, valamint a szolgáltatás aktiválási díja(ka)t nem fizeti vissza. Az Előfizető a szerződés megszűnésekor az esetleg előre megfizetett telefon szolgáltatás hozzáférési (előfizetési) díj költségekkel (adminisztrációs díj) csökkentett összegének az előfizetői szerződés megszűnésétől számított 30 napon belüli visszafizetésére igényt tarthat (kivéve a Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést, melyet a Szolgáltató nem térít vissza). Ha a szerződés az Előfizetőnek felróható okból szűnt meg, a Szolgáltató jogosult a fizetendő összegből levonni a jogos követelése (díjigénye, kárigénye stb.) összegét.

#### **10.4.2 Telefonszám újrafelhasználása**

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követően az Előfizetői telefonszáma azonnal megszűnik, és azt a Szolgáltató újra felhasználhatja. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

#### **10.4.3 Együttműködés a szerződés megszűnése esetén**

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a telefon szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére.

Előfizető köteles továbbá arra, hogy ezen berendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a, szolgáltató rendelkezésére. Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 napon belül érdekkörébe tartozó ok miatt nem kerül sor, úgy Előfizető köteles a díjszabásban meghatározott átalány-kártérítést fizetni Szolgáltatónak.

### **10.5 Az előfizetői szerződés felmondásával kapcsolatos egyéb szabályok**

Szolgáltató felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról egyéb módon is értesítheti.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg, erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A felmondásnak tartalmaznia kell a felmondás indokát, a felmondási időt, a felmondási idő lejáratának napját, valamint ha az indok az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy amennyiben az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondás helyett biztosítékot kérni vagy az EHT 137. §-ában foglaltak szerint korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

A Szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató Hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be és

a) az EHT 134. § (6) vagy (7) bekezdésében foglaltak teljesültek, valamint a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

## **11. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete**

### **11.1 A hibabejelentés, hibaelhárítás eljárási rendje**

A hibaelhárítás érdekében a Szolgáltató 24 órán keresztül hívható hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat hívható a jelen általános szerződési feltételek 1.1. pontjában a telefonos hibabejelentőként megadott telefonszámain.

Az Előfizető érdeke, hogy késedelem nélkül jelezze a szolgáltatás észlelhető hiányosságait, vagy rendellenességeit az illetékes ügyfélszolgálaton, illetve a telefonos ügyfélszolgálaton. Szolgáltató nem felel azokért a károkért, melyek a késedelem következtében keletkeztek. Az Előfizető a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni köteles.

A hibabejelentés adatait, a hibaelhárító eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel, vagy egyéb elektronikus úton a Szolgáltató nyilvántartásában rögzíti és a hibaelhárítás napjától számított 1 évig az adatkezelési szabályok megtartásával megőrzi. A hibabejelentést a Szolgáltató az Előfizetőnek visszaigazolja és nyilvántartásba veszi.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell: az Előfizető nevét, értesítési címét, szerződés, illetve ügyfélszámát, az előfizető hívószámát vagy más elérhetőségét, hibajelenség leírását, a hibabejelentés időpontját (év, hó, nap, óra), a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét, a hiba okát, a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hó, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát), az előfizető értesítésének módját és időpontját.

Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető,
- vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- a hiba kijavítását megkezdte;
- a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig, vagy tartósan nem tudja
- vállalni, ezért az Előfizető részére milyen - a hiba jellegétől, így különösen a

- hibás teljesítéssel az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenés mértékétől függő díjkompenzációt, illetve csökkentést nyújt.

A hibaelhárítás és az üzemeltetés biztosítása érdekében az ingatlan tulajdonosa (használója) tűrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve, ha műszaki indokok miatt az másként nem oldható meg (amit a hatóság nyilatkozatával igazol), az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (távközlő berendezést, vezetékét, antennát) elhelyezzen. Amennyiben a Szolgáltató tevékenysége az ingatlan tulajdonosát tulajdonjoga gyakorlásában korlátozza, a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás megvalósulását az Előfizetőnél előre jelzett időpontban ellenőrizni. A Szolgáltató képviselőjét el kell látni olyan igazolvánnyal, amellyel bizonyítja jogosultságát a Szolgáltató nevében történő eljárásra.

Az Előfizetőnek a hibaelhárítás során a Szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a telefon szolgáltatás hozzáférési ponton, illetve a telefon szolgáltatás hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles. Ha a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján végzi a Szolgáltató, az Előfizetőt csak akkor kell értesíteni, ha a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az Előfizető által használt telefon szolgáltatás hozzáférési pont található.

Az Előfizető a Szolgáltató hálózatát érintő karbantartási vagy javítási munkát a Szolgáltatón kívül mással nem végeztetheti, Előfizető teljes kártérítéssel tartozik abban az esetben, ha illetéktelen beavatkozás folytán a Szolgáltató tulajdonában, vagy üzemeltetésében lévő hálózat kárt szenved. A tilalom nem vonatkozik az Előfizető tulajdonában lévő végberendezésre, az előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési pont és a végberendezés között szükséges eszközökre, de Előfizető ebben az esetben is köteles olyan módon eljárni, hogy a Szolgáltató tulajdonában vagy üzemeltetésében lévő hálózatot, annak rendeltetésszerű működését nem sértse vagy veszélyeztesse (ideértve különösen a szakmai, műszaki előírások, szabványok maradéktalan betartását).

Ha a hibaelhárítás során a Szolgáltató megbízottja az előre egyeztetett időpontban nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az Előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont-egyeztetés lehetőségéről.

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban kiszáll, az Előfizető a jelen általános szerződési feltételek 1. számú Mellékletében meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az Előfizetőnél merült fel (pl. az Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.) továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén.

Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a Szolgáltató az Előfizető, vagy az Előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a Szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul.

Amennyiben az Előfizető jogellenes magatartásával más Előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a Szolgáltatónak okozott kárért.

Kizárólag a Szolgáltató jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a Szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy

az Előfizető a meghibásodott hálózat javítására a Szolgáltatón kívül mást vett igénybe vagy saját maga kívánta megjavítani és ezzel kárt okozott, az okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a Szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségét.

Az Előfizető kérelme alapján, nem a Szolgáltató tulajdonában lévő hálózat hibaelhárítását a Szolgáltató külön előfizetői szerződés nélkül is - díjazás ellenében - vállalhatja.

## **11.2 Hibaelhárítási határidő**

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibaelhárító eljárása eredményeként valószínűsíthető hibát a bejelentéstől számított 72 órán belül kijavítani.

Ha a kivizsgálás, vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítási határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az Előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik. A Szolgáltató érdekkörén kívül eső oknak minősül különösen, ha a hiba kijavítása más Előfizető, vagy Előfizetők azon magatartása miatt nem lehetséges, mellyel nem teszik lehetővé saját, vagy használatukban álló ingatlanukra a Szolgáltató bejutását és ott karbantartási, hibaelhárítási tevékenység végzését.

## **12. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények elintézése)**

### **12.1 Az ügyfélszolgálat eljárási rendje**

A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek 1.1. pontjában megjelölt címen és ügyfélfogadási időben tart fenn ügyfélszolgálatot. Az ügyfélszolgálatokon az Előfizető az ügyfélszolgálati időben személyesen, írásban, elektronikus úton, telefonon, telefaxon kérelmet, bejelentést, panaszt tehet (így például szolgáltatási igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat, valamint szüntethet meg, teljesíthet díjfizetést, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, kérhet a szolgáltatással kapcsolatos információt)..

A szóban előterjesztett kérelemről, nyilatkozatról a Szolgáltató feljegyzést készít, amelynek egy mindkét fél által aláírt példányát az Igénylőnek, illetve az Előfizetőnek átadja, kivéve, ha a kérelem, illetve reklamáció azonnal elintézésre kerül.

Ha az Előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, a területi ügyfélszolgálati irodához kell fordulnia. Ügyfélfogadási időben lehetőség van a reklamáció személyes előterjesztésére. A Szolgáltató a reklamációt kivizsgálja és 30 napon belül a bejelentéssel egyező módon, általában írásban, vagy e-mail-en az Előfizetőnek válaszol. A telefonon érkező reklamáció esetén a Szolgáltató a reklamáció természetétől függően - indokolt esetben - írásban, vagy e-mail-en válaszol.

### **12.2 Díjreklamáció**

Ha az Előfizető a felszámított díj összegét vitatja (ide nem értve a Szolgáltató által történő díjmódosítás mértékének vitatását), a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő

elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a díjtartozás miatt felmondani.

Ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be és a Szolgáltató a bejelentést nem utasítja el 5 napon belül az alábbiak szerint, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció kivizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Amennyiben a Szolgáltató számlázási rendszere zártságát az illetékes miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a díjfizetési határidő nem hosszabbodik meg akkor sem, ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő előtt nyújtja be, vagy ha a Szolgáltató a bejelentést 5 napon belül nem utasítja el. A tanúsítás meglétéről a Szolgáltató az Előfizető kérésére tájékoztatást ad.

A nem vitatott összeg megfizetését, esedékességét a reklamáció nem érinti.

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

Ha a Szolgáltató a díjreklamációt elutasítja, a panasz elutasítását indokolással együtt írásba foglalja és egy példányát átadja, vagy 15 napon belül levélben megküldi az Előfizetőnek. Az Előfizető jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság vizsgálatát kérni.

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

### **13. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

#### **13.1 A Szolgáltató felelőssége**

A Szolgáltató az általa végzett szolgáltatásért felelősséget vállal. Szolgáltató felelőssége az általa kiépített előfizetői telefon szolgáltatás hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a Szolgáltató a jogszabályi előírásoknak megfelelő műszaki követelményeket teljesíteni. Nem terjed ki a Szolgáltató felelőssége az Előfizető tulajdonában lévő végberendezések, valamint a telefon szolgáltatás hozzáférési pont és a végberendezés közötti eszközök Szolgáltatónak nem felróható meghibásodásából eredő károkra.

Nem terheli felelősség a Szolgáltatót szándékos vagy gondatlan rongálásból adódó késedelmes vagy hibás teljesítésért.

A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben elvárható. A

Szolgáltató mentesül azon kár megtérítése alól, amely abból ered, hogy az Előfizető kárenyhítési kötelezettségét nem teljesítette. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető köteles a szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A Szolgáltató által telepített modem és telefon adapter kizárólag a telepítés helyén, és a Szolgáltató által telepített módon használható, esetleges egyéb helyen, vagy módon való felhasználásáért a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal.

A szolgáltatás megkezdésénél nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja, vagy ha az Előfizető, vagy harmadik személy magatartása miatt a csatlakozás nem, vagy csak később valósulhat meg.

A Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha a jogszabályban rögzítettek szerint az arra jogosult szervek, hatóságok rendelik el a szolgáltatás(ok) szünetelését, illetve ha a szolgáltatás(ok) a hálózat karbantartása, felújítása, átalakítása, cseréje, korszerűsítése miatt - más műszaki megoldás hiányában - szünetel, és erről a Szolgáltató az Előfizetőket előzetesen tájékoztatta.

A Szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkori hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A Szolgáltató nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörei kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak, valamint egyéb, a szolgáltatás nyújtását befolyásoló külső tényezők bekövetkezéséből eredő, a szolgáltatást, illetőleg annak igénybevételét akadályozó, vagy gátló események (pl. áramkimaradás stb.); illetve ha a szolgáltatás lehetetlenülése, szünetelése, megszakadása a rendszerhez nem csatlakozó ingatlan tulajdonosainak a távközlő eszközök elhelyezéséhez szükséges hozzájárulásának hiánya miatt következik be.

Nem minősül hibás teljesítésnek, különösen ha:

- a hibát az Előfizető által használt végberendezés, vagy a telefon szolgáltatás hozzáférési pont és a végberendezés között elhelyezett eszköz, illetve az előfizetői szerződés feltételeinek nem megfelelő ilyen eszköz okozta
- a hiba a telefon szolgáltatás hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonban lévő végberendezésben, vagy a telefon szolgáltatás hozzáférési pont és a végberendezés között elhelyezett eszközben van;
- a hibát a végberendezés, vagy interfész nem rendeltetésszerű használata okozta; a hibát felfedezését követően haladéktalanul nem jelentették be; a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához a bejutás szükséges; az általános szerződési feltételek szerint történt a szünetelés; az általános szerződési feltételek szerint történt a szolgáltatás-korlátozás; a hiba nem a Szolgáltató hálózatában keletkezett;
- előre bejelentett karbantartás miatt szükséges üzemszünetek;
- az Előfizető ingatlanán belül a Szolgáltató által kiépített hálózat a Szolgáltató előzetes engedélye nélkül került átalakításra;
- a hiba elhárítása a Szolgáltató érdekkörén kívülálló ok miatt nem lehetséges.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez fordulhat.

Az előfizetői szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el.

Amennyiben a Szolgáltató a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig, vagy tartósan nem tudja vállalni, úgy díjcsökkentést nyújt melynek mértéke havonta a havi előfizetési díj legalább 15 %-a.

### **13.2 Késedelmes, vagy hibás teljesítés**

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

A kártérítési igényt az Előfizető írásban jelentheti be a Szolgáltató felé. Amennyiben az Előfizető kártérítési igényét a Szolgáltató nem fogadja el, az Előfizető azt a polgári jog általános szabályai szerint bíróság előtt érvényesítheti.

### **13.3 Az előfizetőt megillető kötbérek**

#### **13.3.1 Hibaelhárítási késedelem**

A hibaelhárítási határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató a hiba elhárítására nyitva-álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig kötbér fizetésére köteles. Amennyiben az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) 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) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba miatt az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a kötbér mértéke az előző mérték fele.

A Szolgáltató kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

#### **13.3.2 Átírási késedelem**

Az átírás teljesítésére vonatkozó határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírnia.

#### **13.3.3 Áthelyezés lehetetlenségéről való értesítés késedelme**

Ha az áthelyezés (1) bekezdésben foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül.

Az előző bekezdésben meghatározott határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának

egyharmada. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia az adott Szolgáltatónak.

### **13.4 Előfizető felelőssége**

Az Előfizető felelős az info-kommunikációs hálózat rendeltetésszerű használatáért. Az Előfizető a szerződés tárgyát képező szolgáltatás megváltoztatására, átalakítására vagy annak harmadik fél részére történő átadására nem jogosult. E kötelezettség megszegése esetén az Előfizető köteles megtéríteni a Szolgáltatónak okozott kárt.

Az Előfizető felel a Szolgáltatónak okozott minden olyan kárért, amely az Előfizető tulajdonában lévő végberendezés, a telefon szolgáltatás hozzáférési pont és a végberendezés között szükséges eszközök meghibásodásából, a belföldi forgalomban nem engedélyezett, a vonatkozó szabványok előírásainak nem megfelelő, megfelelőségi tanúsítvánnyal illetve CE vagy H megfelelőségi jelöléssel nem rendelkező végberendezés, a telefon szolgáltatás hozzáférési pont és a végberendezés között szükséges eszközök csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének akadályozásából, a szolgáltatás harmadik személynek történő jogosulatlan átengedéséből, az Előfizetőt terhelő kötelezettségek megsértéséből, vagy a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából ered.

Az Előfizető felel a telefon szolgáltatás hozzáférési pont és a végberendezés közötti, saját tulajdonában lévő hálózatrész, illetve hálózati eszköz telefon-szolgáltatásra való műszaki alkalmasságáért. Ha az említett szakasz, vagy berendezés műszaki alkalmatlansága miatt a szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, azért a Szolgáltató nem felelős. Az említett hálózatrész, illetve hálózati eszköz telefon-szolgáltatásra alkalmassá tétele mindenkor az Előfizető kötelezettsége. Előfizető az előfizetői szerződés megkötésével hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató előzetes egyeztetés után, sürgős esetben e nélkül is, az Előfizető hálózatát, hálózatrészét bármikor ellenőrizhesse.

Az Előfizető köteles az általa biztosított végberendezéseket maga üzemeltetni vagy üzemeltetésükről megfelelően gondoskodni. Az Előfizető által biztosított végberendezések által okozott vagy azokkal kapcsolatban felmerült károkért a Szolgáltatóval és bármely harmadik személlyel szemben kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.

A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a végberendezés szolgáltatására és nem vállal felelősséget a végberendezés műszaki paramétereit tekintetében.

Az Előfizető kötelessége gondoskodni arról, hogy az alkalmazott végberendezés az előírt megfelelőségi tanúsítvánnyal illetve CE vagy H megfelelőségi jelöléssel rendelkezzen, továbbá, hogy a szolgáltatáshoz használt berendezés, a Szolgáltató hálózata csakis a szerződésben foglaltak szerint kerüljön felhasználásra.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért - a felróhatóság függvényében - felelősséggel tartozik.

Amennyiben az előfizetőnél elhelyezett távközlő berendezést (kábelmodem stb.) eltulajdonítják (betörés, lopás), az előfizető köteles ezt a Szolgáltató felé haladéktalanul bejelenteni. A bejelentés időpontjáig az előfizető felelősségi körébe tartozik a távközlő berendezésen lebonyolított telefon forgalom és köteles ezen időszak forgalmi és kapcsolási díjait is megfizetni.

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban visszaszolgáltatni. Ezen kötelezettsége megsértése esetén az Előfizető köteles a kárt megtéríteni.

### **13.5 Vismajor**

Egyik Fél sem felel a Feleknek fel nem róható, akaratuktól, cselekedeteiktől, mulasztásuktól és eljárásuktól egyébként függetlenül bekövetkező elháríthatatlan esemény, illetve háború, polgári felkelés, munkabeszüntetés, természeti katasztrófa vagy más elháríthatatlan sürgősségi helyzet, amely számottevő módon akadályozza vagy lehetetlenné teszi a szolgáltatás teljesítését. Vis majornak minősül az egyik félnek sem felróható, a távközlő hálózat olyan fizikai sérülése, melynek következtében a szolgáltatás nyújtása átmenetileg, illetve tartósan nem lehetséges. Vis majornak minősül különösen:

- elemi csapás, háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet vagy más sürgősségi helyzet, rendkívüli időjárási körülmények, tűzvész, munkabeszüntetés, továbbá
- magyar és külföldi programok vételét befolyásoló, műszaki, adó, technikai, terjesztési, és terjedési, illetve minden, a hálózaton kívülálló műszaki okokból adódó vételromlás, zavarás, vételkiesés, jogszabályváltozás, nemzetközi jogi szabályozás változása stb.

A vis major körülmények mentesítik a feleket az előfizetői szerződés szerinti kötelezettségeik teljesítése alól olyan mértékben, amennyire a vis major esemény az érintett felet gátolja a szerződéses kötelezettségeinek a teljesítésében és az alatt az idő alatt ameddig a szóban forgó esemény hatása fennáll.

A vis major események által érintett felek kötelesek tájékoztatni egymást a vis major esemény bekövetkezéséről és megszűnéséről, valamint annak fennállása alatt az azzal kapcsolatos valamennyi lényeges körülményről. A vis major események, valamint azok következményeinek elhárításával kapcsolatban a felek kötelesek a Polgári Törvénykönyv megfelelő szabályai szerint, egymással ésszerűen és indokoltan együttműködve eljárni.

A vis major körülmény önmagában nem mentesíti az azt bejelentő felet az előfizetői szerződés szerint egyébként teljesítendő olyan kötelezettségek alól, amelyek a vis major körülmény bekövetkezését megelőzően már esedékesek voltak.

### **13.6 Reklamáció, viták intézése, jogorvoslat**

Ha a Felek nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz, a Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez, a Gazdasági Kamarák mellett működő békéltető testülethez, vagy az illetékes bírósághoz fordulhatnak.

## **14. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei**

A helyhez kötött telefon szolgáltatás igénybe vételének feltétele a szolgáltató által a telefon szolgáltatás hozzáférési pont kiépítése és az Előfizető részéről a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközök megléte.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, hogy az előfizető rendelkezzen a szolgáltatás igénybevételére alkalmas, megfelelő hatósági minősítéssel rendelkező előfizetői végberendezéssel. Az előfizetői végberendezéseket, valamint a végberendezés és a

szolgáltatás hozzáférési pont közötti eszközöket az előfizető biztosítja, azokkal kapcsolatban a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

Amennyiben az Előfizető által biztosítandó eszközök hibás csatlakoztatásából, vagy ezen eszközök hibájából eredően a Szolgáltatónak kára keletkezik, azt az Előfizetővel szemben érvényesítheti.

A szolgáltató felelőssége az általa kiépített szolgáltatás hozzáférési pontig terjed, ami a kábelmodem illetve telefon adapter előfizető oldali RJ11-es interfésze. A Szolgáltató az igénylőt, vagy előfizetőt kérésére tájékoztatja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális vagy ajánlott műszaki követelményekről.

Az Előfizető előzetesen egyezteti a Szolgáltatóval a végberendezések, a szolgáltatás átadásához szükséges eszközök és a hálózati berendezések elhelyezésének helyszínét és biztosítja a szükséges tápellátást, ami a végberendezések és a hálózati berendezések működtetéséhez szükséges.

## **15. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja és időtartama, az adatok továbbításának biztosítása, az adatbiztonság, valamint az előfizetőnek, illetve a felhasználónak az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről szóló tájékoztatás**

A Szolgáltató adatkezelésre és adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseit jelen ÁSZF 5. számú mellékletét képező adatvédelmi tájékoztató tartalmazza.

## **16. Az előfizetői szolgáltatások díja, ezen belül egyszeri díjak, rendszeres és forgalmi díjak számszerű és egyértelmű mértéke, díjazási időszakok, kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások, a kedvezményre jogosultság elvesztése esetén a kedvezmény visszafizetésének feltételei, a díjfizetés és a számlázás módja és ideje, a díjnak az előfizető igénye szerinti előre történő megfizetésére vonatkozó szabályok**

### **16.1 Az előfizetői szolgáltatások díjai**

A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben és mellékleteiben meghatározott díjakat alkalmazza. A díjak mértékét az általános szerződési feltételek 1. sz. Melléklete (díjszabás) tartalmazza.

A szolgáltatás árazása versenyszerű és szabadáras.

Amennyiben az egyedi szerződés vagy az ÁSZF el nem tér az előfizetési és egyéb havi szolgáltatási díjak előre, a forgalmi/kapcsolási és egyéb eseti díjak utólag, az igénybevételt követő számlázási időszakban esedékesek.

Amennyiben az egyedi szerződés vagy az ÁSZF el nem tér a díjazási időszakok:

„Csúcsidőszak”: a munkanapokon 07.00 órától - 18.00 óráig terjedő időszak figyelembe véve a jogszabályokban rögzített munkanap és pihenőnap (szombat) cseréket is;

„Csúcsidőn kívüli időszak”: a munkanapokon 18.00 órától - 07.00 óráig terjedő időszak valamint munkaszüneti napokon, valamint hétvégéken egész nap

A Szolgáltató az itt megállapított díjazási időszakoktól eltérhet egyes kedvezményes szolgáltatási csomagoknál. A szolgáltatási csomagoknál, amelyekben a díjazási időszak a fentiektől eltérő, ott az érvényes díjazási időszakokat a Szolgáltató jelen ÁSZF 1. számú Mellékletében tünteti fel.

### **16.1.1 Egyszeri díjak**

#### ***16.1.1.1 Előfizető aktiválási díj***

Szolgáltatástípustól független egyszeri díj, amely azon Előfizetők körében fizetendő, akiknek a szerződéskötés időpontjában nem áll fenn a Szolgáltatóval érvényes előfizetői jogviszonyuk. Az Előfizető aktiválási díj tartalmazza továbbá:

- olyan előfizetők esetében, akiknek ingatlanán már van kiépített kábeltelevíziós hozzáférési pont: a kiépített rész szolgáltatások nyújtására való alkalmasság műszaki felülvizsgálatának díját;
- olyan előfizetők esetében, akiknek ingatlanán nincs kiépített kábeltelevíziós hozzáférési pont: az Előfizető ingatlanának határától (telekhatár) számítottan legfeljebb 10 méteres, falon kívül, kábelcsatorna nélkül vezetett kábel felhasználásával kiépített 1 (azaz egy) darab csatlakozóban végződő kábelvég kiépítését (kábeltelevíziós hozzáférési pont). Előfizető egyedi igénye esetén a többletköltség előre történő megtérítése mellett ettől el lehet térni.

#### ***16.1.1.2 Telefonszolgáltatás aktiválási díj***

Előfizető a telefon-szolgáltatás igénybe vételének lehetővé tétele miatt telefonszolgáltatás aktiválási díjat köteles fizetni. A telefon-szolgáltatás aktiválási díj mértékét a 1. sz. Melléklet tartalmazza. Mértéke egyéni, illetve üzleti/intézményi előfizető esetén, szolgáltatási csomagonként, valamint a szerződés időtartamától függően is eltérhet.

A telefon-szolgáltatás aktiválási díj fejében a szolgáltató egy telefon szolgáltatás hozzáférési ponton biztosítja a telefon-hozzáférési-, ellátási szolgáltatás igénybevételek lehetőségét. A telefon szolgáltatás előfeltétele az Előfizető ingatlanán kialakított kábeltelevíziós hozzáférési pont. A telefon-szolgáltatás hozzáférési pont a kábeltelevíziós hozzáférési ponttól legfeljebb 4 méteren belül, burkolatlanul vezetett kábel és modem felhasználásával kerül kiépítésre. Előfizető egyedi igénye esetén a többletköltség előre történő megtérítése mellett ettől el lehet térni.

A Szolgáltató több szolgáltatás (pl kábeltelevízió és telefon vagy telefon és internet szolgáltatás) együttes megrendelése esetén az egyszeri vagy egyéb díjakból kedvezményt adhat. A kedvezményeket a Szolgáltató minden esetben különleges ajánlat formájában, ajánlatonként egyedileg meghatározott időtartamban és feltételekkel nyújtja.

#### ***16.1.1.3 Áthelyezési díj***

Az Előfizető - amennyiben díjhátralékkal nem rendelkezik - az általános szerződési feltételek 7.1.2.1. pontjában foglaltak szerint kérheti a telefon szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezését a Szolgáltató által ellátott, telefon szolgáltatás hozzáférési, ellátási szolgáltatásra alkalmas hálózattal rendelkező területen belül.

#### **16.1.1.4 Adminisztrációs díj**

##### *16.1.1.4.1 Normál összegű adminisztrációs díj:*

Az Előfizető normál összegű adminisztrációs díjat köteles fizetni a jelen általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben, így különösen:

- a) ha díjfizetési késedelem, vagy egyéb szerződésszegés esetén írásbeli (ajánlott, vagy tértivevényes levélben) felszólításra kerül sor;
- b) a 8.2 pontban foglalt esetben, a szolgáltatás határozott időre szünetmentes igénybevételének nem teljesülésekor
- c) a 9.4. pontban foglalt esetben, a szolgáltatás korlátozás megszűnésekor, illetve ha az előfizetői szerződés a korlátozás megszüntetése nélkül megszűnik;
- d) a 10.4.1.a) pontban foglalt esetben, ha az Előfizető a szerződéskötést követően, de még a telefon szolgáltatás hozzáférési pont létesítése előtt a szerződést felmondja;
- e) a 10.4.1.c) pontban foglalt esetben, a szerződés megszűnésekor az előre megfizetett előfizetési díj visszatérítésekor;
- f) ha az Előfizető a számla vagy csekk ismételt megküldését, vagy egyenlegközlő megküldését kéri;
- g) kedvezmények elvesztése, illetve visszafizetése esetén (például: 16.1.3.)
- h) a 10.3.1. pontban foglalt értesítési kötelezettsége elmulasztása, vagy késedelmes megtétele esetén,
- i) a 7.1.2.3. pontban foglalt Előfizetői csomag-váltás esetén

##### *16.1.1.4.2 Kedvezményes összegű adminisztrációs díj:*

Az Előfizető kedvezményes összegű adminisztrációs díjat köteles fizetni a jelen általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben, így különösen:

- a) az előfizető kérésére az ügyfélszolgálati irodában számlamásolat készítésekor
- b) az előfizető kérésére a vevőfolyószámláján túlfizetésként nyilvántartott összeg folyószámlára történő visszautalásakor

#### **16.1.1.5 Visszakapcsolási díj**

A Szolgáltató jogosult a visszakapcsolásért visszakapcsolási díjat kérni a jelen általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben, így különösen a saját kérésre szüneteltető Előfizető, illetve a 9. pont alapján a szolgáltatásban korlátozott Előfizető esetén (a visszakapcsolásra csak a díjhátralék rendezése, valamint a visszakapcsolási díj és egyéb járulékos költségek előre történő megfizetése után van lehetőség).

#### **16.1.1.6 Átírási díj**

Ha az Előfizető személyében a telefon szolgáltatás hozzáférési pont helyének megváltoztatása nélkül - az erre vonatkozó megállapodás, jogutódlás vagy öröklés miatt -következik be a változás, az Előfizető átírási díjat köteles fizetni.

A Szolgáltató az átírási díj megfizetése mellett az Előfizető igényére átírja a szerződést az Előfizető új nevére, hozzátartozója nevére, egyéni előfizetésről üzleti/intézményire, illetve üzleti/intézményiről egyénire.

A Szolgáltató az átírást megtagadhatja, ha az Előfizetőnek, vagy az átírási kérelemben megjelölt bármely személynek díjtartozása van. Az átírás mindenkori díját az érvényes általános szerződési feltételek díjtáblázata tartalmazza.

#### **16.1.1.7 Kiszállási díj**

Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az Előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll (ideértve különösen, ha az Előfizető által jelzett hiba az ingatlan határa után van), az Előfizető a 1. számú Mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, illetve a hibajavítást elvégezni, vagy amennyiben a hiba oka az Előfizetőnél merült fel (pl. az Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.) továbbá téves hibabejelentés esetén.

#### **16.1.1.8 Kihelyezett távközlői berendezés óvadék és átalány-kártérítés**

Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez távközlő berendezésnek az Előfizető ingatlanába történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az Előfizető a szolgáltatás megszűnése, esetleges elköltözése esetén a kihelyezett távközlő berendezést rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a Szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékaul köteles az Előfizető óvadékot fizetni a Szolgáltatónak, amennyiben erre a Szolgáltató igényt tart.

Az óvadékot a Szolgáltató a szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az Előfizetőnek, kivéve, ha az Előfizető az eszközt nem, vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza.

Az óvadék összege a kihelyezett távközlő berendezéstől függően eltérő lehet.

Előfizető a kihelyezett távközlési berendezés elvesztése, megsemmisülése, illetve megrongálódása esetén a díjszabásban meghatározott mértékű átalány-kártérítést köteles fizetni, amely összegébe a korábban a Szolgáltatónak megfizetett óvadék összege beleszámít. Az átalány-kártérítés mértéke különböző lehet attól függően, hogy az elvesztés, megsemmisülés, vagy megrongálódás az Előfizetőnek felróható-e vagy sem. Az Előfizető felróhatóságának vélelme fennáll, amennyiben a Szolgáltató által végzett ellenőrzéskor, vagy a szerződés megszűnése esetén a kihelyezett távközlési berendezéssel nem tud elszámolni, illetve a berendezés eredeti műszaki állapota rendeltetésével össze nem férő módon vagy ismeretlen személy által módosításra került.

#### **16.1.1.9 Elállási díj**

Amennyiben az Előfizető a szerződéskötést követően, de még a telefon szolgáltatás hozzáférési pont létesítése előtt a szerződést felmondja köteles a Szolgáltatónak elállási díjat fizetni.

#### **16.1.1.10 Díjtartozás megfizetésének biztosítására adott biztosíték**

Az Előfizető jogosult arra, hogy a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából vagyoni biztosítékot adjon Szolgáltatónak az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy azt követően, feltéve, hogy Szolgáltató a vagyoni biztosítékot elfogadja. Ameddig a díjtartozás értéke nem haladja meg az adott biztosíték értékét, a szolgáltatás 9. pontban írt korlátozására nem kerül sor.

### **16.1.1.11 Csomag-váltási díj**

Amennyiben az Általános Szerződési Feltételek, vagy az egyedi előfizetői szerződés eltérően nem rendelkezik, Előfizető jogosult a választott szolgáltatási csomagról másik csomagra áttérni, a Szolgáltató erre vonatkozó díjának megfizetése után.

Amennyiben az Előfizetőnek határozott idejű szerződése van, illetve meghatározott ideig vállalta a szolgáltatás folyamatos, megszakításmentes igénybevételét és ennek fejében történő díjfizetést és erre tekintettel Szolgáltató valamilyen kedvezményben részesítette, -amennyiben az Általános Szerződési Feltételek, vagy az egyedi előfizetői szerződés el nem tér - a csomagváltásnak további feltétele, hogy a kedvezményt Szolgáltatónak az adminisztrációs díj megfizetése mellett visszafizesse.

## **16.1.2 Rendszeres díjak**

### **16.1.2.1 Előfizetési díj**

Az Előfizetők a szolgáltatást előfizetési díj megfizetésével jogosultak igénybe venni. Az Előfizetőt az előfizetési díj fizetési kötelezettség az Előfizető telefon szolgáltatás hozzáférési pontjának kiépítése és a szolgáltatás aktiválásának napjától terheli. Az Előfizető által időszakonként előre fizetendő előfizetési díj mértékét a mindenkori díjszabás tartalmazza.

### **16.1.2.2 Egyéb szolgáltatások rendszeres díjai**

Az Előfizető által igénybe vett egyéb szolgáltatások időszakonként előre fizetendő díjainak mértékét a mindenkori díjszabás tartalmazza.

### **16.1.2.3 Forgalmi díjak**

Az előfizető köteles a sikeresen felépült telefonhívásért beszélgetési díjat, kapcsolási és/vagy hívás-felépítési díjat fizetni. Kapcsolási és hívás-felépítési díj csak eredményes hozzáférés és tényleges jelátvitel esetében számítható fel.

Eredményes hívásnak minősül, ha a hívó és hívott előfizetői telefon szolgáltatás 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).

Az előfizetői forgalom és a forgalmi díj a Szolgáltató kapcsolóközpontjának forgalmi adatai (CDR) alapján, a mindenkori érvényes díjszabás szerint kerül megállapításra. A felszámítható forgalmi díj összegét az egység díjnak a díjazási időszak és a hívott díjzóna által meghatározott, a jelen ÁSZF I. mellékletében szereplő díjtétele valamint a 2.2-es pontban rögzített, az igénybevett szolgáltatáshoz tartozó számlázási módszer alapján számított forgalmi egységek (perc, másodperc, vagy hívás) határozzák meg. Ha a hívás időtartama két vagy több különböző díjazási időszakra esik, a díjazást a tényleges díjazási időszakoknak megfelelően kell alkalmazni.

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.

### **16.1.2.4 Üzemfenntartási költségtérítés**

A Hálózat karbantartásával, rendeltetésszerű működésének fenntartásával kapcsolatban a szüneteltető Előfizető miatt is költségek merülnek fel (így különösen: hálózat szintezése,

bemérése, fejlesztése, bővítése, nyilvántartás-vezetés, egyéb általános költségek stb.), ezért az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén a szünetelés időtartamára az Előfizető üzemfenntartási költségtérítést köteles fizetni, melyek értéke felmerülésének okától függően eltérő lehet.

## **16.2 Előfizető díjfizetési kötelezettsége**

Az Előfizető köteles a mindenkor hatályos díjak alapján fizetési kötelezettségeinek határidőben eleget tenni.

Az Előfizető díjfizetési kötelezettségét:

- ügyfélszolgálati irodán készpénzzel, banki átutalással, csoportos beszedéssel,
- banki vagy postai csekkbefizetéssel,
- díjbeszedéssel megbízott jogi, vagy természetes személy bevonásával

a Szolgáltató által kiküldött fizetési értesítő (csekk, számla, fizetési felszólítás, terhelési megbízás) alapján teljesítheti.

Szolgáltató jogosult az általa az Előfizetőnek nyújtott valamennyi szolgáltatásért (különböző jogviszonyokból származó) járó díjat egy számlában kibocsátani.

Az Előfizető aktiválási díjat, telefon szolgáltatás aktiválási díjat, vagy részletfizetési kedvezmény esetén, azoknak 1. részletét a Szolgáltató az előfizetői szerződés alapján kiállított első számlán számolja fel. Részletfizetési kedvezmény esetén a díjból esetleg fennmaradó összeget a szerződésben meghatározott részletekben köteles az Előfizető megfizetni.

A rendszeresen fizetendő díjak fizetése havonta előre kötelező. Az Előfizető a rendszeresen fizetendő díjakat tárgyhónap 11. napjáig köteles Szolgáltatónak megfizetni. A rendszeresen fizetendő díjak közül az előfizetési és egyéb rendszeres szolgáltatási díjak tárgyhóra, a forgalmi/kapcsolási díjak a számlán feltüntetett időszakban (általában a tárgyhót megelőző 2.hónap 16. napjának 0. órájától a tárgyhót megelőző hónap 15. napjának 24. órájáig) lebonyolított hívásforgalom alapján kerülnek kiszámlázásra.

A Szolgáltató által az Előfizetői Szerződésben meghatározott címre kiküldött fizetési értesítők (számlák) a feladást követő 5. napon megérkezettnek tekintendők. Kézbesítettnek kell továbbá tekinteni a tértivevénnyel megküldött értesítést akkor is, ha az „az átvételt megtagadta”, a „címezett ismeretlen”, vagy egymást követő két alkalommal „nem kereste” jelzéssel érkezett vissza.

Amennyiben az Előfizető a rendszeresen fizetendő díjakról a tárgyidőszakot megelőző hónap utolsó napjáig nem kap fizetési értesítőt, ezt köteles haladéktalanul jelezni az illetékes ügyfélszolgálaton, illetve a telefonos ügyfélszolgálaton.

Az Előfizetőt, amennyiben az általa fizetendő díjak összegét esedékességük időpontjáig nem fizeti meg, késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli. A késedelmi kamat fizetés kezdő napja az esedékességet követő nap, utolsó napja pedig a tartozás kiegyenlítésének napja. A késedelmi kamat mértéke a törvényes kamat. A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a kötelezett a késedelmet kimenti.

A számlák kiküldése folyamatosan történik, melynek időpontja nem változtatható meg az Előfizető kérésére.

### **16.3 A díjazás és számlázás alapelvei**

A szabadáras telefon-hozzáférési-, ellátási szolgáltatások díját a szolgáltató árpolitikája szerint, valamint az igénybevett távközlési szolgáltatások díjától függően határozza meg. A szolgáltató árpolitikája a fogyasztói árindex és egyéb iparági indexek növekedésén, a forint árfolyamváltozásán, a hálózat használati díjakon és költségeken, a hálózatok üzemeltetési költségeinek és kiadásainak növekedésén valamint megtérülési számításain alapszik. Szolgáltató a szolgáltatási díjakat minden évben egyszer árpolitikája szerint módosíthatja.

Ezen túlmenően a szolgáltató jogosult abban az esetben is módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják.

Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése;
- hálózat műszaki korszerűsítése;
- jogszabály változása;
- a távközlési összekapcsolódási partnerszolgáltatók;
- összekapcsolódási szolgáltatás feltételeinek megváltozása

Az előfizetési díj módosításáról a hatályba léptetést 30 nappal megelőzően köteles a szolgáltató az előfizetőt értesíteni. A díjváltozás hatályba lépésének napjától az Előfizetőnek az új díjakat kell megfizetnie

Az Előfizető a Szolgáltató díjemelése esetén jogosult a szerződést felmondani. Ennek hiányában a díjváltozás elfogadottnak tekintendő.

Szolgáltató a díjszámlázás integritását a számlázás folyamán illetéktelen személyek által hozzáférhető, nem manipulálható módon biztosítja a pénzügyi és számviteli jogszabályok megtartásával.

## **17. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban**

Jelen szolgáltatásnál nem értelmezhető és alkalmazható.

## **18. A Számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

### **18.1 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.

## **18.2 Fogalmak**

a) **Átadó szolgáltató:** az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az előfizetői számát egy másik szolgáltatóhoz viszi át;

b) **Átvevő szolgáltató:** az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében előfizetői számát egy másik szolgáltatótól hozza át;

c) **Számátadási időablak:** megadott hosszúságú időtartomány, amelyben az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján a hordozott számon nyújtott szolgáltatás az átadó szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő szolgáltatónál megkezdődik. Ezen időtartam alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;

## **18.3 A számhordozási eljárás**

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

## **18.4 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,

be) 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.

### **18.5 Eljárás menete**

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

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

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

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

### **18.6 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 a 18.4 a) b) c) pontban meghatározott dokumentumok alapján, vagy

d) a számhordozási igényt az előfizető a 30 napos minimális határidőn belül kezdeményezte.

### **18.7 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 az előfizető legkésőbb a számhordozás kezdeményezésekor ki kell egyenlítse az átadó szolgáltatónak.

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 a 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.

### **18.8 Eljárás további menete**

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 10 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. A számhordozásért az előfizető díj fizetésére köteles. A számhordozás díja az ÁSZF I. mellékletében kerül meghatározásra.

### **18.9 Szabaddá váló előfizetői szám új előfizetőhöz rendelése**

A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám - a szerződés megszűnését követően - hat hónap elteltével rendelhető új előfizetőhöz.

## **19. Felügyeleti szerv címe, telefonszáma**

Az aktuális címeket és telefonszámokat a 6. számú Melléklet tartalmazza.

## **20. Az általános szerződési feltételek elérhetősége**

A Szolgáltató általános szerződési feltételeit az Előfizetők számára közzéteszi az illetékes ügyfélszolgálaton, illetve a telefonos ügyfélszolgálaton, amelybe az Előfizetők a nyitvatartási időn belül betekinhetnek, illetve azt meghallgathatják.

A Szolgáltató az általános szerződési feltételeket az Előfizető számára elérhető módon közzéteszi és biztosítja az Előfizetők számára megtekintésének lehetőségét. Az általános

szerződési feltételek tudomásul vételét az Előfizető az előfizetői szerződés aláírásával igazolja. A Szolgáltató az általános szerződési feltételekbe történő betekintést az ügyfélszolgálati irodában folyamatosan biztosítja, valamint annak kivonatát az ügyfélszolgálaton, illetve internetes oldalán hozzáférhetővé teszi. A kivonatot, illetve külön kérés esetén az általános szerződési feltételeket elsősorban elektronikus formában -lehetőség szerint azonnal, de legkésőbb az igénybejelentéstől számított 30 napon belül -térítésmentesen bocsátja az Előfizető rendelkezésére.

## **1.Melléklet: Szolgáltatási díjak és csomagok**

### **1.1 Telefon alapsomag**

A Telefon alapsomag a Biatorbágyi Kábeltévé alapértelmezett díjcsomagja. A szolgáltatás az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott általános szabályok szerint, a jelen Mellékletben meghatározott szolgáltatási díjak ellenében vehető igénybe. Az előfizető egy időben csak egy díjcsomagot vehet igénybe.

#### **1.1.1 A csomag tartalma**

A Telefon alapsomag tartalmazza az ÁSZF szerinti Alapszolgáltatások igénybevételét. Az alapsomag tartalmazza még az ÁSZF 2-es számú Melléklet szerinti Kényelmi szolgáltatások közül a Hívószám kijelzés (CLIP), Hívószám kijelzés tiltása (CLIR) szolgáltatást, a hívás átirányítás szolgáltatást - amennyiben az előfizető telefonkészüléke e szolgáltatásokat támogatja. A Telefon alapsomag szintén tartalmazza az elektronikus telefonkönyvben történő megjelentetés szolgáltatást, amennyiben az előfizető ehhez a megfelelő nyomtatványon hozzájárul.

#### **1.1.2 Telefon alapsomag díjazási időszakok és forgalmi limitek**

A telefon alapsomag az ÁSZF alapértelmezett díjazási időszakát követi, vagyis:

a) „Csúcsidőszak”: a munkanapokon 07.00 órától - 18.00 óráig terjedő időszak figyelembe véve a jogszabályokban rögzített munkanap és pihenőnap (szombat) cseréket is;

b) „Csúcsidőn kívüli időszak”: a munkanapokon 18.00 órától - 07.00 óráig terjedő időszak valamint munkaszüneti napokon, valamint hétvégéken egész nap

A hálózaton belüli hívások ingyenesek.

Az ÁSZF 2. 1-és a) pontja értelmében szolgáltatás aktiválását követően a Szolgáltató minden hívásirányba irányuló híváskezdeményezést 5.000 Ft teljes hívásforgalmi díj elérése után korlátozza. Az Előfizető nyilatkozata alapján legkésőbb az előfizetői szerződés megkötéséig ez a összeg megváltoztatható.

#### **1.1.3 Biatorbágyi Kábeltévé kft Telefon alapsomag szolgáltatás belépési díjai**

A Biatorbágyi Kábeltévé kft. telefon alapsomag az alábbi egyszeri díjak megfizetésével vehető igénybe:

Előfizető aktiválási díj (bruttó)	0 Ft
Telefon szolgáltatásaktiválási díj (bruttó)	0 Ft

### 1.1.4 Egyéb díjak

Telefon szolgáltatás egyszeri díjak (bruttó)	Határozatlan idejű telefonszolgáltatási szerződés esetén
Áthelyezési díj (amennyiben az új létesítési címen a kábeltelevíziós szolgáltatás hozzáférési pont kiépített)	5000 Ft
Áthelyezési díj (amennyiben az új létesítési címen még nincs kábeltelevíziós szolgáltatás hozzáférési pont kiépítve)	9 000 Ft
Adminisztrációs díj (normál összegű)	520 Ft
Visszakapcsolási díj (amennyiben a korlátozásra az előfizetőnek felrögzítendő okból került sor)	5000 Ft
Visszakapcsolási díj (amennyiben a szüneteltetésre előfizető kérésére került sor)	0 Ft
Szolgáltatás-csomagváltási díj	0 Ft
Átírási díj	0 Ft
Kiszállási díj (megkezdett óránként)	2600 Ft
Kihelyezett távközlési berendezés elvesztése, megrongálódása miatti átalány kártérítés	20000 Ft
Elállási díj	0 Ft
Számhordozási díj elhordozott számintervallumonként	6000 Ft
Tételes számlamelléklet (hívásrészletező)	200 Ft/ alkalom
Eseti hívásrészletezés (Kizárólag a papíralapú hívásrészletező esetén üzleti előfizetők részére.)	200 Ft / hívásrészletező
Rendszeres hívásrészletezés - (Kizárólag a papíralapú hívásrészletező esetén üzleti előfizetők részére.)	200 Ft / hívásrészletező
Az ügyfél kérésére szolgáltatás-szüneteltetés ideje alatt fizetendő készenléti díj	500 Ft /hó
Telefonszám csere ügyfél kérésére	5000 Ft
Tartós híváskorlátozás beállítás/alkalom	1200 Ft
Hívásátirányítás beállítása	0 Ft

Elektronikus telefonkönyv megjelenés (1 normál bejegyzéssel)	0 Ft
Titkos szám szolgáltatás beállítása	0 Ft
Rejtett szám szolgáltatás beállítása	0 Ft

### 1.1.5 Biatorbágyi Kábeltévé kft. Telefon alapsomag havi díjak

Telefon szolgáltatás havidíjak (bruttó)	Határozatlan idejű telefonszolgáltatási szerződés esetén
Telefon alapsomag havidíj	1 980Ft
Üzemfenntartási költségtérítés havidíj	500 Ft

### Biatorbágyi Kábeltévé kft. Telefon alapsomag forgalmi díjak<sup>1</sup>

#### 1.1.6.1 Magyarországi vezetékes, mobil és speciális hívások

telefon alapsomag forgalmi díjak (bruttó)	Csúcsidőben	Csúcsidőn kívül
<b>Helyi hívás</b>		
Szolgáltató hálózatán belül (Ft/perc)	0 Ft	0 Ft
Szolgáltató hálózatán kívül (Ft/perc)	9,90 Ft	4,70 Ft
<b>Helyközi hívás</b>		
Szolgáltató hálózatán belül (Ft/perc)	0 Ft	0 Ft
Szolgáltató hálózatán kívül (Ft/perc)	9,90 Ft	4,70 Ft
<b>Belföldi távolsági hívás</b>		
Szolgáltató hálózatán belül (Ft/perc)	0 Ft	0 Ft
Szolgáltató hálózatán kívül (Ft/perc)	17,20 Ft	9,90 Ft
<b>Mobil hívás</b>		
T-Mobile (Ft/perc)	57 Ft	35 Ft
Pannon GSM (Ft/perc)	57 Ft	35 Ft
Vodafone (Ft/perc)	57 Ft	35 Ft

<sup>1</sup> A hívások forgalmi díjának megállapítása ténylegesen lebeszélte másodpercek és a megjelölt percdíjak egy másodpercre jutó értékének szorzataként történik.

<b>Tudakozó szolgáltatás minden időben</b>	
Szakmai tudakozó 197 (Ft/perc)	133 Ft
Belföldi tudakozó 198 (Ft/perc)	69 Ft
Nemzetközi tudakozó 199 (Ft/perc)	167 Ft
<b>Speciális hívószámok</b>	
Pontos idő 180 minden időben (Ft/perc)	25 Ft
Hangos számla (1231) minden időben (Ft/perc)	45 Ft
Segélykérő számok (112, 104, 105, 107) (Ft/hívás)	0 Ft
Zöld szám	0 Ft
Kék szám (Ft/perc)	9,90 Ft                      4,70 Ft

#### **1.1.6.2 Nemzetközi vezetékes, mobil és speciális hívások**

<b>Nemzetközi hívások minden időben (Ft/perc)</b> A zónastruktúra a jelen táblázat végén található.	
1-es díjzóna	29
2-es díjzóna	47
3-as díjzóna	52
4-es díjzóna	63
5-ös díjzóna	83
6-os díjzóna	104
7-es díjzóna	125
8-as díjzóna	146
9-es díjzóna	188
10-es díjzóna	271
11-es díjzóna	667
<b>Helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás</b>	
Csúcsidőszak	17.20
Kedvezményes	9.90

<b>Szatellit hívások minden időben (Ft/perc)</b>	
SAT1	1355
SAT2	2292
SAT3	2865

### **Nemzetközi hívások díjzónái<sup>2</sup>**

#### **1. Díjzóna**

"AMERIKAI EGYESÜLT ÁLLAMOK, AUSZTRIA, BELGIUM, EGYESÜLT KIRÁLYSÁG, FRANCIAORSZÁG, HOLLANDIA, NÉMETORSZÁG, OLASZORSZÁG"

#### **2. Díjzóna**

"CSEHORSZÁG, LENGYELORSZÁG, SPANYOLORSZÁG, SVÁJC, SVÉDORSZÁG, SZINGAPÚR, SZINGAPÚR MOBIL, SZLOVÁK KÖZTÁRSASÁG, SZLOVÉNIA, ÚJ-ZÉLAND"

#### **3. Díjzóna**

"AUSZTRÁLIA, DÁNIA, ÉSZTORSZÁG, FINNORSZÁG, HONGKONG, HONGKONG MOBIL, ÍRORSZÁG, KANADA, NORVÉGIA, PORTUGÁLIA, PUERTO RICO, USA ALASZKA, USA HAWAII"

#### **4. Díjzóna**

"CHILE, GÖRÖGORSZÁG, JAPÁN, KOREAI KÖZTÁRSASÁG (DÉL KOREA) , LIECHTENSTEIN, MALAJZIA, MALAJZIA MOBIL, SAN MARINO"

#### **5. Díjzóna**

"ANDORRA, BULGÁRIA, CIPRUS, FRANCIAORSZÁG MOBIL, HORVÁTORSZÁG, IZLAND, LUXEMBURG, MONACO, OROSZORSZÁG, OROSZORSZÁG MOBIL, ROMÁNIA, TAJVAN"

#### **6. Díjzóna**

"ALBÁNIA, ALBÁNIA MOBIL, BOSZNIA-HERCEGOVINA, FINNORSZÁG MOBIL, GRÚZIA, GRÚZIA MOBIL, HOLLANDIA MOBIL, INDONÉZIA, INDONÉZIA MOBIL, IZRAEL, LETTORSZÁG, LETTORSZÁG MOBIL, LUXEMBURG MOBIL, MACEDÓNIA, MÁLTA, MÁLTA MOBIL, MONACO MOBIL, NAGORNO KARABAKH, NAGORNO KARABAKH MOBILE, PALESZTIN ÖNKORMÁNYZATI TERÜLETEK, PALESZTIN ÖNKORMÁNYZATI TERÜLETEK MOBIL, SVÉDORSZÁG MOBIL, TAJVAN MOBIL, UKRAJNA, UKRAJNA MOBIL"

---

<sup>2</sup> Azon országok esetében, amelynél nincs külön feltüntetett mobil hívásirány, a mobil hívások tarifája megegyezik a vezetékes hívások tarifájával!

## **7. Díjzóna**

"ALGÉRIA, ALGÉRIA MOBIL, AUSZTRÁLIA MOBIL, AUSZTRIA MOBIL, BELGIUM MOBIL, BOSZNIA-HERCEGOVINA MOBIL, BULGÁRIA MOBIL, CIPRUS MOBIL, CSEHORSZÁG MOBIL, DÁNIA MOBIL, EGYESÜLT KIRÁLYSÁG MOBIL, ÉSZTORSZÁG MOBIL, FEHÉROROSZORSZÁG, FEHÉROROSZORSZÁG MOBIL, GÖRÖGORSZÁG MOBIL, HORVÁTORSZÁG MOBIL, ÍRORSZÁG MOBIL, IZRAEL MOBIL, JAPÁN MOBIL, KAZAHSZTÁN, KAZAHSZTÁN MOBIL, LENGYELORSZÁG MOBIL, LIECHTENSTEIN MOBIL, LITVÁNIA, LITVÁNIA MOBIL, MACEDÓNIA MOBIL, MOLDOVA, MOLDOVA MOBIL, MONTENEGRÓ, MONTENEGRÓ MOBIL, NÉMETORSZÁG MOBIL, NORVÉGIA MOBIL, OLASZORSZÁG MOBIL, PORTUGÁLIA MOBIL, ROMÁNIA MOBIL, SPANYOLORSZÁG MOBIL, SVÁJC MOBIL, SZERBIA, SZERBIA MOBIL, SZLOVÁK KÖZTÁRSASÁG MOBIL, SZLOVÉNIA MOBIL, TÖRÖKORSZÁG, TÖRÖKORSZÁG MOBIL, ÚJ-ZÉLAND MOBIL"

## **8. Díjzóna**

"ANDORRA MOBIL, ANGOLA, ANGOLA MOBIL, ARGENTÍNA, ARGENTÍNA MOBIL, ARUBA, AZERBAJDZSÁN, AZERBAJDZSÁN MOBIL, BELIZE, BELIZE MOBIL, BOTSWANA, BOTSWANA MOBIL, BRAZÍLIA, BRAZÍLIA MOBIL, CHILE MOBIL, DÉL-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG, DÉL-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG MOBIL, EGYESÜLT ARAB EMÍRSÉGEK, EGYESÜLT ARAB EMÍRSÉGEK MOBIL, ÉSZAKI MARIANA-SZIGETEK, FRANCIA GUYANA, FÜLÖP-SZIGETEK, FÜLÖP-SZIGETEK MOBIL, GIBRALTÁR, GIBRALTÁR MOBIL, GUATEMALA, GUATEMALA MOBIL, GUINEA, GUINEA MOBIL, IRÁN, IRÁN MOBIL, IZLAND MOBIL, JAMAICA, JAMAICA MOBIL, KOLUMBIA, KONGÓ, KONGÓ MOBIL, KONGÓI DEMOKRATIKUS KÖZTÁRSASÁG MOBIL, KOREAI KÖZTÁRSASÁG (DÉL KOREA) MOBIL, LÍBIA, LÍBIA MOBIL, MARTINIQUE, MEXIKÓ, MEXIKÓ MOBIL, NIGER, NIGER MOBIL, SZT. PIERRE ÉS MIQUELON, THAIFÖLD, THAIFÖLD MOBIL, TUNÉZIA, TUNÉZIA MOBIL, UGANDA, UGANDA MOBIL, ÜZBEGISZTÁN, ÜZBEGISZTÁN MOBIL, ZIMBABWE, ZIMBABWE MOBIL"

## **9. Díjzóna**

"AMERIKAI VIRGIN-SZIGETEK, ANTIGUA ÉS BARBUDA, ANTIGUA ÉS BARBUDA MOBIL, BAHREIN, BAHREIN MOBIL, BARBADOS, BARBADOS MOBIL, BERMUDA, BRIT VIRGINSZIGETEK, COMORE-SZIGETEK, DOMINIKAI KÖZTÁRSASÁG, ELEFÁNTCSONTPART,

ELEFÁNTCSONTPART MOBIL, FERÖER-SZIGETEK, FERÖER-SZIGETEK MOBIL, GHÁNA, GHÁNA MOBIL, GUADELOUPE, GUADELOUPE MOBIL, JORDÁNIA, JORDÁNIA MOBIL, KAJMÁN SZIGETEK, KÍNA, KÍNA MOBIL, KOLUMBIA MOBIL, KUVAIT, KUVAIT MOBIL, MALAWI, MALAWI MOBIL, MAROKKÓ, MAROKKÓ MOBIL, MARTINIQUE MOBIL, MAURITÁNIA, MAURITÁNIA MOBIL, MAYOTTE-SZIGETEK, OMÁN, OMÁN MOBIL, ÖRMÉNYORSZÁG, ÖRMÉNYORSZÁG MOBIL, PANAMA, PANAMA MOBIL, PERU, PERU MOBIL, SAÚD-ARÁBIA, SAÚD-ARÁBIA MOBIL, SZT. LUCIA, SZT.

VINCENT ÉS GRENADINE-SZIGETEK, SZVÁZIFÖLD, TURKS- ÉS CAICOS-SZIGETEK, VENEZUELA, VENEZUELA MOBIL"

#### **10. Díjzóna**

"ANGUILLA, BENIN, BRUNEI, BRUNEI MOBIL, BURKINA FASO, BURKINA FASO MOBIL, BURUNDI, BURUNDI MOBIL, CSÁD, DOMINIKAI KÖZÖSSÉG, DOMINIKAI KÖZTÁRSASÁG MOBIL, ECUADOR, ECUADOR MOBIL, EGYENLÍTŐI GUINEA, EGYIPTOM, EGYIPTOM MOBIL, GABON, GABON MOBIL, GRÖNLAND, GRÖNLAND MOBIL, HAITI, HAITI MOBIL, HOLLAND ANTILLÁK, HOLLAND ANTILLÁK MOBIL, HONDURAS, HONDURAS MOBIL, INDIA, INDIA MOBIL, KAMERUN, KAMERUN MOBIL, KENYA, KENYA MOBIL, KIRGIZISZTÁN, KIRGIZISZTÁN MOBIL, LESOTHO, LESOTHO MOBIL, LIBANON, LIBANON MOBIL, LIBÉRIA, LIBÉRIA MOBIL, MADAGASZKÁR, MADAGASZKÁR MOBIL, MAKÁÓ, MAKÁÓ MOBIL, MALDÍV-SZIGETEK, MALDÍVSZIGETEK MOBIL, MARTINIQUE MOBIL, MAURITIUS, MAURITIUS MOBIL, MONGÓLIA, MONTSERRAT, MOZAMBIK, NAMÍBIA, NAMÍBIA MOBIL, NICARAGUA, NICARAGUA MOBIL, NIGÉRIA, NIGÉRIA MOBIL, RÉUNION, RÉUNION MOBIL, SEYCHELLE-SZIGETEK, SEYCHELLE-SZIGETEK MOBIL, SIERRA LEONE, SIERRA LEONE MOBIL, SRÍ LANKA, SRÍ LANKA MOBIL, SZENEGÁL, SZENEGÁL MOBIL, SZÍRIA, SZÍRIA MOBIL, SZT. KITTS ÉS NEVIS, SZUDÁN, TADZSIKISZTÁN, TADZSIKISZTÁN MOBIL, TANZÁNIA, TANZÁNIA MOBIL, TOGO, TOGO MOBIL, TÜRKMENISZTÁN, TÜRKMENISZTÁN MOBIL, URUGUAY, URUGUAY MOBIL, ZAMBIA, ZAMBIA MOBIL"

#### **11. Díjzóna**

"AFGANISZTÁN, AMERIKAI SZAMOA, ANTARKTISZ, ASCENSION SZIGETEK, BAHAMASZIGETEK, BAHAMA-SZIGETEK MOBIL, BANGLADES, BANGLADES MOBIL, BHUTÁN, BHUTÁN MOBIL, BISSAU-GUINEA, BOLÍVIA, BOLÍVIA MOBIL, COOK-SZIGETEK, COSTA RICA, COSTA RICA MOBIL, DIEGO GARCIA, DZSIBUTI, DZSIBUTI MOBIL, ERITREA, ETIÓPIA, ETIÓPIA MOBIL, FALKLAND-SZIGETEK, FIDZSI-SZIGETEK, FIDZSI-SZIGETEK MOBIL, FRANCIA GUYANA MOBIL, FRANCIA POLINÉZIA, GAMBIA, GRENADA, GUAM SZIGETEK, GUYANA, GUYANA MOBIL, IRAK, JEMEN, JEMEN MOBIL, KAMBODZSA, KAMBODZSA MOBIL, KATAR, KATAR MOBIL, KELET TIMOR, KIRIBATI, KIRIBATI MOBIL, KONGÓI DEMOKRATIKUS KÖZTÁRSASÁG, KOREAI NDK (ÉSZAK KOREA) , KÖZÉP-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG, KÖZÉP-AFRIKAI KÖZTÁRSASÁG MOBIL, KUBA, LAOSZ, MALI, MALI MOBIL, MARSHALL-SZIGETEK, MIANMAR, MIKRONÉZIA, NAURU, NEPÁL, NIUE-SZIGETEK, NORFOLK-SZIGETEK, PAKISZTÁN, PAKISZTÁN MOBIL, PALAU, PÁPUA ÚJ-GUINEA, PARAGUAY, PARAGUAY MOBIL, RUANDA, RUANDA MOBIL, SALAMON-SZIGETEK, SALVADOR, SALVADOR MOBIL, SAO TOME ÉS PRÍNCIPE, SURINAME, SURINAME MOBIL, SZAMOA, SZOMÁLIA, SZENT ILONA-SZIGET, TOKELAUSZIGETEK, TONGA, TRINIDAD ÉS TOBAGO, TRINIDAD ÉS TOBAGO MOBIL, TUVALU, ÚJKALEDÓNIA, VANUATU, VIETNÁM, VIETNÁM MOBIL, WALLIS ÉS FUTUNA, ZÖLDFOKISZIGETEK, ZÖLDFOKI-SZIGETEK MOBIL"

#### **SAT 1 díjzóna**

EMSAT, INMARSAT-B, INMARSAT-M, IRIDIUM, THURAYA

**SAT 2 díjzóna**

INMARSAT-A

**SAT 3 díjzóna**

INMARSAT AERO, INMARSAT-A Data, INMARSAT-SNAC

**1.1.6.3 Emeltdíjas hívások**

<b>Emeltdíjas szolgáltatás minden időben (Ft/hívás)</b>	
06-90-636-0xx	157
06-90-636-1xx	188
06-90-636-2xx	250
06-90-636-3xx	313
06-90-636-4xx	375
06-90-636-5xx	500
06-90-636-6xx	563
06-90-636-7xx	625
06-91-636-0xx	157
06-91-636-1xx	188
06-91-636-2xx	250
06-91-636-3xx	313
06-91-636-4xx	375
06-91-636-5xx	500
06-91-636-6xx	563
06-91-636-7xx	625
06-91-220-8xx	125
06-91-222-0xx	200
06-91-222-1xx	200
06-91-222-2xx	200
06-91-222-3xx	200
06-91-222-4xx	200
06-91-224-0xx	300
06-91-224-1xx	300
06-91-224-2xx	300

06-91-224-3xx	300
06-91-224-4xx	300
06-91-224-5xx	300
06-91-224-6xx	300
06-91-224-7xx	300
06-91-224-9xx	313
06-91-227-0xx	500
06-91-227-1xx	500
06-91-227-2xx	500
06-91-227-3xx	500
06-91-227-4xx	500
06-91-227-5xx	500
06-91-227-6xx	500
06-91-227-7xx	500
06-91-227-9xx	750
06-91-229-xxx	1000
06-90-610-8xx	125
06-90-612-0xx	200
06-90-612-1xx	200
06-90-612-2xx	200
06-90-612-3xx	200
06-90-612-4xx	200
06-90-614-0xx	300
06-90-614-1xx	300
06-90-614-2xx	300
06-90-614-3xx	300
06-90-614-4xx	300
06-90-614-5xx	300
06-90-614-6xx	300
06-90-614-7xx	300
06-90-617-0xx	500
06-90-617-1xx	500
06-90-617-2xx	500
06-90-617-3xx	500

06-90-617-4xx	500
06-90-617-5xx	500
06-90-617-6xx	500
06-90-617-9xx	750
06-91-180-05x	110
06-91-180-06x	110
06-91-180-07x	110
06-91-180-08x	110
06-91-180-09x	110
06-91-180-15x	150
06-91-180-16x	150
06-91-180-17x	150
06-91-180-18x	150
06-91-180-19x	150
06-91-180-20x	200
06-91-180-21x	200
06-91-180-22x	200
06-91-180-23x	200
06-91-180-24x	200
06-91-180-3xx	300
06-91-180-4xx	500
06-91-180-5xx	750
06-91-180-70x	1125
06-91-180-71x	1125
06-91-180-72x	1125
06-91-180-73x	1125
06-91-180-74x	1125
06-91-180-75x	1875
06-91-180-76x	1875
06-91-180-77x	1875
06-91-180-78x	1875
06-91-180-79x	1875
06-91-180-80x	2500
06-91-180-81x	2500

06-91-180-82x	2500
06-91-180-83x	2500
06-91-180-84x	2500
06-91-180-85x	5000
06-91-180-86x	5000
06-91-180-87x	5000
06-91-180-88x	5000
06-91-180-89x	5000
06-91-180-05x	110
06-91-180-06x	110
06-91-180-07x	110
06-91-180-08x	110
06-91-180-09x	110
06-91-181-5xx	150
06-91-181-6xx	150
06-91-181-7xx	150
06-91-181-8xx	150
06-91-181-9xx	150
06-91-182-xxx	200
06-91-183-xxx	300
06-91-184-xxx	500
06-91-185-xxx	750
06-91-187-0xx	1125
06-91-187-1xx	1125
06-91-187-2xx	1125
06-91-187-3xx	1125
06-91-187-4xx	1125
06-91-187-5xx	1875
06-91-187-6xx	1875
06-91-187-7xx	1875
06-91-187-8xx	1875
06-91-187-9xx	1875
06-91-188-0xx	2500
06-91-188-1xx	2500

06-91-188-2xx	2500
06-91-188-3xx	2500
06-91-188-4xx	2500
06-91-188-5xx	5000
06-91-188-6xx	5000
06-91-188-7xx	5000
06-91-188-8xx	5000
06-91-188-9xx	5000
06-91-400-xxx	124
06-91-410-xxx	200
06-91-420-xxx	300
06-91-430-xxx	500
06-91-460-xxx	150
06-90-720-xxx	300
06-90-730-xxx	500
06-91-120-xxx	110
06-91-121-xxx	150
06-91-122-xxx	200
06-91-123-xxx	300
06-91-124-xxx	500
06-91-125-xxx	750
06-90-982-xxx	150
06-90-983-xxx	225
06-90-984-xxx	300
06-90-985-xxx	450

<b>Emeldíjas szolgáltatás minden időben (Ft/perc)</b>	
06-90-180-def	150
06-90-181-def	150
06-90-182-def	150
06-90-183-def	225
06-90-184-def	225
06-90-185-def	225
06-90-186-def	300

06-90-187-def	300
06-90-188-def	450
06-90-189-def	450
06-90-633-0xx	157
06-90-633-1xx	188
06-90-633-2xx	250
06-90-633-3xx	313
06-90-633-4xx	375
06-90-633-5xx	500
06-90-633-6xx	563
06-90-633-7xx	625
06-91-633-0xx	157
06-91-633-1xx	188
06-91-633-2xx	250
06-91-633-3xx	313
06-91-633-4xx	375
06-91-633-5xx	500
06-91-633-6xx	563
06-91-633-7xx	625
06-91-200-0xx	82
06-91-200-1xx	150
06-91-200-2xx	200
06-91-200-3xx	225
06-91-200-4xx	250
06-91-200-5xx	300
06-91-200-6xx	400
06-91-200-7xx	475
06-90-602-0xx	82
06-90-602-1xx	150
06-90-602-2xx	200
06-90-602-3xx	225
06-90-602-4xx	250
06-90-602-5xx	300
06-90-602-6xx	400

06-90-602-7xx	475
06-91-180-00x	150
06-91-180-01x	150
06-91-180-02x	150
06-91-180-03x	150
06-91-180-04x	150
06-91-180-10x	225
06-91-180-11x	225
06-91-180-12x	225
06-91-180-13x	225
06-91-180-14x	225
06-91-180-6xx	300
06-91-180-9xx	450
06-90-180-0xx	150
06-90-180-1xx	150
06-90-180-2xx	150
06-90-180-3xx	150
06-90-180-4xx	150
06-90-181-0xx	225
06-90-181-1xx	225
06-90-181-2xx	225
06-90-181-3xx	225
06-90-181-4xx	225
06-90-186-xxx	300
06-90-188-0xx	450
06-90-188-1xx	450
06-90-188-2xx	450
06-90-188-3xx	450
06-90-188-4xx	450
06-90-189-0xx	450
06-90-189-1xx	450
06-90-189-2xx	450
06-90-189-3xx	450
06-90-189-4xx	450

06-91-822-xxx	150
06-91-823-xxx	225
06-91-824-xxx	300
06-91-825-xxx	450
06-90-822-xxx	150
06-90-823-xxx	225
06-90-824-xxx	300
06-90-825-xxx	450
06-91-110-xxx	110
06-91-111-xxx	150
06-91-112-xxx	200
06-91-113-xxx	300
06-91-114-xxx	500
06-91-115-xxx	750

## **2. Melléklet Helyhez kötött telefon szolgáltatás kényelmi és egyéb kiegészítő szolgáltatások**

### **2.1 Titkos szám**

Definíció: Az előfizető kérésére, erre vonatkozó nyilatkozata alapján kapcsolási száma nem jelenik meg semmilyen előfizetői névjegyzékben, és a tudakozó sem ad róla információt.

Díjazás: Az 1. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

### **2.2 Rejtett szám**

Definíció: Az előfizető kérésére, erre vonatkozó nyilatkozata alapján kapcsolási száma nem jelenik meg semmilyen előfizetői névjegyzékben, de a tudakozó tudakozódásra kiadja az előfizetői adatokat.

Díjazás: Az 1. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

### **2.3 Tételes számlamelléklet**

Definíció: A tételes számlamelléklet olyan kiegészítő szolgáltatás, amely a telefonközpont által rögzített, az előfizető hívószámáról kezdeményezett hívások adatairól tételes híváskimutatást ad, tételesen 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.

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 telefon-állomást, 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.

Díjazás az 1. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.

### **2.4 Hívó fél előfizetői számának megjelenítése és letiltása szolgáltatás (CLIP/CLIR)**

Definíció: A hívó fél előfizetői számának megjelenítése (CLIP) szolgáltatás lehetővé teszi az előfizető számára, hogy az általa hívott fél készülékén hívószáma megjelenjen, míg a hívó fél előfizetői száma megjelenítésének tiltása (CLIR) szolgáltatás az előfizető számára hívószámának a hívott telefonkészülékén történő megjelenítését akadályozza meg.

A szolgáltatás ugyanakkor megteremti annak lehetőségét is, hogy az előfizető, mint hívott fél az erre alkalmas előfizetői végberendezés kijelzőjén láthassa a hívószámára érkező hívások telefonszámát, amennyiben a hívást kezdeményező előfizető szolgáltatója a szám küldést biztosítja, illetőleg amennyiben a hívó fél a kijelzést megengedte.

A szolgáltató minden előfizetője részére megteremti annak lehetőségét, hogy hívásonkénti alapon - egyszerű módon - letilthassa vagy lehetővé tegye saját előfizetői számának megjelenítését. A hívó fél előfizetői száma megjelenítésének tiltása szolgáltatásnak három típusa létezik:

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

- 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.

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

Az igénybevétel feltételei: A központ a szabad előfizetői hívószámra érkező minden hívásra a csengetéssel egy időben kiküldi annak a hívószámhoz az azonosítóját, ahonnan a hívást kezdeményezték - illetőleg amennyiben ez nem lehetséges - szövegesen a hívószám hiányát.

Ha az előfizető alközpontot alkalmaz, és az alközpont a forgalmi adatokat figyeli és feldolgozza, erről a telefonállomások használóit - a közöttük létrejött, használatra vonatkozó szerződés alapján- tájékoztatja.

Az igénybevétel korlátai: Alközpontok esetén a szolgáltatás az alközpont analóg fővonalára csatlakozó kijelző berendezésen biztosítható. A külföldről kezdeményezett hívások hívószámai nem minden esetben jelennek meg.

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

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

A szolgáltatás csak DTMF előfizetői végberendezésről vehető igénybe, illetve a hívószám megjelenítéshez arra alkalmas készülék szükséges.

Díjazás: Az I. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján. Amennyiben az előfizető a szerződés megkötésekor az adatkezelési hozzájárulási lapon az adatai kezeléséről és a hívószám-kijelzés letiltásáról nem nyilatkozik, a szolgáltató úgy értékeli, hogy az előfizető az adatai rendes kezelését kívánja, illetve hívószáma kijelzéséhez hozzájárul.

## **2.5 Hívásátirányítás feltétel nélkül**

Definíció: Az előfizető, ha távolléte miatt nem tudja fogadni az állomására érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik távbeszélő-állomásra. Aktív hívásátirányítás alatt a bejövő hívásokat a központ minden esetben a megadott telefonszámra kapcsolja.

Az igénybevétel feltételei: A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék (FSK RP-AS (ETSI) DTMF).

Díjazás: Az 1. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján. Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő előfizető távbeszélő-állomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik távbeszélő-állomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást megrendelő előfizetőnek számlázzák.

## **2.6 Hívásátirányítás foglaltság esetén**

Definíció: Az előfizető, aki távbeszélő-állomásának foglaltsága miatt nem tudja fogadni az érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik telefonszámra. Alapbeállításként a Hívásátirányítás foglaltság esetén szolgáltatás inaktív.

Aktív átirányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat továbbítja az aktiváláskor megadott távbeszélő-állomásra, melyek az előfizető távbeszélő-állomásának foglaltsága alatt érkeznek, a többi hívást az előfizető távbeszélő-állomására kapcsolja.

Az igénybevétel feltételei: A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék (FSK RP-AS (ETSI) DTMF).

Díjazás: Az 1. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján. Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő előfizető távbeszélő-állomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik távbeszélő-állomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást megrendelő előfizetőnek számlázzák.

## **2.7 Hívásátirányítás „nem felel” esetén**

Definíció: Az előfizető azokat a hívásokat, amelyekre az előfizető által előre meghatározott időn belül nem felel, átirányíthatja az aktiváláskor megadott másik telefonszámra. Aktív átirányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat irányítja át az aktiváláskor megadott távbeszélő-állomásra, melyek csengetik az előfizető távbeszélő állomását, de megadott időn belül nem veszik fel a kézi beszélőt. Alapbeállításként a Hívásátirányítás „nem felel” esetén szolgáltatás inaktív.

Az igénybevétel feltételei: A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék (FSK RP-AS (ETSI) DTMF).

Díjazás: Az 1. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján. Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő előfizető távbeszélő-állomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik távbeszélő-állomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást megrendelő előfizetőnek számlázzák.

## **2.8 Állandó híváskorlátozás**

Definíció: A szolgáltatás igénybevételével lehetősége nyílik az előfizetőnek arra, hogy az általa beállított hívásirányokban (pl. emeldíjas, nemzetközi hívások) a telefonszámáról kezdeményezett hívások blokkolásra kerüljenek. A szolgáltatás helytelen használatából eredő panaszokért a szolgáltató nem vállal felelősséget.

Az igénybevétel feltételei: A híváskorlátozás üzemeltetői beállítás, amely az előfizető írásos nyilatkozata alapján történhet meg. Amennyiben az előfizető erről nem nyilatkozik, a Szolgáltató alapbeállításban híváskorlátozást nem alkalmaz. A szolgáltatás igénybevételének további feltétele az erre a szolgáltatásra alkalmas előfizetői készülék (FSK RP-AS (ETSI) DTMF).

Díjazás: Az 1. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján

## **2.9 Elektronikus telefonkönyv megjelenés**

Definíció: A Szolgáltató a helyhez kötött telefon szolgáltatás elindításától számított 12 havonta elektronikus telefonkönyvet ad ki adathordozón, illetve a szolgáltatás elindításától számított 12 hónapon belül tudakozódási lehetőséget biztosít a Szolgáltató helyhez kötött telefon szolgáltatást igénybe vevő Előfizetők telefonszámáról a honlapján. Az Előfizetők adataik elektronikus telefonkönyvben történő megjelentetéséről írásban az Előfizetői szerződés megkötésekor, illetve az ügyfélszolgálatokon elérhető formanyomtatvány kitöltésével nyilatkoznak.

Díjazás: Az 1. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján

## **2.10 Hívástartás**

Definíció: A szolgáltatás igénybevételével lehetősége nyílik az előfizetőnek arra, hogy a folyamatban lévő aktív hívást ideiglenesen tartásba helyezheti az előfizető, és ez idő alatt egy másik hívást kezdeményezhet anélkül, hogy az első megszakadna.

Az igénybevétel feltételei: A hívástartás üzemeltetői beállítás, amely az előfizető írásos nyilatkozata alapján történhet meg. Amennyiben az előfizető erről nem nyilatkozik, a Szolgáltató alapbeállításban hívástartást nem alkalmaz. A szolgáltatás igénybevételének további feltétele az erre a szolgáltatásra alkalmas előfizetői készülék (FSK RP-AS (ETSI) DTMF).

Díjazás: Az 1. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján

## **2.11 Hívásvárakoztatás**

Definíció: A szolgáltatás igénybevételével lehetősége nyílik az előfizetőnek arra, hogy segítségével egy, már folyamatban lévő aktív hívás közben sípoló hang jelzi, az új bejövő hívás érkezett. A folyamatban lévő aktív hívás ideiglenes tartásba helyezésével lehetőség van fogadni az új hívást anélkül, hogy az első megszakadna. Ebben az esetben a második hívó fél nem foglaltság jelzést, hanem csengést hall.

Az igénybevétel feltételei: A hívásvárakoztatás üzemeltetői beállítás, amely az előfizető írásos nyilatkozata alapján történhet meg. Amennyiben az előfizető erről nem nyilatkozik, a Szolgáltató alapbeállításban hívásvárakoztatást nem alkalmaz. A szolgáltatás igénybevételének további feltétele az erre a szolgáltatásra alkalmas előfizetői készülék (FSK RP-AS (ETSI) DTMF).

Díjazás: Az 1. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján

### **3. Melléklet: Szolgáltatási terület**

A Szolgáltató a jelen ÁSZF által szabályozott helyhez kötött telefon szolgáltatást az alábbi szolgáltatási területen nyújtja:

- Biatorbágy
- Herceghalom
- Pilisszentkereszt

## 4/a. Melléklet: A helyhez kötött telefon szolgáltatás minőségi mutatói

Minőségi mutató megnevezése	Meghatározás	Mérési eljárás	Minimál érték	Célérték
A szolgáltatáshoz való hozzáférés létesítésének vállalási határideje	- a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ban teljesített határideje megkezdett naptári napban	- a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfélnyilvántartó rendszer szolgáltatja	<30 nap, amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés másképpen nem rendelkezik	<30 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	- a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfélnyilvántartó rendszer szolgáltatja	< 72 óra	< 72 óra
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	- a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a kiállított számlát érintő számlapanasz szolgáltató általi fogadása és a válaszeveléül küldése között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az iktató rendszer szolgáltatja	< 30 nap	< 30 nap
Szolgáltatás rendelkezésre állása	- a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	- a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfélnyilvántartó rendszer szolgáltatja	>95%	>95%
Sikertelen hívások aránya hálózaton belülről és kívülről irányuló hívásoknál	a sikertelen hívások és az adott időtartamban kezdeményezett összes hívások aránya	A mutató tesztívások segítségével, a sikertelen hívások száma alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat dedikált mérési rendszer szolgáltatja	<2,7 %	<2,7 %
Hívás felépítési ideje	- az az időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül	- a mutató tesztívások segítségével • a híváshoz szükséges információ elküldése és -, válasz, vagy foglaltsági jelzés között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat dedikált mérési rendszer szolgáltatja	<12mp	<12mp
Kezelő, hibabejelentő válaszideje	A hibafelvévői munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ban teljesített együttes válaszidő	- a mutató tesztívások segítségével, a híváshoz szükséges információ elküldése és a kezelő, hibafelvévő személyes bejelentkezése között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat a szolgáltató call centere szolgáltatja	120mp	120mp

## 4/b. Melléklet: A helyhez kötött telefon szolgáltatás minőségi mutatók teljesített értékei 2008-ban

Minőségi mutató megnevezése	Meghatározás	Mérési eljárás	Minimál érték	Célérték	Teljesítési érték
A szolgáltatáshoz való hozzáférés létesítésének vállalási határideje	- a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ban teljesített határideje megkezdett naptári napban	- a mutató az érvényes megrendelés időpontja és a megvalósult létesítés időpontja között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfélnyilvántartó rendszer szolgáltatja	<30 nap, amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés másképpen nem rendelkezik	<30 nap	15 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	- a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfélnyilvántartó rendszer szolgáltatja	< 72 óra	< 72 óra	0 óra
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	- a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje	- a mutató a kiállított számlát érintő számlapanasz szolgáltató általi fogadása és a válaszlevél küldése között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az iktató rendszer szolgáltatja	< 30 nap	< 30 nap	0 óra
Szolgáltatás rendelkezésre állása	- a szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időnek az aránya	- a mutató a szolgáltatás kiesés regisztrálása és a helyreállítás között eltelt összes idő alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat az ügyfélnyilvántartó rendszer szolgáltatja	>95%	>95%	99,99%
Sikertelen hívások aránya hálózaton belülré és kívülré irányuló hívásoknál	a sikertelen hívások és az adott időtartamban kezdeményezett összes hívások aránya	A mutató teszhívások segítségével, a sikertelen hívások száma alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat dedikált mérési rendszer szolgáltatja	<2,7 %	<2,7 %	2,45 %
Hívás felépítési ideje	- az az időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül	- a mutató teszhívások segítségével • a híváshoz szükséges információ elküldése és , - válasz, vagy foglaltsági jelzés között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat dedikált mérési rendszer szolgáltatja	<12mp	<12mp	7,12 mp
Kezelő, hibabejelentő válaszideje	A hibafelvevői munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ban teljesített együttes válaszidő	- a mutató teszhívások segítségével, a híváshoz szükséges információ elküldése és a kezelő, hibafelvevő személyes bejelentkezése között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat a szolgáltató call centere szolgáltatja	120mp	120mp	100 %

## **5. Melléklet: Adatvédelmi tájékoztató**

A Biatorbágyi Kábeltévé kereskedelmi és szolgáltató korlátolt felelősségű társaság (a továbbiakban: "Szolgáltató") az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről és az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról szóló 226/2003. (XII. 13.) Kormány rendelet 3. §-ában foglaltak alapján az alábbi adatvédelmi tájékoztatót lépteti életbe.

E tájékoztató célja, hogy meghatározza az Előfizető Szolgáltató által kezelt személyes adatainak körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, továbbá megakadályozza az előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és a jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

### **1. Adatvédelmi jogszabályok**

Az előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályai előírásokat szolgáltató az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályokban rögzített rendelkezések az irányadók:

- Az Alkotmányról szóló 1949. évi XX. törvény (a továbbiakban: Alkotmány) 59. § (1) bekezdése;
- A polgári törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.)
- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Adatvédelmi törvény);
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban Eht.) XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXDC törvény;
- Az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény (a továbbiakban: Art.);
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító-kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226./2003. (XII. 13.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet);
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27) IHM rendelet (a továbbiakban: IHMrrendelet).

### **2 Definíciók**

**Személyes adat:** Bármely meghatározott természetes személlyel (a továbbiakban: "érintett" vagy "előfizető") kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt - közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;

**Adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala,

összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése is;

**Adatfeldolgozás:** az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől.

**Adattovábbítás:** ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé tesz; nyilvánosságra hozatal: ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé tesz;

**Nyilvánosságra hozatal:** ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé tesz;

**Adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely a személyes adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja.;

**Adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely az adatkezelő megbízásából - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő megbízást is - személyes adatok feldolgozását végzi;

**Adattörlés:** az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges;

### **3 A szolgáltató által kezelt , az adatkezelés jogcíme, célja, adatok köre az adatkezelés időtartama, és módja**

#### 3.1. Az adatkezelés jogcíme, célja

Az igénylők, felhasználók vagy előfizetők (a továbbiakban együttesen: Előfizetők) személyes adatainak kezelésére a szolgáltató két esetben jogosult:

- ha az adatkezeléshez az előfizető hozzájárul;
- ha az adatok kezelését törvény írja elő.

A Biatorbágyi Kábeltévé kereskedelmi és szolgáltató korlátolt felelőségsű társaság az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot.

#### 3.2. A Szolgáltató által jogszabály által előírt kezelt adatok köre

3.2.1. A Szolgáltató az Eht. 129. §, 154.§ és 157. § alapján az Előfizetőt azonosító alábbi adatokat kezelheti.

- a) előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye,
- b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye, ideje,
- c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzék-, vagy más nyilvántartási száma, valamint bankszámlaszáma,

d) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye és az Előfizető szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói nevei, valamint jelszavai, internet szolgáltatásnál a Szolgáltató által biztosított értesítési e-mail cím;

e) ha az Előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, úgy a számlafizető a)-c) pontban meghatározott adatai;

f) ha az egyéni Előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, a törvényes képviselőjének a)-b) pontokban meghatározott adatai.

3.2.2. A Szolgáltató a szolgáltatási díjak számlázása, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából az alábbi adatokat kezelheti:

a) az Előfizető 3.2.1. a)-c) pontjában foglalt adatai;

b) előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;

c) a telefon szolgáltatás hozzáférési pont helye, típusa;

d) számlázási cím, amennyiben eltér a b), illetve c) ponttól;

e) igényelt szolgáltatás / szolgáltatási csomag;

f) fizetési mód;

g) fizetési időszak (periódus);

h) pénzügyintézetén keresztül fizetés (átutalás, beszedési megbízás stb.) esetén előfizetői bankszámlaszám;

i) a szolgáltatás / szolgáltatási csomag megkezdésének, igénybevételének kezdő időpontja;

j) szolgáltatás időtartama, Előfizetőnek nyújtott kedvezmények, hűségnyilatkozat, illetőleg elszámolható egységek száma;

k) a szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme;

l) a készülék (végberendezés) azonosítója;

m) a szolgáltatás kiesésének, hibájának, korlátozásának időtartama;

n) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei.

3.2.3. Hibabejelentés esetén a Szolgáltató jogosult a hibabejelentés, illetőleg bejelentő személy alábbi adatainak kezelésére:

a) Előfizető/bejelentő értesítési címe, más azonosítója;

b) előfizető/bejelentő hívószáma;

c) a hibajelenség leírása;

d) hibabejelentés időpontja;

e) hiba oka;

f) hiba elhárításának módja, időpontja;

g) előfizető/bejelentő értesítésének módja, időpontja.

3.3. Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok:

Szolgáltató az Előfizető hozzájárulása alapján jogosult az Előfizető más személyes adatainak kezelésére (pl. telefonszám, faxszám, személyigazolvány/útlevél szám; Ktv előfizetőknél e-mail cím).

### 3.4. Az adatok tárolásának időtartama

Az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon köteles törölni.

3.4.1. A 3.3.1. a)-c) és e)-f) pontban foglalt adatokat a Szolgáltató az Eht. alapján a szerződés megszűnéséig kezeli. Ez nem zárja ki, hogy amennyiben külön törvény (pl. adójogi törvények) az adatkezelésre más időtartamot szab, úgy az adatkezelés e más törvény alapján történik.

3.4.2. A Szolgáltató - más törvény által előírt eltérő határidő, vagy időtartam hiányában - az előfizetői szerződésből eredő igények elévüléséig kezeli a 3.2.1. d), valamint a 3.2.2. b)-j) és m)-n) pontokban meghatározott adatokat. A 3.2.2. k)-l) pontokban meghatározott adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) a Szolgáltató az annak alapján kiállított számlára vonatkozó 1 éves elévülést követő 1 év utáni 30 napon belül köteles törölni.

3.4.3. Külön törvény előírása alapján a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírásai szerinti célból (mértékig, módon és ideig) kezelheti, ám az Eht. szerinti adatkezelést haladéktalanul meg kell szüntetnie.

3.4.4. Kizárólag a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak történő adatszolgáltatás érdekében a Szolgáltató legfeljebb 3 évig kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkezett és rendelkezésre álló adatokat.

3.4.5. Az Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetőleg visszavonásáig kezelhetők.

### 3.5 Az adatkezelés módja

- Az igénylő az igénybejelentéshez kapcsolódó formanyomtatványon nyilatkozik adatainak kezeléséről. Az előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

a) arról, hogy a Szolgáltató mely személyes adatait kezeli

b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben, mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át

c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók mely döntéseket hozhatnak;

d) milyen jogorvoslati lehetősége van az igénylőnek;

e) a közös adatállomány kezelőjéről, és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és feldolgozás helyéről az ajánlattevő, igénylő adatai, ha az ajánlattétel, vagy igénybejelentés eredményeképpen a felek között szerződés születik akkor az általános szabályok szerinti ideig kezelhetők a szolgáltató által. Amennyiben a szolgáltató a szerződéskötést megtagadja, az igénylő, ajánlattevő adatait nyilvántartásából törli, kivéve, amennyiben az igénylő másképpen nyilatkozott.

- Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése

a) A szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerét - megfelelő felhatalmazás esetén - a szolgáltató alkalmazottai, megbízottjai, illetve alvállalkozói csak egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után érhetik el.

b) Az előfizető személyes adatait a szolgáltató a szerződéses jogviszony létrejöttét követően jogosult rögzíteni ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerben. A személyes adatok e kezelésének célja, hogy a szolgáltató az általános szerződési feltételekben rögzített jogait gyakorolhassa és kötelezettségeit teljesíthesse. A szolgáltató e cél elérése érdekében alvállalkozói és megbízottai munkáját is igénybe veheti.

c) Az előfizetői szerződés adatainak a szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően a szolgáltató minden, az előfizető egyértelmű azonosítását igénylő, harmadik személy általi megkereséssel kapcsolatos ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását csak az előfizető személyes adataival történő azonosítást követően jogosult végrehajtani. Amennyiben a személyes adatokra történő rákérdezés, illetve a személyazonosítás nem ad megfelelő bizonyosságot az előfizető nevében jogszerűen eljáró fél személyének azonosítására, úgy a szolgáltató jogosult az ügyfélkapcsolati tevékenység ellátását további, nem személyes adatok egyeztetéséhez, illetve egyéb eseti feltételek teljesüléséhez kötni.

#### **4 A szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai**

4.1 A szolgáltató jelen szabályzatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, mely a [www.biatv.hu](http://www.biatv.hu) internetes cím alatt érhető el.

4.2 Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

4.3 A szolgáltatónak az előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen. E körben Szolgáltató szolgáltatástól függően az alábbi tevékenységeket végzi:

- tükrözés: a hálózati kiszolgáló gép (szerver) a személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón.

- archiválás: a személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát -további beavatkozást-módosítást már nem igénylő, változatlanul maradó adatokat - el kell választani az aktív résztől, majd a passzívt adatokat időtálló hordozón kell rögzíteni.

- tűz- és vagyonvédelem: az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben helyezi el.

- vírusvédelem: a személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak stb. asztali számítógépein a vírusmentesítés biztosítása.

- hozzáférés-védelem: az adathozzáféréshez csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal lehet hozzáférni. Az előfizető személyes adatait tartalmazó hálózat hálózati erőforrásaihoz csak érvényes felhasználói névvel és jelszóval lehet hozzáférni.

- hálózati védelem: a minfl^nkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy az adatokat tárol, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

4.4 Az előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak védelmében. Amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatások igénybevételéhez, módosításához, vagy az előfizető azonosíthatósága érdekében jelszót bocsát az előfizető rendelkezésére, ez esetben a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító,



Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból való törlése iránt és értesítést küldeni a érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.

Az adatállományból adatot igényelhet:

- a) az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag az Eht. 158. § (1) bekezdés szerinti célra,
- b) az Eht. 157. § (5) bekezdésben foglalt szerv, illetve hatóság, ,
- c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá' vonatkozó adatot tartalmaz.

### 6.2.3. Előfizetői adatok továbbítása külföldre

Az előfizető a szolgáltató által közzétett Általános Szerződési Feltételek és az annak mellékletét képező jelen Adatvédelmi Tájékoztató elfogadásával hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató az előfizető általa kezelt személyes adatait az Európai Unió területén található kapcsolatos vállalkozásainak továbbítsa feldolgozás céljára.

Az Európai Unió tagállamaiba történő adattovábbítást a Magyar Köztársaságnak az Európai Unióhoz történő csatlakozását követően úgy kell tekinteni, mintha az a Magyar Köztársaság területén történne meg.

A jelen Adatvédelmi Tájékoztató értelmezésében kapcsolatos vállalkozásnak tekintendők mindazok a gazdálkodó szervezetek, amelyek az Európai Unió területén találhatóak, és amelyek a szolgáltatót közvetlenül, vagy közvetve irányítják, illetőleg amelyek tulajdonosa részben, vagy egészben azonos a szolgáltató tulajdonosával.

A szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az előfizetői adatokat kapcsolatos vállalkozásának is csak abban az esetben továbbítja, ha előzetesen meggyőződött arról, hogy a kapcsolatos vállalkozás országának területén az adatvédelmi jogszabályok minden egyes adat vonatkozásában legalább a magyar adatvédelmi jogszabályok szintjének megfelelő védelmet biztosítanak (1992. évi LXIII. tv. 9.§.).

Az előfizető a szolgáltatónál megteheti anyanyelvén, a külföldön kezelt adataival kapcsolatos minden bejelentését, valamint a szolgáltatónál felvilágosítást kérhet arról, hogy mely kapcsolatos vállalkozások, mely adatait dolgozzák fel.

## **7 Az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogai és jogorvoslati lehetőségei**

7.1 Az Előfizető, a kapcsolattartó és a törvényes képviselő (a továbbiakban érintett) tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, és azokba betekinthez, valamint kérheti személyes adatai helyesbítését, illetve - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével -törlését, továbbá adatkezelési nyilatkozatát módosíthatja.

7.2 Az érintett tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen, ha

- a) a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkézelő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el;

b) a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;

c) a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.

7.3 Az érintett a jogainak megsértése esetén a Szolgáltató adatvédelmi felelőséhez fordulhat tájékoztatásért, és/vagy az adatvédelmi biztos eljárást kezdeményezheti, és/vagy az illetékes bírósághoz fordulhat.

## **8. Egyéb**

8.1 Az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

## **9 A szolgáltató adatvédelmi felelőse**

Tóth Tünde – ügyfélszolgálati munkatárs

Telefon: (23)310 633, e-mail: [ugyfel@biatv.hu](mailto:ugyfel@biatv.hu)

## 6. Melléklet: Egyedi előfizetői szerződés minta

Kapcsolási szám:

Számla tulajdonos kódja:

### IGÉNYBEJELENTŐ / EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS

Helyhez kötött telefon szolgáltatás igénybevételére

#### 1.Szolgáltató adatai:

Szolgáltató neve: <b>Biatorbágyi KTV Kft.</b> Bankszámlaszám: ING Bank 13700016-04509013-00000000	Székhelye: <b>2051 BiatorbágyTáncsics M. utca 14.</b> Ügyfélszolgálat : <b>2051 Biatorbágy, Táncsics utca 17.</b>
Ügyfélszolgálat nyitva tartása: <b>H, Sz: 8.30-13; K : 8.30-13 és 14-18,</b> <b>Cs: 8.30-13 és 14-17, P: 8.30-13 és 14-15</b> <b>T: 06 23 310-633 és 06 20 971 25 78</b>	Szolgáltató internetes honlapja: www.biatv.hu E-mail címe: <b>ugyfel@biatv.hu</b>

Előfizető neve:	
Előfizetői kategória <sup>3</sup>	<input type="radio"/> egyéni <input type="radio"/> üzleti/intézményi
Állandó lakcím / székhely:	
Tartózkodási helye:	
Leánykori név:	
Anyja neve:	
Születésének helye, ideje:	
Személyi igazolvány száma:	
Vállalkozói engedély szám/cégjegyzékszám/egyéb nyilvántartásba vételi azonosító:	
Jogi személy / jogi személyiséggel nem rendelkező jogalany esetében az aláírásra jogosult neve, cégjegyzés, képviselő módja (együttes/önálló)	
Értesítési / számlázási cím:	
Értesítési telefonszám:	
Értesítési faxszám:	
Értesítési e-mail cím:	
Költségviselő neve: <sup>4</sup>	
Költségviselő címe:	

<sup>3</sup> A megfelelő előfizetői kategória elé tegyen "x" jelet.

<sup>4</sup> A költségviselőre vonatkozó adatokat akkor kell kitölteni, ha az Előfizető helyett harmadik személy vállalja a díjak megfizetését. Az előfizető a díjak megfizetéséért ilyenkor is, kezesként, felel.

Előfizető/Igénylő bankszámlaszáma:	
Előfizetői hozzáférési pont létesítésének helye:	
Számhordozhatóságra vonatkozó igény esetén az érintett telefonszám:	

**Alapszolgáltatáson kívül igényelt kiegészítő szolgáltatások**

Kiegészítő szolgáltatások <sup>5</sup>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Bejövő hívószámkielzés</li><li><input type="radio"/> Belföldi mobil számok tiltása</li><li><input type="radio"/> Helyi hívás tiltása</li><li><input type="radio"/> Hívástiltás belföldi, távolsági vezetékes irányba</li><li><input type="radio"/> Hívástiltás nemzetközi irányba</li><li><input type="radio"/> Hívástiltás prémium irányba (audiotex 06-90, audiofix 06-81)</li><li><input type="radio"/> Hívásátírányítás ha foglalt</li><li><input type="radio"/> Hívásátírányítás ha nincs válasz</li><li><input type="radio"/> Állandó letiltás kimenő irányba</li><li><input type="radio"/> Hívásvárakoztatás</li><li><input type="radio"/> Kezelői számok tiltása (190, 191, 192, 193)</li><li><input type="radio"/> Kimenő hívószámkielzés tiltása</li><li><input type="radio"/> Minden hívás irányítása</li><li><input type="radio"/> Segélykérő hívások kivételével minden hívás letiltása</li><li><input type="radio"/> Tudakozók hívásának tiltása</li></ul>
--	--

**Szerződés időtartama, díjak, végberendezések**

Szerződés időtartama:	
Belépési díj összege:	
Havi díj:	
Forgalmi díj korlátozási összege <sup>6</sup> :	
Emeltdíjas hívószámok (audiotex 06-90, audiofix 06-81) maximális havi forgalma <sup>7</sup>	
Díjfizetés rendszeressége:	
Díjkiegyenlítés módja: <sup>8</sup>	<input type="radio"/> átutalás <input type="radio"/> készpénz-átutalási megbízás
Csatlakoztatott végberendezések - jellege: - darabszáma: - tulajdonjoga:	

Jelen szerződés mellékletei a szerződés elválaszthatatlan részét képezik. Jelen szerződés tartalma a mellékletek módosulásával, illetve új, aláírt mellékletek csatolásával megfelelően módosul.

Mellékletek:

1. Általános Szerződési Feltételek Kivonat (kizárólag tájékoztató jelleggel)
2. Adatkezelési nyilatkozat

Kelt: .....

<sup>5</sup> Az igényelt kiegészítő szolgáltatás elé tegyen "x" jelet.

<sup>6</sup> Az ÁSZF 1.1.2 melléklete szerint a Szolgáltató minden hívásirányba irányuló híváskezdeményezést 5.000 Ft teljes hívásforgalmi díj elérése után korlátozza amennyiben az előfizető másképp nem határozza meg.

<sup>7</sup> Itt jelölje meg azt az összeget, amelyet ha az emelt díjas, illetve távszavazásos hívások havi forgalma eléri, a Szolgáltató jogosulttá válik ezen hívások kimenő forgalmát az Előfizető egyidejű értesítése mellett kármegelőzési okból korlátozni.

<sup>8</sup> A választott díjkiegyenlítési mód elé tegyen "x" jelet.

## Szolgáltató

## Előfizető

### ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KIVONATA (kizárólag az Előfizető tájékoztatása céljából)

#### SZOLGÁLTATÓ

Az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglalt Szolgáltatást a **Biatorbágyi Kábeltvé Kft.** (székhely: **2051 Biatorbágy, Táncsics M. u. 17.**; Cg:13-09-073988) (továbbiakban „Szolgáltató”) nyújtja. A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára a **+36 23 310 633**, faxszáma a **+36 23 310 633** számon érhető el. A Szolgáltató honlapjának címe: [www.biatv.hu](http://www.biatv.hu) elektronikus levél címe: [ugyfel@biatv.hu](mailto:ugyfel@biatv.hu). A Szolgáltató Általános Szerződés feltételei („**ÁSZF**”) ügyfélszolgálati irodáján, illetve honlapján érhető el. Az ügyfélszolgálati iroda Hétfő, szerda és csütörtök 9:00-13:00 és 14:00-17:00; Kedd 9:00-13:00 és 14-18:00; Péntek 9:00-13:00 és 14:00-15:00 között tart nyitva.

#### VITARENDEZÉS, FELÜGYELETI SZERVEK

Az Előfizetői Szerződésből folyó esetleges vitákat a Szolgáltató és Előfizető megkísérik kölcsönös egyeztetés útján békés eszközökkel megoldani. Amennyiben az egyeztetés nem vezet eredményre, a felek alváltik magukat a Szolgáltató székhelye szerint illetékes és hatáskörrel rendelkező bíróság kizárólagos döntésének bármely vita eldöntésére, amely az Előfizetői Szerződésből vagy azzal összefüggésben, annak megszegésével, megszünésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik. Az Előfizetőnek a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala mellett lehetősége van a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelet közreműködését is igénybe venni a Szolgáltatóval fennálló vitája eldöntéséhez.

A Szolgáltató tevékenysége felett a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból a Nemzeti Hírközlési Hatóság gyakorolja. E felügyeleti szerv címe: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.; levelezési címe: 1525 Budapest Pf. 75.; telefonszáma: 1-457-7100; telefax száma: 1-356-5520. Ezen túlmenően a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseelője feladata a fogyasztói érdekvédelem. A Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseelőjének Hivatalának elérhetőségei: telefon: 4577-141; fax: 4577-105; e-mail: [hfkjh@nhh.hu](mailto:hfkjh@nhh.hu).

#### A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELE - 230V-OS TÁPELLÁTÁS (ÁSZF 3.3)

A Szolgáltató által biztosított helyhez kötött telefon szolgáltatások az Előfizető által biztosított folyamatos 230 V-os hálózati tápáramellátást igényelnek, amelyből adódóan az áramszolgáltatásban bekövetkezett bármilyen kimaradás esetén, annak időtartama alatt a Szolgáltatások, ideértve a segélyhívószámokat is, nem elérhetők.

#### ELŐFIZETŐ SZEMÉLYES ADATAINAK KEZELÉSE (ÁSZF 5. sz. melléklet)

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Szolgáltatás működtetése, karbantartása és ellenőrzése során tudomására jutó adatokat, információkat az ide vonatkozó jogszabály rendelkezéseknek valamint a Szolgáltató Adatkezelési Szabályzatnak (ÁSZF 5. sz. melléklete) megfelelően titkosan kezeli, azokat csak a Szolgáltatáshoz szükséges mértékben használja fel, harmadik személy tudomására nem hozza, kivéve azokat az eseteket, ahol jogszabály ettől eltérően rendelkezik.

#### SZOLGÁLTATÁS, DÍJAK, MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK (ÁSZF 2.5,11,16, illetve a 1. sz., 2. sz. és 4. sz. mellékletek)

A Szolgáltató alapszolgáltatásként helyhez kötött telefon szolgáltatást, tehát a helyi távbeszélő szolgáltatást (SZJ 6110) a nyilvános belföldi távbeszélő szolgáltatást (SZJ 6110) és a nyilvános nemzetközi távbeszélő szolgáltatást (SZJ 6110) nyújtja az Előfizetőnek. Ezen kívül a Szolgáltató az Előfizető külön kérésére egyéb az ÁSZF 2.sz.mellékletében meghatározott kiegészítő szolgáltatásokat is kínál. A Szolgáltatás igénybevételéért az Előfizető díjat tartozik fizetni. A Szolgáltatások minőségi célértékeit, a minőségi célértékek értelmezése módszerét az ÁSZF 11. pontja és 4. sz. melléklete tartalmazza.

#### SZÁMLÁZÁS (ÁSZF 19.)

Az Előfizető a Szolgáltatás ellenértékét a mindenkor érvényes Díjzabásban (ÁSZF 1. sz. melléklete) megállapított árak alapján köteles megfizetni a Szolgáltatónak. A Szolgáltató minden számlázási időszak végén az Előfizető által fizetendő esedékes díjról számlát készít, amelyet postai úton megküld az Előfizetőnek, és amelyet az Előfizető az abban feltüntetett fizetési határidőre köteles kiegyenlíteni. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy bruttó 500,- Ft-ot (öt száz forintot) meg nem haladó összegű előfizetői számla esetében több hónap alatt igénybevevett Szolgáltatás díját együttes számlázza ki.

#### ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, HIBABEJELENTŐ, SZÁMLAPANASZ (ÁSZF 11, 12.)

A Szolgáltató az Előfizetők és felhasználók tájékoztatására, az Előfizetői igények teljesítésére – így különösen az Előfizetői Szerződés megkötésére, módosítására – az előfizetői és felhasználói bejelentések, panaszok kivizsgálására és orvoslására telefonos ügyfélszolgálatot és hibabejelentőt üzemeltet. Az ügyfélszolgálat elérhetőségét id. az ÁSZF kivonat 1. pontjában. A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövetethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt egy évig megőrzi.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és 30 napon belül megvizsgálja. Ha az Előfizető a díjra vonatkozó bejelentést a díjfizetési határidő lejártá előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

A bejelentés, díjreklamáció elutasítása esetén az Előfizető jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala (1133 Budapest, Visegrádi u. 100.) vizsgálatát kérni, illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviseelőjéhez, továbbá a Fogyasztóvédelmi Felügyelőségnek a Szolgáltató székhelye/irintet telephelye szerint illetékes területi szervéhez fordulni.

#### ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK HIBÁS TELJESÍTÉS ESETÉN (ÁSZF 16.)

Amennyiben a Szolgáltató az őt terhelő hibaelhárítási kötelezettségnek nem tesz eleget az ÁSZF 14. pontban meghatározott határidőn belül, a hiba kijavításáig terjedő időtartamra kötbér fizetésre köteles. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, 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 felhasználói) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorososa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasználói) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a fenti kötbér felét kell fizetnie.

Amennyiben a Szolgáltató neki felróható okból a Szolgáltatás rendelkezésre állását az ÁSZF 7.2 pontjában meghatározottak szerint nem teljesíti, minőségi kötbért köteles fizetni.

Ha a Szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, és az Előfizető kötbér igényt jelent be, akkor a kötbér összegét a Szolgáltató, saját választása szerint, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával az Előfizető számláján jóváírja vagy az összeget visszafizeti.

#### SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁS (ÁSZF 7.)

Az Előfizetői Szerződés módosítását mind a Szolgáltató, mind az Előfizető kezdeményezheti. Az Előfizető az Előfizetői Szerződésben szereplő adataiban bekövetkező bármely változás köteles a Szolgáltatónak faxizet formájában vagy postán haladéktalanul bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő esetleges károkat, többletköltségeket az Előfizető köteles megtéríteni.

A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, erről az Előfizetőt értesíteni. Az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül az Előfizetői Szerződés azonnali hatályú felmondására, amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz. Az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettségét vállalta arra, hogy a Szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi, a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik.

Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről, öröklés, jogutódlással való megszűnés esetén kivéve, valamennyi érintett félnek írásban, vagy az ügyfélszolgálati irodában együttesen személyesen kell nyilatkoznia. Az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak az átírás okát bírósági végzéssel vagy hagyatékátadó végzéssel kell igazolni.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése kérhető a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő kérelem benyújtásától számított 30 napon belül, az Előfizetővel egyeztetett időpontban teljesíti, ha az Előfizető az áthelyezés időpontjáig igényelt Szolgáltatások díját rendezte, illetve rendezi, és az igényelt új Előfizetői Hozzáférési Pont kiépítésének műszaki feltételei adottak.

#### SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA, SZÜNETELTETÉSE (ÁSZF 8. 9.)

A Szolgáltató köteles a Szolgáltatást, amennyiben ezt a Szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – az Előfizető kérésére szüneteltetni. A szüneteltetés kérhető legrovidebb időtartama Egyéni Előfizető, illetve Üzleti/Intézményi Előfizető esetében egyaránt 6 hónap.

A Szolgáltatás jogszabály alapján szüneteltethető (i) az Előfizető legalább 15 nappal megelőzően történő előzetes értesítése után a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt, amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll az rendelkezésre, amely naptári hónapoként az 1 napon nem haladhatja meg (ii) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén, a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorista elhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást oly módon veszi igénybe, hogy annak következtében a Szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve az ÁSZF 6.3 pontban meghatározott előfizetői kötelezettségeket megszegi, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását – az Előfizető telefonon, elektronikus vagy postai levélben történő egyidejű értesítése mellett – szüneteltetheti. Ha az Előfizető a Szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását – az Előfizető telefonon, elektronikus vagy postai levélben történő egyidejű értesítése mellett – szintén szüneteltetheti.

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére az Előfizető egyidejű értesítésével a Szolgáltató akkor jogosult, ha az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői Hozzáférési Ponthoz megfelelőleg-tanúsítással nem rendelkező Végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező Végberendezést csatlakoztatott, az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja, 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 ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot.

Amennyiben az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor úgy rendelkezett, hogy emeldíjas hívószámok (audiotex 06-90, audiofix 06-81) hívások elérhetőek legyenek, az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározza azt az összeget, amelyet ha az emelt díjas hívások havi forgalma elér, a Szolgáltató jogosult az Előfizető emelt díjas hívásainak kimenő forgalmát az Előfizető egyidejű értesítése mellett kármegelőzési okból korlátozni.

#### SZERZŐDÉS MEGSZÜNÉSE (ÁSZF 10.)

Az Előfizetői Szerződés megszűnik (i) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén, (ii) természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírára jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli, (iii) nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén, (iv) az Egyedi Előfizetői Szerződésben megjelölt Szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt, (v) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével, (vi) a Felek közös megegyezésével.

A határozott időre létrejött Előfizetői Szerződés ezen kívül megszűnhet a határozott idő lejártával, hacsak a felek eltérően nem állapodtak meg.

A határozatlan időre létrejött Előfizetői Szerződés megszűnhet a Felek rendes felmondásával a Határozatlan idejű Előfizetői Szerződést az Előfizető bármely okból bármikor - 8 napos

Biatorbágy Kábeltévé Kft  
2010.05.07-től

HELYHEZ KÖTÖTT TELEFON SZOLGÁLTATÁSRA  
VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

felmondási idővel - a Szolgáltató írásbeli értesítésével felmondhatja. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás igénybevételére kötött Előfizetői szerződést 60 napos határidővel felmondani.

Súlyos szerződésszegés esetén az ÁSZF 13.3. pontja szerint jogosult a szerződést a sérelmet szenvedett fél rendkívüli felmondással megszüntetni.

Kapcsolási szám:  
Számla tulajdonos kódja:

**ADATKEZELÉSI NYILATKOZAT**  
egyéni, üzleti/intézményi előfizetők részére

*Előfizető adatai:*

*Név/Cégszerű  
elnevezés:*

*Felszerelés helye:*

*Foglalkozás(egyéni  
előfizető):*

*Szakmai címszó  
(üzleti/intézm  
ényi  
előfizető):*

*E-mail cím:*

*A végberendezés jellege:*

telefon       telefax       üzenetrögzítő       telefon/fax

*Az adatkezelés módja:*

- Hozzájárulok adataim a tudakozóban és telefonkönyvben történő közzétételéhez, továbbá címlista részeként harmadik személynek kereskedelmi vagy reklám célra történő felhasználásához.
- Hozzájárulok adataim a tudakozóban és telefonkönyvben történő közzétételéhez, de címlistaként történő felhasználásához nem.
- Az adataim közzétételét csak a tudakozóban kérem, de a telefonkönyvben nem.
- Az adataim közzétételéhez nem járulok hozzá, vagyis adataim titkosként történő kezelését kérem.

**Hívószámkielégítés kezelésének módja a hívott számára történő megjelentetéshez** *(csak digitális központhoz csatlakozó előfizetők esetében a műszaki lehetőségek függvényében)*

- Hozzájárulok hívószámom megjelentetéséhez úgy, hogy hívószámom esetenként általam tiltható legyen.
- Hívószámom megjelentetéshez nem járulok hozzá, de esetenként hívószámom általam engedélyezhető legyen.
- Hívószámom megjelentetéséhez nem járulok hozzá.

*Felhasználó adatai:*

\_\_\_\_\_

*Név:*

\_\_\_\_\_

—

*Foglalkozás(egyéni  
előfizető):*

\_\_\_\_\_

—

*Szakmai címszó  
(üzleti/intézményi  
előfizető):*

\_\_\_\_\_

*Az adatkezelés módja:*

- Hozzájárlok adataim a tudakozóban és telefonkönyvben történő közzétételéhez, továbbá címlista részeként harmadik személynek kereskedelmi vagy reklám célra történő felhasználásához.
- Hozzájárlok adataim a tudakozóban és telefonkönyvben történő közzétételéhez, de címlistaként történő felhasználásához nem.
- Az adataim közzétételét csak a tudakozóban kérem, de a telefonkönyvben nem.

Kelt, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*előfizető aláírása*

## **7.Melléklet: Felügyeleti szervek elérhetősége:**

Az Előfizető felszólamlási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén

**1. A hálózat kiépítésével, átépítésével, az előfizetői szolgáltatások műszaki minőségével, a hibabejelentő szolgálat működtetésével kapcsolatos vita esetén az NHH-hoz vagy a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez:**

**Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság**

Cím: 1015 Budapest Ostrom u. 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf.75.

Telefon: 1-457-7100

Telefax: 1-356-5520

**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda**

Cím: 1133 Budapest Visegrádi u. 100.

Levelezési cím: 1376 Budapest 62. Pf.997.

Telefon: 1-468-0500

Telefax: 1-468-0509

**2. Az ügyfélszolgálat működtetésével (panaszügyintézés, díjreklamáció, kötbér, kártérítés, stb.) kapcsolatos vita esetén:**

Budapest Főváros Közigazgatási Hivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

1088 Budapest, József krt 6. Tel: (1)4594917, (1)4594870

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség

1088 Budapest, József krt. 6. Tel: (1)459-48-00

**3. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. Törvénybe ütköző magatartása esetén:**

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest V, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036.) Tel: (1) 472-8900

**4. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:**

Helyi Önkormányzat jegyzője

**5. Az első fokon illetékes bírósági fórum:**

Budaörs Városi Bíróság