

# **Mikroháló Távközlési Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**

(székhely: 1152 Budapest, Szentmihályi út 137.)

## **Általános Szerződési Feltételek telefon szolgáltatás igénybevételére**

**Érvényes:  
2017. június 10.**

# TARTALOMJEGYZÉK

1.	Általános adatok, elérhetőség.....	5
1.1.	A Szolgáltató neve, címe .....	5
1.2.	A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők .....	5
1.2.1.	A Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáinak elérhetőségei.....	5
1.3.	A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) .....	6
1.4.	A Szolgáltató internetes honlapjának címe .....	6
1.5.	Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége .....	6
2.	Az Előfizetői szerződés megkötése és feltételei .....	7
2.1.	Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei.....	7
2.2.	Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája .....	10
2.3.	Az Előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....	12
2.4.	Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő A szerződéskötéstől számítva az Előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vállalt határidő .....	12
2.5.	Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó Szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei .....	13
3.	Az Előfizetői szolgáltatás tartalma .....	14
3.1.	A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás tartalma.....	14
3.2.	A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....	14
3.3.	A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használtára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás.....	14
3.4.	Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e.....	14
3.5.	A Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői hozzáférési pont helye.....	15
4.	Az Előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága.....	16
4.1.	Az Előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei.....	16
4.2.	Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommerést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése.....	17
4.3.	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.....	17
4.4.	Az Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei .....	18

5.	A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése.....	19
5.1.	Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei.....	19
5.2.	Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá megvalósításának módjai.....	20
5.3.	Az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei .....	21
6.	Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	22
6.1.	A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás .....	22
6.2.	Az előfizetői jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	25
6.3.	Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)27	
6.4.	Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	30
6.5.	A tudakozó szolgáltatás igénybevétele .....	33
6.6.	Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése .....	33
7.	Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér .....	35
7.1.	Az Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételehez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az Előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj.....	35
7.2.	A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések .....	35
7.3.	A kártérítési eljárás szabályai .....	35
7.4.	Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai.....	36
8.	A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai .....	38
8.1.	A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	38
8.2.	Internet-hozzáférés Szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.....	41
8.3.	A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban.....	41
9.	Az Előfizetői szerződés időtartama .....	44
10.	Adatkezelés, adatbiztonság .....	45
10.1.	A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	45

10.2.	Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről .....	48
11.	Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen Előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő Szolgáltatóra, egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok) .....	49
12.	Az Előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei .....	51
12.1.	A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok.....	51
12.2.	Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje .....	53
12.3.	A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei .....	54
12.4.	Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei .....	56
12.5.	Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik .....	57
13.1.	Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség .....	59
13.2.	A szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	61
13.3.	A végberendezéssel, vagy az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek .....	61
13.4.	Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás.....	61
14.	A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás .....	63
15.	Műsorterjesztési Előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint - amennyiben a Szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása. ....	64

## Mellékletek

1. sz. melléklet Szolgáltatás leírások .....	57
2. sz. melléklet Díjsszabás .....	61
3. sz. melléklet Adatvédelmi tájékoztató .....	71
4. sz. melléklet Előfizetői szerződés minta .....	86
5. sz. melléklet Eszköz átadás-átvételi jegyzőkönyv .....	97
6. sz. melléklet Fogalmak értelmezése .....	98

# 1. Általános adatok, elérhetőség

## 1.1. A Szolgáltató neve, címe

Név: Mikroháló Kft.  
Cím: 1152 Budapest, Szentmihályi út 137.  
Cégjegyzékszám: 13-09-158226  
Adószám: 13240323-2-13  
Bankszámlaszám: CIB bank: 10700581-48429106-51100005

(a továbbiakban: „**Szolgáltató**”)

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

Ügyfélszolgálat címe: 1152 Budapest, Szentmihályi út 137.  
Ügyfélszolgálat telefonszáma: 06 1 353 9000  
Ügyfélszolgálat fax száma: 06 1 353 9002  
Ügyfélszolgálat nyitva tartása: Munkanapokon 09 - 17 óra között  
Ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme: info@mikrohalo.hu  
Internetes honlapjának címe: [www.mikrohalo.hu](http://www.mikrohalo.hu)

### 1.2.1. A Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáinak elérhetőségei

#### **Szeged**

Ügyfélszolgálat címe: 6721 Szeged, Berliini krt. 10.  
Ügyfélszolgálat telefonszáma: 06 62 626 000  
06 1 353 9000  
Ügyfélszolgálat fax száma: 06 1 353 9002  
Ügyfélszolgálat nyitva tartása: Munkanapokon 09 - 17 óra között  
Ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme: info@mikrohalo.hu  
Internetes honlapjának címe: [www.mikrohalo.hu](http://www.mikrohalo.hu)

#### **Makó**

Ügyfélszolgálat címe: 6900 Makó, Csanád vezér tér 25.  
Ügyfélszolgálat telefonszáma: 06 62 213 330  
06 1 353 9000  
Ügyfélszolgálat fax száma: 06 1 353 9002  
Ügyfélszolgálat nyitva tartása: Munkanapokon 09 - 17 óra között  
Ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme: info@mikrohalo.hu  
Internetes honlapjának címe: [www.mikrohalo.hu](http://www.mikrohalo.hu)

## **Apátfalva**

Ügyfélszolgálat címe: 6931 Apátfalva, Templom utca 133.  
Ügyfélszolgálat telefonszáma: 06 62 611 422  
06 1 353 9000  
Ügyfélszolgálat fax száma: 06 1 353 9002  
Ügyfélszolgálat nyitva tartása: Hétfő: 9:00-13:00  
Kedd: 13:00-17:00  
Szerda: 9:00-13:00  
Csütörtök: 13:00-17:00  
Péntek: nincs ügyfél fogadás

Ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme: [info@mikrohalo.hu](mailto:info@mikrohalo.hu)

Internetes honlapjának címe: [www.mikrohalo.hu](http://www.mikrohalo.hu)

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

A hibabejelentő címe:

A hibabejelentő telefonszáma: 06 1 353 9000

A hibabejelentő fax száma: 06 1 353 9002

A hibabejelentő nyitva tartása: Munkanapokon 09 - 17 óra között

Hibabejelentő elektronikus levélcíme: [info@mikrohalo.hu](mailto:info@mikrohalo.hu) 0-24 óra

### **1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe**

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

### **1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége**

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek hatályos rendelkezéseit az ügyfélszolgálaton, internetes honlapján közzéteszi, illetőleg az abban foglaltakról a telefonos ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad. [www.mikrohalo.hu](http://www.mikrohalo.hu)

## 2. Az Előfizetői szerződés megkötése és feltételei

### Általános szabályok

- Az Előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető, és az Előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag Előfizetői szerződést köthetnek, amely az ÁSZF-ből, valamint egyedi Előfizetői szerződésből áll.
- Az Előfizetői szerződésekre az Eht. rendelkezéseit és e törvény felhatalmazása alapján kibocsátott Előfizetői szerződésekre vonatkozó elnöki rendeletek rendelkezéseit kell alkalmazni. Az Eht. törvényben és az e törvény felhatalmazása alapján kibocsátott Előfizetői szerződésekre vonatkozó elnöki rendeletekben nem szabályozott esetekre a Ptk. szerződésekre vonatkozó rendelkezései megfelelően irányadók.
- A törvényben foglaltaktól a Szolgáltató az Előfizetői szerződésekből és az ÁSZF-ben csak akkor térhet el, ha az eltérést a törvény, illetve a felhatalmazása alapján kiadott Elnök által hozott rendelet kifejezetten megengedi.
- Az Elnöki rendeletben meghatározta azon Előfizető szerződésekre és ÁSZF-re vonatkozó rendelkezések körét, amelyek alkalmazása üzleti Előfizetők esetében nem kötelező.
- Kis és középvállalkozások az Előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a Szolgáltató köteles részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást adni. A tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői szerződés semmis.
- A felek az egyedi Előfizetői szerződésben az e törvényben, illetve az ÁSZF-ben foglaltaktól az Előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.
- Az Előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.
- A határozott időtartamú Előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit.
- Az Előfizető az Előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított Előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató nem teheti függővé valamely Előfizetői szolgáltatás igénybevételét az adott Előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más Előfizetői szolgáltatás igénybevételétől, vagy az adott Előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más szolgáltatás vagy termék megvásárlásától vagy igénybevételétől.

### 2.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

A szolgáltatás a Szolgáltató szolgáltatási területén, a Szolgáltató által kiépített szolgáltatás hozzáférési pontra csatlakoztatott végberendezéssel vehető igénybe. A szolgáltatás nyújtása egyéni formában az előzetesen megkötött Előfizetői szerződés szerinti időponttól a csatlakozási díj befizetése után történik.

A szolgáltatás igénybevételének folyamata:

1. a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások ismertetése
2. a szolgáltatásnyújtás feltételeinek egyeztetése és rögzítése után az egyedi Előfizetői szerződés megkötése
3. a szolgáltatás nyújtás technikai feltételeinek teljesítése
4. az ÁSZF és az egyedi Előfizetői szerződésben foglaltaknak megfelelően a szolgáltatás nyújtásának megkezdése

Az Előfizetői szerződés:

- a) a jelenlevők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az egyedi Előfizetői szerződés aláírásával, illetve jelenlevők között szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,
- b) írásban a Szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt egyedi Előfizetői szerződés megküldése, illetve a hozzáférhetővé tétel időpontjában, a következő bekezdésben foglalt esetet kivéve
- c) amennyiben a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a Szolgáltató a jogszabályban foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont Előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével
- d) távollévők között szóban (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással
- e) ráutaló magatartás esetében a szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozattal jön létre.

Abban az esetben, ha az előző bekezdés c) pontja szerint az Előfizető elfogadó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz a Szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a Szolgáltató ajánlattételi kööttsége megszűnik.

Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a Szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi Előfizetői szerződést írásban, az ÁSZF-et, az Előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában – tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában – a rendelkezésre bocsájtani.

Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről.

Ha a felek az Előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az Előfizetői szolgáltatást egyéni Előfizetőként vagy nem egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni. Ha az Előfizetői szerződést nem írásban kötik, a Szolgáltató köteles biztosítani, hogy az Előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni Előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatát. A nyilatkozat megtételének módját, annak határidejét egyebekben a Szolgáltatói ÁSZF határozzák meg. Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt az előző bekezdésben meghatározott nyilatkozatot az ÁSZF-ben meghatározott módon vonhatja vissza vagy módosíthatja. Abban az esetben, ha a természetes személy Előfizető korlátozottan cselekvőképes, az



utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződés személyes adatok pontjában a természetes személy Előfizető törvényes képviselőjének adatait is tartalmaznia kell.

Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött Előfizetői szerződés írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül, azt a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni. Az iktatott szerződést a Szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben (email) megküldeni, vagy az iktatott szerződés hozzáféréséhez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén az Előfizető a szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Az Előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben a Szolgáltató az Előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.

Az Eht. 134. § (15) bekezdése szerinti jogkövetkezményt a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől kell számítani.

Az Eht. 127.§ (4b) bekezdésében foglalt ajánlat és tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő, a hosszabb határozott időből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezmény semmis.

A Szolgáltató nem követelhet az Előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlő eszközt értékesít, amelyet az Előfizető nem rendelt meg. A Szolgáltató erre vonatkozó ajánlatának hallgatóságos vagy ráutaló magatartással történő elfogadását az Előfizető elfogadó nyilatkozatának elmulasztása esetén sem lehet vélelmezni.

Az Elnöki rendelet 5-6. § rendelkezéseit a kizárólag elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszközzel tett címzett nyilatkozatok útján kötött Előfizetői szerződésekre is alkalmazni kell.

## **Fogalmak**

**Előfizetői szerződés:** Az Előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető, és az Előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag Előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi Előfizetői szerződésből áll.

**Előfizető:** olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

**Egyéni Előfizető:** az a természetes személy Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az Előfizetői szolgáltatást.

**Üzleti Előfizető:** az a vállalkozás, szervezet, amely gazdasági, üzleti tevékenysége, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

## 2.2. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

Az írásban megkötött egyedi Előfizetői szerződésnek az Eht.129.§ (5) bekezdésére figyelemmel a következőket kell tartalmaznia, amennyiben azt a szolgáltatás jellege indokolja:

- a) személyes adatok:
  - az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye
  - az Előfizetői hozzáférési pont helye
  - az Előfizető számlázási címe, szükség esetén bankszámlaszáma
  - egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja leánykori neve, születési helye és ideje
  - korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződésben a törvényes képviselő személyes adatai
  - nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma
  - kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek
- b) a Szolgáltató adatai:
  - a Szolgáltató neve, székhelye, postacíme
  - a Szolgáltató cégjegyzékszám
  - a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége
  - a hibabejelentő elérhetősége
  - az internetes honlap elérhetősége
- c) a szerződés tárgyát képező Előfizetői szolgáltatás:
  - a szolgáltatás rövid leírása, a díjcsomag megnevezése, az Előfizető által kért szolgáltatások
  - utalás az ÁSZF azon vonatkozó pontjaira, amelyek meghatározzák a szolgáltatást jellemző, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit
  - amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, akkor az Előfizető erre vonatkozó tájékoztatása, és utalás az ÁSZF azon pontjára, amely ennek részletes feltételeit tartalmazza
  - a szolgáltatás megkezdésének határideje
  - az Előfizetőnek nyújtott Előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó alapvető díjszabás (díjcsomag), a díjszámítás alapja, utalás arra, hogy a kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás jellemző feltételétől eltérő használati mód (így különösen: külföldi használat, adatkorlát átlépése, a határozott idejű szerződés lejáratát követő használat) díjai az ÁSZF-ben hol találhatóak, azzal, hogy e díjak az egyedi Előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi Előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva
  - forgalomtól függő díjazású díjcsomagok esetében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a Szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja
  - amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137.§ (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással és, az erre vonatkozó külön feltételek
  - a díjfizetés módja
  - a számlakibocsátás határideje

- értelemszerűen a támogatott készülékek (végberendezések) támogatási összege és kedvezményes ára, a határozott idejű szerződés felmondásának a készüléktámogatáshoz kapcsolódó jogkövetkezményei
  - az Előfizető hívószáma, amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, illetve amennyiben a szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az Előfizetői hívószám közlésének határideje
  - a határozott idejű szerződés tárgyát képező Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban, a díjcsomagban igénybe vehető médiaszolgáltatások száma, az ingyenesen letölthető adatmennyiség, az ingyenesen lebeszélhető percek, az ingyenesen küldhető SMS-ek, MMS-ek száma, valamint a nyújtott kedvezmények mértéke
- d) az Előfizetői szerződés időtartama:
- az Előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama
  - a kedvezményes feltételek igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó követelmény, beleértve a megszüntetésre és megszüntetés esetén a készülékre, végberendezésre vonatkozó megállapodást is
  - a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei
  - utalást az ÁSZF feltételek azon pontjára, mely meghatározza, hogy a határozott idejű szerződés lejártát követően a szolgáltatás milyen díj és feltételek mellett vehető igénybe
  - a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának a Szolgáltató ÁSZF-ben, valamint e rendeletben meghatározott esetei, illetve utalás az ÁSZF azon pontjára
- e) az ÁSZF elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége
- f) az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelemszerű nyilatkozatai megadása, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
- az Előfizetői névjegyzékkel
  - a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával
  - az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével
  - a tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletező igénylésével
  - az előválasztással választott közvetítő Szolgáltatóval
  - az egyéni Előfizetői minőséggel
  - a kis- és középvállalkozási minőséggel
  - az egyedi Előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével
  - a 6.§ (3) bekezdés szerinti, az elállási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásul vételével kapcsolatos, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően
- g) az Előfizetői szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az Előfizetőt megillető jogok
- h) amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137.§ (1) bekezdés d) pont szerinti korlátozással és, az Előfizető nyilatkozata az erre vonatkozó külön feltételek elfogadásáról
- i) a szerződés módosításának legfőbb esetei, feltételei, utalva az ÁSZF-re
- j) az Előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb esetei, feltételei, utalva az ÁSZF-re
- k) az Előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésre, valamint az ÁSZF azon rendelkezéseinek megjelölése, melyek ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást tartalmazzák
- l) az Előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás- e

- m) utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a Szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az Előfizetőt megillető kötbér mértékét
- n) utalást arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit
- o) 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

#### Egyéb előírások

- Az Előfizető kérésére a Szolgáltató tájékoztatásként köteles csatolni a szerződéskötéskor hatályos, az Előfizető lakcíme, tartózkodási helye szerint ésszerű, ÁSZF szerinti ügyfélszolgálati címét, telefonszámát és nyitva tartási idejét.
- A Szolgáltató által az Eht. 154.§ (1) bekezdése alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelhető adatok körét az ÁSZF és egyedi Előfizetői szerződés is tartalmazza
- Az egyedi Előfizetői szerződések mintáit a Szolgáltató köteles honlapján az ÁSZF mellett közzétenni
- Fogyasztó esetében semmis az egyéni Előfizetői szerződés azon rendelkezése, amely szerint az Előfizető az ÁSZF-et átolvasta, és az abban foglaltakat tudomásul vette.

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

A szolgáltatás csak a szolgáltatás földrajzi területén létesített végpontokon vehető igénybe. A szolgáltatás földrajzi területe Magyarország.

A szolgáltatást a Szolgáltató sem időben, sem adatforgalomban nem korlátozza – kivéve a díjmellékletben esetlegesen felsorolt adatforgalmi korlát felett külön forgalmi díjat tartalmazó csomagokat – de csak az ÁSZF 4.4 fejezetében megfogalmazott feltételeknek megfelelő végberendezésekkel (rádiós eszközök routerek, modemek stb.) vehető igénybe.

### **2.4. Az Előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő A szerződéskötéstől számítva az Előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vállalt határidő**

A NMHH elnökének 2/2015. rendelet 5.§ (1) bekezdésében foglaltak alapján: A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat) Szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlévők között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges előzetes felmérést, vizsgálatot, valamint ezen a határidőn belül nyilatkozik és értesítést küld ajánlattevőnek a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon, arról, hogy:

- a. az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi Előfizetői szerződést megküldi, személyesen átadja, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést a 2.1 pontban foglaltak alapján hozzáférhetővé teszi
- b. a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a szerződés megkötésétől legkésőbb a 15. napig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot
- c. az ajánlatot elutasítja

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

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

A Szolgáltató hálózati végpontjához, hálózatához történő csatlakozást és a szolgáltatás megkezdésének határidejét az Előfizetői szerződésben rögzítik a felek.

Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az Előfizetői hozzáérési pont létesítés vagy szolgáltatás megkezdés, ha

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

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

### **3. Az Előfizetői szolgáltatás tartalma**

#### **3.1. A Szolgáltató által nyújtott Előfizetői szolgáltatás tartalma**

- 64.20.11.0 Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás
- 64.20.12.1 Nyilvános belföldi távolsági távbeszélő szolgáltatás (beleértve az Emelt díjas hívásokat is)
- 64.20.12.2 Nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő szolgáltatás
- 64.20.16.3 Aszinkron adathálózati szolgáltatás (VoIP)

Az egyes szolgáltatástípusok részletes leírása a jelen ÁSZF 1. sz. mellékletét képezi. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint a díjait a Szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

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

Szolgáltatás földrajzi területe: Magyarország. A Szolgáltató a szolgáltatást társszolgáltató partnerein keresztül a szolgáltatást Magyarországon kívül is nyújthatja.

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

A belföldi híváskezdeményezés szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési Szolgáltató köteles ingyenesen biztosítani, hogy végfelhasználója elérhesse a Kormány által rendeletben meghatározott hívószámokon keresztül (ideértve a „112” egységes európai segélyhívószámot is) a segélyhívó szolgálatokat.

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

Szolgáltató információt szolgáltat arról, hogy egyes hívások esetében a jel a saját hálózatát követően mely Szolgáltató hálózatába ment át.

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

A szolgáltatás nem tartozik az egyetemes szolgáltatások körébe.

### **3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői hozzáférési pont helye**

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

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

## 4. Az Előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

Felelősség az Előfizetői szerződések teljesítéséért:

- a) az Előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési Szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni az elmaradt haszon kivételével
- b) az Előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet az a) pont szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.
- c) az Előfizetői szerződés megszűnése esetén az elektronikus hírközlési Szolgáltató a külön jogszabályban meghatározott mértékű kötbért köteles fizetni.

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

A Szolgáltató általános szerződési feltételeiben a 130-131.§-okban és az Elnök általi rendeletben meghatározott módon köteles meghatározni az Előfizetői szolgáltatásokra vonatkozó minőségi célértékeket. A Szolgáltató köteles a minőségi célértékek teljesítésére vonatkozó információkat rendszeresen közzétenni a jogszabályban meghatározott tartalommal, formában és módon, hogy az Előfizetők – beleértve a fogyatékos személyeket is – átfogó, áttekinthető, összehasonlítható, megbízható, felhasználóbarát, naprakész információhoz juthassanak.

A Szolgáltató felelőssége az általa kiépített szolgáltatás hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a Szolgáltató a jogszabályi előírásoknak megfelelő műszaki követelményeket, így különösen az érvényes szabványban meghatározottakat teljesíteni.

Új hozzáférési létesítési idő: A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80%-ában teljesített határideje (HLI) /megkezdett naptári nap/: a megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő.

A szolgáltatás rendelkezésre állása: a rendelkezésre állás az évre vetített időtartam, amely alatt a szolgáltatás igénybe vehető. A teljes üzemidő 24 óra, 365 nap, a vállalt rendelkezésre állás 357, mely 98%-nak felel meg.

Minőségi panasz hibaelhárítási ideje: bejelentett minőségi panaszok, az esetek 80%-ban teljesített hibaelhárítási ideje (MHI): a Szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - Szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt idő.

A Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén: összhangban az elektronikus hírközlési Előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó szabályokban foglaltakra.

Az új létesítési időt, valamint a minőségi panaszok, számla reklamációk kezelésének idejét a Szolgáltató belső nyilvántartási rendszerében tartja nyilván.



## **Sikertelen hívások arányának minőségi célértéke**

A sikertelen hívások valószínűségének értéke magyarországi hívásvégződtetés, magyarországi hívásvégződtetés és tranzit szolgáltatás esetén nem lehet rosszabb, mint azonos körzetben 1,4%, egyéb körzetben és külföldön 2,7%.

A hívások sikerességének arányát a Szolgáltató (az előírásoknak megfelelően) adott időszakokban lebonyolított próbahívások segítségével méri. A sikeres (30 mp-en belül létrejövő) kapcsolatok számát osztva az összes kezdeményezett hívások számával kapható meg az érték.

## **Hívások felépítési idejének minőségi célértéke**

A belföldi hívások átlagos felépítési ideje legfeljebb 12 másodperc lehet.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés hatályának fennállása alatt biztosítja a felhasználó számára a szolgáltatás szerződés szerinti rendelkezésre állását. A szolgáltatás - a jelen ÁSZF-ben, illetve az egyedi Előfizetői szerződésben meghatározott minőségi célértékeinek folyamatos megvalósulását a hálózat rendszeres ellenőrzése biztosítja. A mért tény-adatokat a honlapon rendszeresen közzéteszi a Szolgáltató. Ha az Előfizető nincs megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor – amennyiben a Szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet – jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására. A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a Szolgáltató képviselője jogosult jelen lenni.

E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a Szolgáltató köteles a meg nem felelés Előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni.

Amennyiben a szakértői vizsgálat nem állapít meg hibás teljesítést a Szolgáltatói oldalon, úgy a szakértői költséget az Előfizető köteles megfizetni. Ellenkező esetben a szakértői költség a Szolgáltatót terheli.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem jelentkezik minőségi vagy hozzáférési probléma az Előfizetők számára.

### **4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet.**

A Szolgáltató a szolgáltatást szüneteltetheti, korlátozhatja, vagy végső esetben fel is mondhatja, ha az Előfizető részéről a Szolgáltató hálózatát veszélyeztető magatartást tapasztal. Az ezzel kapcsolatos részletes szabályokat az ÁSZF Előfizetői tájékoztató 5. számú melléklete tartalmazza.

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

A szolgáltatás csatlakozáshoz szükséges adatáramköri berendezést a Szolgáltató, a végberendezést az Előfizető biztosítja.

Előfizető a szolgáltatást a kiépített Előfizetői hozzáférési pont ITU-T G.703 szabványnak megfelelő Ethernet interfészen keresztül veheti igénybe, amelyhez az Előfizető által biztosított útválasztó (router) csatlakozik. Az útválasztónak alkalmasnak kell lennie az ITU-T X.21-es csatlakozás fogadására. Egyéni Előfizető esetén az interfész RJ 45. Az Előfizetői hozzáférési pontot alkotó és az ahhoz csatlakozó berendezések és a Szolgáltató által telepített egyéb berendezések elhelyezéséről, folyamatos táráramellátásáról, megfelelő üzemeltetési körülményeiről, valamint azok vagyonsvédelméről Előfizető gondoskodik.

Az Előfizető köteles a hálózatot rendeltetésszerűen használni és azon csak üzemképes műszaki végberendezést működtetni. Az Előfizetőt felelősség terheli a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért.

A szolgáltatás csak olyan berendezésekkel végezhető, illetve vehető igénybe, amelyek rendelkeznek a hírközlési hatóság típus-, forgalomba hozatali-, vagy egyedi engedélyével, vagy ellátták a külön jogszabály szerinti CE, illetőleg H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban meghatározott alapvető követelményeket és teljesítik a rendelet erre vonatkozó egyéb rendelkezéseit. Az Előfizetőnek a Szolgáltató által felszerelt szolgáltatás – hozzáférési pont, fali csatlakozó aljzat megbontásához, esetleges áthelyezéséhez a Szolgáltató engedélyét, illetve közreműködését kell kérni.

#### **A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége**

A rendeltetésszerű használat és az üzemképesség biztosítása az Előfizető felelőssége. Az internet hozzáférés szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szoftver és felhasználói berendezések biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizető tartozik a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartásával biztosítani a szükséges szoftvereket.

#### **A szolgáltatás hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításának lehetővé tétele**

A Szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot ellenőrizni. A Szolgáltató az ellenőrzés elvégzése érdekében jogosult a szolgáltatás hozzáférési pontnak helyt adó ingatlanba belépni, ott a szükséges ellenőrzést elvégezni. Ezt az Előfizető, illetve az ingatlan használója és tulajdonosa köteles tőlni. Az Előfizetőnek a hibát, az előfizetéstől eltérő szolgáltatást, annak észlelésekor haladéktalanul be kell jelenteni a Szolgáltatónak, és a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni, az ellenőrzés és hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás hozzáférési, illetve csatlakozási ponton, illetve az azoknak helyt adó ingatlanban, vagy ingatlanrészen biztosítani. Az Előfizető érdekkörében felmerült meghibásodások, vagy az ő érdekkörében felmerült üzemzavar javítási költségeit az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni. A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a Szolgáltató az igénylőt előzetesen tájékoztatja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről.

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

### **5.1. Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei**

#### **A szolgáltatás szüneteltetése általános feltételei**

1. A Szolgáltató köteles az Előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére – amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – szüneteltetni.
2. Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.
3. Egy Előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

#### **Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:**

- a) az Előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre – amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg
- b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén
- c) a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

Az elektronikus hírközlési Szolgáltató a számlák meg nem fizetése esetén arányos, az egyenlő elbánás követelményének megfelelő, és megfelelő módon közzétett intézkedéseket tehet. Ezeknek az intézkedéseknek biztosítaniuk kell, hogy az Előfizető előzetesen megfelelő figyelmeztetést kapjon a szolgáltatás nemfizetéséből következő bármilyen korlátozásról vagy megszakításról.

#### **Az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama**

1. A Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározhatja a szünetelés kérhető leghosszabb időtartamát, amely azonban egyéni Előfizető esetén nem lehet kevesebb 6 hónapnál.
2. A szolgáltatás Előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató határozott időtartamú szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az Előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.
3. A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a

Szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel.

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

### **A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és fizetendő díj mértéke**

Ha az Előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizetőt csak – az Előfizetői szerződésben feltüntetett – csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére lehet kötelezni. A Szolgáltató a szüneteltetés időtartamára havi alapdíjat, mint rendelkezésre állási díjat számlázhatja. Amennyiben a havi számlázott összeg tartalmaz forgalmi díjat is és nem bontható, akkor a számlázott díj Díjak mellékletben meghatározott 50%-át számlázza a Szolgáltató.

## **5.2. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá megvalósításának módjai**

### **A szolgáltatás korlátozása**

Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőseg-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem az előírásoknak megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott
- b) a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja
- c) az Előfizetőnek a 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
- d) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve az egyedi Előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére – kivéve a 118.§ (4) bekezdésben foglalt esetet – újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az Előfizetői szerződésben feltüntetett – indokolt és méltányos – díjat számolhat fel.

Ha az Előfizető az Eht. 137.§ (1) bekezdés, vagy ugyanezen § (3) bekezdése szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

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

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

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-ben valamely általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összehatárokat, adatmennyiségeket határoz meg, az erre vonatkozó rendelkezéseket az egyedi Előfizetői szerződésben meg kell jelenítenie és azt az Előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia. A korlátozó feltételektől az Előfizető és a Szolgáltató az egyedi Előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

A Szolgáltató köteles a korlátozó feltételeket, és az azok bekövetkezéséhez fűződő jogkövetkezményeket átlátható és ellentmondásmentes módon meghatározni.

Amennyiben a szolgáltatás természete lehetővé teszi, a korlátozó feltételt számszerű és egyértelmű mértékben (értékhatar, adatmennyiség stb.) kell meghatározni. A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát 80%-ának elérését követően a Szolgáltató köteles haladéktalanul SMS üzenet, email, vagy a számítógépen felugró ablak formájában az Előfizetőt erről értesíteni és figyelmeztetni a korlát túllépésének következményeire.

A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát túllépéséről a Szolgáltató köteles értesíteni az Előfizetőt és tájékoztatni a teljes körű szolgáltatás további igénybe vételéhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit.

### **5.3. Az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei**

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

## 6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

### 6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

6.1.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek

6.1.1.1. A Szolgáltató a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan működésének biztosítása érdekében az ÁSZF 1.2. pontja szerinti ügyfélszolgálat mellett hibabejelentő szolgálatot is működtet, melynek elérhetőségét jelen ÁSZF 1.3. pontja tartalmazza.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál jelentheti be, amelyet a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán keresztül vagy közvetlenül köteles elérhetővé tenni, az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint.

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított

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

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

A telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségét az ÁSZF 1.3. pontjában megjelölt időtartamon belül biztosítja.

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

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
- b) a Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatás „csúcsidőben” várakozással vehető igénybe, azonban a vállalt célértéken belül,
- c) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- d) az Előfizető az ÁSZF-ben vállalt szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

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

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

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

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

Nem köteles a Szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az Előfizetőt, amennyiben a valós, a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

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

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

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

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

6.1.1.5. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe. A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe.

6.1.1.6. Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a 6.1.1.3.a) pont szerinti értesítésben javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló 6.1.1.4. pont szerinti határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe.

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

6.1.2. A hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

6.1.2.1. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a hiba elhárításától számított egy évig megőrzi.

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

- az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza

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

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

c) a hibajelenség leírását,

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

- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza

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

f) a hiba okát,

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

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

6.1.2.3. A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:

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

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

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

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

b) a hiba kijavítását megkezdte,

c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére kötbért fizet.

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

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

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



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

Az Előfizető kiszállási díj fizetésére köteles a **2. sz. mellékletben** megjelölt mértékben, ha

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

6.1.2.8. Amennyiben az Előfizető kéri és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 6 órán belül megkezdzi a helyszíni hibaelhárítást a **2. sz. mellékletben** megjelölt mértékű expressz kiszállási díj ellenében.

6.1.2.9. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a 7.4. pont szerinti módon és mértékben

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

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

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

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

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

6.2.1. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató a Felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

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

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

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

6.2.3. Az Előfizetőt megillető kötbér mértékét a 7.4. pont tartalmazza.

6.2.4. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

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

6.2.4.2. Az Előfizető díjreklamációja elintézésével kapcsolatos panasza, kötbérigénye elintézésével kapcsolatos panasza, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza, valamint a Szolgáltatóval szembeni egyéb jogvitája vagy jogvita helyzete esetén jogosult a 6.6.5. pont szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

6.2.4.3. A Szolgáltató az Előfizetővel szembeni igényével, valamint az Előfizetővel szembeni egyéb jogvitája vagy jogvita helyzete esetén jogosult a 6.6.5. pont szerinti illetékes szervezetek vagy hatóság(ok) vizsgálatát kérni, amennyiben a szervezetnek vagy hatóságnak van hatásköre az ügy elbírálására.

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

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

6.2.4.5. Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitákra a felek kikötik a Szolgáltató székhelye szerinti bíróságok kizárólagos illetékességét.

6.2.5. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles az alábbi esetekben:

- a) a szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti,
- b) az áthelyezési igénybejelentést elfogadása esetén az irányadó határidő be nem tartása esetén,
- c) a 6.1.1.3. pont és 6.1.1.4. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra,

- d) a hiba kijavítására nyitva álló 6.1.1.4. pont szerinti határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra,
- e) korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén, minden megkezdett késedelmes nap után,
- f) az ÁSZF 2.4.2.-2.4.3. és 4.1.2. pontjaiban foglalt esetekben.

Az egyes kötbérek vetítési alapját és mértékét a 7.4. pont tartalmazza.

6.2.6. Az Előfizetőt az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltatót az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbér teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

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

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

6.3.1. A jelen ÁSZF vonatkozásában

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

A Szolgáltató az Előfizetőktől származó panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt az **3. sz. mellékletben** megjelölt szerinti időtartamig megőrzi.

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

felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az Előfizetőnek legkésőbb a 30 napon belüli érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

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

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) az Előfizető neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) az Előfizető panaszának részletes leírása, az Előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a Szolgáltató nyilatkozata az Előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - az Előfizető aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

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

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

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

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató – a 30 napon belül – köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és a Szolgáltató által a 6.1.1.3. pont szerinti értesítésben javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában az előzőek szerint a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 6.1.1.4. pontban meghatározott határidőbe.

Ha a helyszíni vizsgálat vagy hiba kijavítása az Előfizető érdekkörébe tartozó okból megghiúsul, az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató ezen adatokat 12 havonta legfeljebb egy alkalommal köteles díjmentesen átadni. Az Előfizetők részére a 12 hónapon belüli második alkalomtól a Szolgáltató az adatok szolgáltatásért az **ÁSZF 2. sz. mellékletében** meghatározott adminisztrációs díjat számíthat fel.

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

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

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

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

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

A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat legalább hetente 1 munkanapon nyitva tartson. Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – összesen 10 munkanapon is zárva tarthat és amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el. Az ügyfélszolgálat ezen zárva tartásáról a Szolgáltató a naptári dátum szerinti megjelöléssel legalább 15 nappal korábban tájékoztatja az előfizetőket az ügyfélszolgálaton kifüggesztett hirdetmény útján, valamint internetes honlapján.

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

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

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

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

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

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

A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az Előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az Előfizető részére előfizetői hangfelvételként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

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

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

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

6.4.5.1. Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató székhelyére vagy központi avagy illetékes ügyfélszolgálatára írásban (postai úton feladva, telefaxon, vagy elektronikus levélben megküldve vagy személyesen benyújtva) jogosult megtenni, ha az ÁSZF másként nem rendelkezik. Az előfizetői szerződést az Előfizető minden olyan formában (írásban, szóban, stb.) jogosult felmondani, mint amilyen formát a Szolgáltató a szerződés megkötésére is alkalmaz.

6.4.5.2. Ha jogszabály vagy a hírközlési hatóság valamely általános szerződési feltételnek vagy más tájékoztatásnak a Szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzétételét rendeli el, ennek a Szolgáltató a következők teljesítésével tesz eleget:

- a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, és
- b) az abban foglaltakról a telefonszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

6.4.5.3. Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt.

Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az Előfizetőt

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

6.4.5.4. Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, Szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint - a 6.4.5.5. pont szerinti korlátozásokra figyelemmel - az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

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

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon - az ellenkező bizonyításáig - úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. A Szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén - az ellenkező bizonyításáig - a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

A Szolgáltató által küldött elektronikus levél, SMS vagy MMS esetén a kézbesítési visszaigazolás napján - az ellenkező bizonyításáig - az Előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

Amennyiben az elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörténte az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést - az ellenkező bizonyításáig - a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

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

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



A 6.4.5.4.d) pontban meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag a szolgáltatás szünetelésére vonatkozó és az ÁSZF módosítására vonatkozó értesítések esetén alkalmazhatja. Nem alkalmazhatja a 6.4.5.4.d) pontjában meghatározott értesítési módot, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak - beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat, az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

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

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

Tudakozó szolgáltatások: Belföldi tudakozó; Nemzetközi tudakozó; Különleges tudakozó.

A Tudakozó szolgáltatások díjszabása a 2. számú mellékletben található.

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

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

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

A Felek a szolgáltatással kapcsolatos vita esetén megkísérik a vita békés úton történő lezárását. Ennek eredménytelensége esetén az hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságokhoz fordulhatnak a vita eldöntése érdekében.

Az Eht. 21.§ (6)-(8) bekezdésében meghatározott kivételekkel az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési Szolgáltató általi megsértése esetén NMHH Hivatalához: [Eht. 10.§ (1) 13.]

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság  
Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.  
E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)  
Postacím: 1376 Budapest, Pf. 997.  
Fax: (1) 468 0509

További ügyfélkapcsolati pontok:

Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.

Telefon: (52) 522 122

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.

Telefon: (46) 555 500

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.

Telefon: (72) 508 800

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.

Telefon: (99) 518 500

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.

Telefon: (62) 568 300

**A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

További hatóságok:

**Pest megyei Békéltető Testület**

Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61.

Tel: (1) 269 5703

**Média- és Hírközlési Biztos**

Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.

Postacím: 1433 Budapest, Pf. 198.

Telefon: (1) 429 86447

Fax: (1) 429 8761

**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Postacím: 1428 Budapest, PF: 20.

Tel: (1) 459 4800, fax: (1) 210 4677

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

**7.1. Az Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az Előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj**

A Szolgáltató által nyújtott és az Előfizető által igénybevett szolgáltatásokért az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség terheli. Amennyiben a Szolgáltató bármilyen ok miatt egy adott számlát vagy számlákat nem küldött meg az Előfizetőnek vagy azt az Előfizető bármilyen okból nem kapta meg, abban az esetben a Szolgáltató jogosult későbbi időpontban is kibocsátani és/vagy megküldeni a számlát az Előfizető részére. Az Előfizetőnek a késedelmesen megkapott számlát is ki kell fizetnie.

A Szolgáltató által kiszámlázható díjak lehetnek egyszeri díjak, havi díjak és az Előfizető által igénybevett szolgáltatásoknak megfelelő, forgalom arányos díjak.

Ha az Előfizető a számlát a tárgyhoz 20. napjáig nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul bejelenteni és számlamásolatot igényelni.

Ha bármelyik fizetési határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap. A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül jogosult az Előfizető felé számlázni és érvényesíteni. A Szolgáltató írásbeli fizetési felszólítása a tartozásra irányuló követelés elévülési idejét megszakítja.

Az egyes szolgáltatások részletes díjszabása a 2. számú mellékletben található.

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

A Szolgáltató által kibocsátott számlát átutalással, a kiállításától számított 8 napos határidővel kell az Előfizetőnek kiegyenlíteni. A Szolgáltató jogosult a hatályos előírások szerint késedelmi kamatot kiszámlázni a fizetési határidő lejáta után kifizetett számlákra. Ennek pontos értéke a számla összegének, a késedelmesen eltelt napok számának és az előírásoknak megfelelő kamatláb 1/365-öd részének szorzata. A Szolgáltató csak magyarországi címre küld postai úton számlát.

A Szolgáltató által indított Előfizetői akciók részletes leírása, részvételi feltételei és díjai a Szolgáltató honlapján ([www.mikrohalo.hu](http://www.mikrohalo.hu)) és ügyfélszolgálatán tekinthető meg.

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

Az Előfizető és Szolgáltató köteles megtéríteni a másik félnek okozott kárt.

Az Előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató a felhasználó

vagyonában okozott kárt az elmaradt haszon kivételével köteles megtéríteni.

Az Előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

A kártérítésre egyebekben a Polgári Törvénykönyv (2013.évi V. tv.) vonatkozó fejezetének rendelkezései az irányadóak.

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

Az Előfizetőt az Előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltatót az Előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbér teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

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

#### **A Szolgáltató hibajavítással kapcsolatos kötbér fizetésére köteles**

- a) a 6.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után
- b) az értesítés megtörténtéig,
- c) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- aa) kétszerese az a) pont szerinti esetben,
- bb) négyszerese a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt értékekhez viszonyítva képest alacsonyabb minőségben vagy kisebb mennyiségben képes csak igénybe venni,
- cc) nyolcszorosa a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

### **A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap:**

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

### **Az Előfizetőt az Eht. és az Előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér mértéke az alábbi:**

- a) Amennyiben a Szolgáltató az átírást az ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.
- b) Az áthelyezési igénybejelentés Szolgáltató általi elfogadása esetén a meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.
- c) A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői szerződés alapján az adott Előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.
- d) A szolgáltatás nyújtása megkezdésének 2.4. pont szerinti késedelme esetén a kötbér összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az Előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.
- e) A szolgáltatás nyújtása megkezdésének 2.4. pont szerinti késedelme esetén a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az Előfizetői szerződés megszűnéséig a d. pont szerinti kötbér felét köteles megfizetni.
- f) Az Előfizetőt a 4.1. pont szerinti esetben az Eht. és az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet alapján illeti meg kötbér.

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

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

A Szolgáltató köteles lehetővé tenni Előfizetője számára, hogy

- a) helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén, ha az Előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül Előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltatót változtat, megtarthassa földrajzi Előfizetői számát,
- b) nem földrajzi számmal elérhető szolgáltatás esetén, ha az Előfizető Szolgáltatót változtat, megtarthassa nem földrajzi Előfizetői számát (a továbbiakban: hordozott szám).

A Szolgáltató (átadó Szolgáltató), amelynek Előfizetője Szolgáltató változtatás keretében az Előfizetői számát egy másik telefon Szolgáltatóhoz átviszi (átvevő Szolgáltató) köteles a számhordozhatóságról az átvevő Szolgáltatóval megállapodni, amennyiben az átvevő az összekapcsolási szerződésekre vonatkozó jogszabályoknak megfelelő ajánlatot tesz.

A hordozott számokra irányuló hívás díját a ténylegesen felépülő hívás, illetve szolgáltatás díjának megfelelően kell megállapítani. A hívó fél számára biztosítani kell annak a lehetőségét, hogy a hívás megkezdése előtt tájékozódni tudjon arról, hogy a hívás melyik Szolgáltató hálózatában végződik, és annak tarifájáról.

A hívás- és jelzésirányítás költségeit, valamint a hívás- és jelzéstovábbítás járulékos többletköltségeit a hívás-, illetve jelzésirányításáért felelős, külön jogszabályban meghatározott Szolgáltató viseli.

A Szolgáltató által a hordozott számok tekintetében fizetendő azonosító használati díj megegyezik a nem hordozott számok használati díjával.

A számhordozás igénybevételéért az átadó Szolgáltató hordozásonkénti egyszeri díjat határozhat meg, amelyet az átvevő Szolgáltató fizet meg az átadó Szolgáltató részére. A fizetendő díj nem haladhatja meg a számhordozás teljesítésével összefüggésben felmerült indokolt költségeket. Ezen egyszeri díjat vagy annak egy részét az átvevő Szolgáltató a számhordozást igénybevevő Előfizetőre áterhelheti. A számhordozásért az Előfizető által fizetendő egyszeri díjat az 2. számú melléklet tartalmazza.

Az átvevő Szolgáltató köteles az Előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott Előfizetői számnak az Előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni.

Az átadó Szolgáltató a számhordozást kérő Előfizetőt az általános szerződési feltételeiben meghatározott módon köteles azonosítani, ideértve a telefonos, illetve az on-line ügyfél-azonosítási módot is.

Amennyiben a számhordozást kérő Előfizetőt az átvevő Szolgáltató azonosítja, az Előfizetői számon kívül, a következő okiratokban, okmányokban foglalt adatok alapján azonosítja:

- a) természetes személy esetében:

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

ab) nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímét igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint, az Előfizető döntése és hozzájárulása alapján, olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó Szolgáltató őt az eredeti Előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;

b) gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetében:

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

bb) a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás-mintája,

bc) az eljáró képviselő személyi igazolványa, és

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

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

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

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

cc) az eljáró képviselő személyi igazolványa,

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

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

Az Előfizető az átadó Szolgáltatónál fennálló Előfizetői szerződésében szereplő összes számra külön, illetve az Előfizetői szerződésben értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást.

Összefüggő ISDN számtartomány hordozása csak egészben kérhető.

Az Előfizető jogosult a hordozott számot más Szolgáltatóhoz tovább hordozni, más Szolgáltató alatt érteve bármely előző Szolgáltatót is.

Az átvevő Szolgáltató köteles elfogadni az Előfizetői szám megtartására vonatkozó Előfizetői igényt, amennyiben az Előfizető megfelel az átvevő Szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltaknak. Az átadó Szolgáltató a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha

a) az Előfizetőnek az átadó Szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása van, amelyre nézve az átvevő Szolgáltató nem nyilatkozott úgy, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, 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, amelyre nézve az átvevő Szolgáltató nem nyilatkozott úgy, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, vagy
- c) a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható a fent meghatározott dokumentumok alapján.

Amennyiben az a) és b) pontjában meghatározott követelés, a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiállítását követően jut az átadó Szolgáltató tudomására, lesz esedékes, illetve keletkezik, az átvevő Szolgáltató köteles - az átadó Szolgáltatóval együttműködve - az Előfizető átadó Szolgáltatóval szembeni tartozását az 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.

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

- a) az Előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki, illetve
- b) a ki nem egyenlített ellenértékről az Előfizető képviseletében az átadó Szolgáltatónál eljáró átvevő Szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja. Az átvevő Szolgáltató jogosult az Előfizető részére e bekezdés szerinti tartozását kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

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.

Az Előfizetőnek a számhordozási igényét - az új Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevő Szolgáltató részére kell bejelentenie. Az Előfizetőt az átvevő Szolgáltató azonosítja, írásban nyilatkoztatja arról, hogy a számhordozást kizáró feltételek nem állnak fenn és új Előfizetői szerződést köt. A szerződés hatálybalépésének feltétele a számhordozás megvalósulása, amelynek a pontos időpontjáról (nap, óra) az átvevő Szolgáltató a számhordozást követő első számlalevéllel együtt írásban köteles tájékoztatni az Előfizetőt.

Az átvevő Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az Előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az Előfizető előzetesen választ.

Az átvevő Szolgáltató köteles az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó Szolgáltatónál az Előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az Előfizető képviseletében eljárni. Az Előfizető számhordozási igényét és képviseletére vonatkozó meghatalmazást, a Szolgáltatók eltérő megállapodása hiányában, az átvevő



Szolgáltató a dokumentum eredeti képi formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton köteles az átadó Szolgáltatónak átadni.

A számhordozási igény teljesítését az átvevő Szolgáltató az átadó Szolgáltatótól Előfizetői hurok átengedésével együtt, vagy a nélkül vállalhatja. Az Előfizetői hurok átengedésével együtt megvalósuló számhordozás esetén az Előfizetői hurok átengedésének és a szám átadásának időpontját az Előfizető érdekében a Szolgáltatók kötelesek egyeztetni, összehangolni.

Az átvevő Szolgáltató köteles a hordozott számokkal kapcsolatos Előfizetői igényről, az igény bejelentésének időpontját követő 1 munkanapon belül értesíteni az átadó Szolgáltatót.

Az átadó Szolgáltató köteles a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg az elutasításáról és annak indoklásáról az átvevő Szolgáltatónak az előző értesítés kézhezvételét követő 1 munkanapon belül válaszolni.

Amennyiben az átadó Szolgáltató a megadott határidőn belül nem válaszol, azt a számhordozási igény elfogadásának kell tekinteni.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számhordozási igény bejelentésétől számított 2 munkanapon belül értesíteni.

A számhordozási igényt az átvevő Szolgáltatónak a szerződés megkötésétől számított 2 munkanapon belül kell teljesítenie, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az Előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg, vagy ha a számhordozás Előfizetői hurok átengedésével együtt a külön jogszabályban foglaltak szerint valósul meg.

A számhordozás késleltetése és indokolatlan elutasítása esetén az Előfizetőt 5 000 forint kötbér illeti meg.

A hordozott számra vonatkozó Előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló Előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek mindaddig az átvevő Szolgáltatónál maradnak, amíg a szám nem rendelhető új Előfizetőhöz. Ezen időtartam, legfeljebb hat hónap lehet.

## **8.2. Internet-hozzáférés Szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik**

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

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

A Szolgáltató nem nyújt ilyen szolgáltatást.

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

7.4.1. A Szolgáltató által fizetendő kötbér esetei meghatározását és megfizetése módját a 6.2., 2.4. és 4.1. pont tartalmazza. Az Előfizetőt az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet

alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltatót az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbér teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja, vagy

b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, távollévők esetében - amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik - banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg.

7.4.2. Az Előfizetőt az Eht. és az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér mértéke az alábbi:

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

7.4.2.2. Az áthelyezési igénybejelentés Szolgáltató általi elfogadása esetén a meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

7.4.2.3. A hibabejelentéssel kapcsolatban a 6. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen eltelte esetén az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege az alábbi vetítési alap kétszerese.

A hiba kijavításával kapcsolatban a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege az alábbi vetítési alap

- négyszerese, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,

- nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

7.4.2.4. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató

visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

7.4.2.5. A szolgáltatás nyújtása megkezdésének 2.4. pont szerinti késedelme esetén a kötbér összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

7.4.2.6. A szolgáltatás nyújtása megkezdésének 2.4. pont szerinti késedelme esetén a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a 7.4.2.5. pont szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

7.4.3. Az Előfizetőt a 4.1. pont szerinti esetben az Eht. és az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet alapján illeti meg kötbér.

7.4.4. A kötbérfizetés módját a 6.1. pont tartalmazza.

## 9. Az Előfizetői szerződés időtartama

Az Előfizetői szerződés határozott és határozatlan idejű lehet. A határozott idejű szerződés legrövidebb tartama 6 hónap.

A határozott időtartamú Előfizetői szerződés legfeljebb 24 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit.

A határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama legalább a szerződéskötés hónapjának utolsó napjától számított 6 hónap. Az Előfizető kérésére kötött határozott idejű szerződés megkötésének feltétele az Előfizető általi tudomásul vétel arról, hogy az előfizetett díjcsomag tartalma és díja a szerződés időtartama alatt a mindenkori hatályos ÁSZF szerint módosulhat. A Szolgáltató jogosult a határozott időtartamra fizetendő díjat egy összegben igényelni azzal, hogy a Szolgáltató ilyen esetben biztosítja – amennyiben ilyet az ÁSZF tartalmaz – a féléves vagy éves gyakoriságú díjfizetés esetén a határozatlan időtartamú szerződéssel rendelkező Előfizetőket megillető kedvezményt.

A Szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében az előző bekezdésben körülírt időtartamnál hosszabb vagy rövidebb minimális előfizetési időszakot is megállapíthat valamely szolgáltatás(ok)ra vonatkozó kedvezmény igénybe vételének feltételéül, mely esetben az akcióban részt vevő Előfizetőre az akcióban meghirdetett feltételek az érvényesek.

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

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

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

## 10. Adatkezelés, adatbiztonság

### 10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

A Szolgáltató által az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelhető adatok körét az ÁSZF mellékletei - Adatvédelmi tájékoztató – és az egyedi Előfizetői szerződés tartalmazza.

#### **Az Előfizetői listák, az Előfizetői névjegyzékek, címtárak**

(1) A Szolgáltató Előfizetői listában tartja nyilván az Előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a Szolgáltató általi adatkezelését e törvény vagy külön jogszabály lehetővé teszi.

(2) A Szolgáltató valamennyi helyhez kötött telefonszolgáltatást igénybe vevő Előfizetőjéről évente nyomtatott (telefonkönyv) vagy elektronikus formában Előfizetői névjegyzéket köteles készíteni. Az elektronikus hírközlési Szolgáltató vagy más információs Szolgáltató létrehozhat címtárakat, amelyben az Előfizetőkre vonatkozó adatok meghatározott csoportosításban szerepelnek.

(3) Az Előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.

(4) Az Előfizető számára külön költség nélkül biztosítani kell azt a jogot, hogy kérésére:

- a) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;
- b) az Előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatóak fel közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás céljára;
- c) lakcímét csak részben tüntessék fel az Előfizetői névjegyzékben.

(5) A 117. § d) pontja szerinti Előfizetői névjegyzéket az Előfizető - jogszabályban meghatározott feltételek mellett - térítésmentesen veheti át.

#### **Adatszolgáltatás, publikus**

(1) Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók az Előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatják, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az Előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

(2) Technikai megoldásokkal kell biztosítani az Előfizetői névjegyzékből és a címtárból történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan mértékű letöltését, továbbá más tagállam felhasználóinak hívás vagy SMS útján történő közvetlen hozzáférését.

(3) Tilos az elektronikus Előfizetői névjegyzékben és címtárakban levő adatok összekapcsolása más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha az elektronikus hírközlési Szolgáltató részére működtetési okokból szükséges.

#### **Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra**

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

(2) Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt.

szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan Előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni.

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

(4) A beszédcélú elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltatók kötelesek az egyetemes Szolgáltatóknak átadni - az Előfizető hozzájárulásától függően - az Előfizetőkre vonatkozó azon adatokat, amelyek a 117. § c) és d) pontjában foglalt szolgáltatás nyújtása érdekében szükségesek. Az így átadott Előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel.

### **Forgalmi és számlázási adatok**

(1) Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás teljesítése után - a (2) bekezdésben, valamint a 159/A. § (1) bekezdésében foglaltak kivételével - törli vagy anonimizálja az Előfizetőkre és a felhasználókra vonatkozó személyes adatokat, amelyeket a szolgáltatás nyújtása során kezel.

(2) Az elektronikus hírközlési Szolgáltató az Előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- a) a 129. § (6) bekezdés b)-d) pontjában foglalt adatok;
- b) az Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- c) az Előfizető címe és az állomás típusa;
- d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- e) a hívó és a hívott Előfizetői számok;
- f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást
- g) nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója
- h) (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
- i) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- j) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- k) tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- l) telefon szolgáltatás esetén az Előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;
- m) az Előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - Előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

(3) A 9.1.4. (2) bekezdés szerinti adatok a 9.1.4. (2) bekezdésben meghatározott céllal, a keletkezésétől az Előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények 143. § (2) bekezdése szerinti elévüléséig kezelhetők.

(4) Az elektronikus hírközlési Szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása, vagy saját üzletszerzés céljából - az Előfizető vagy a felhasználó kifejezett előzetes hozzájárulásával az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig feldolgozhatja a 9.1.4. (2) bekezdés szerinti adatokat. Az elektronikus hírközlési Szolgáltató köteles biztosítani, hogy az Előfizető és a felhasználó a hozzájárulását bármikor visszavonhassa.

(5) Külön törvény ilyen előírása esetén az elektronikus hírközlési Szolgáltató az Előfizetőkre és felhasználókra vonatkozó, a külön törvény előírása szerinti személyes adatokat csak e külön törvény

előírása szerinti célból és ideig kezelheti, az e törvény szerinti célhoz kötött adatkezeléseket a jelen törvényben a célhoz kapcsolódóan előírt kezelési határidőn belül meg kell szüntetnie.

(6) Az e törvény, illetve más törvények által lehetővé tett, illetve előírt különféle célú adatkezeléseket az elektronikus hírközlési Szolgáltatónak el kell különítenie egymástól. Az elkülönítés történhet

a) kezelési cél szerint fizikailag elkülönített adatkezelési rendszerekben, amelyekben egymástól függetlenül vannak eltárolva az eltérő kezelési céllal kezelhető adatok;

b) logikailag elkülönített adatkezelési rendszerben, amelyben a különféle céllal kezelhető adatok közös rendszerben vannak eltárolva, azonban az adatokhoz való hozzáférések az adatkezelés célja szerint elkülönülnek egymástól.

(7) Az elektronikus hírközlési Szolgáltató haladéktalanul, legfeljebb 30 napon belül megsemmisíteni köteles

a) a fizikailag elkülönülő adatkezelési rendszerből mindazokat az adatokat, amelyekre vonatkozóan az adott kezelési célhoz kötött kezelési határidő letelt;

b) a logikailag elkülönített adatkezelési rendszerből mindazokat az adatokat, amelyekre vonatkozóan a célhoz kötött kezelési határidők mindegyike letelt.

(8) Belföldi kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a 9.1.4. (2) bekezdés szerinti adatok közül az Előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott Előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének.

(9) A 9.1.4. (2) bekezdés szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, a 9.1.4. (3) bekezdésben meghatározott adatmegőrzési időn belül átadhatók:

a) azoknak, akik az elektronikus hírközlési Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;

b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;

c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;

d) az Info. törvényben (2011. évi CXII.tv.) felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére.

(10) Az elektronikus hírközlési Szolgáltató - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából - kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a (2) bekezdés alapján az elektronikus hírközlési Szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat.

### **Adatok átadásának esetei**

(1) Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve a 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak a 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az Előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési Szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.

(2) A Szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott célból csak a 129. § (6) bekezdésének b)-f) pontjában foglalt Előfizetői adatokat adhatja tovább.

(3) Az Előfizető adatai a 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

a) számlatartozás miatt a Szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy

- b) számlatartozása miatt a Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetve az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
  - c) az igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).
- (4) A Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.
- (5) A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében a 157. § (3) bekezdését kell alkalmazni. Az adatok kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra használhatók fel.
- (6) Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített Szolgáltatóknak és az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.
- (7) Az adatállományból adatot igényelhet
- a) az elektronikus hírközlési Szolgáltató kizárólag az 9.1.5. (1) bekezdés szerinti célra,
  - b) a 157. § (8)-(10) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság,
  - c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.
- (8) A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.

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

- (1) Az Előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:
- a) a 156. § (9)-(10) bekezdés, a 157. § (2) és (8)-(10) bekezdés, továbbá a 159/A. § (1) bekezdés szerinti adatkezelésekről;
  - b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben és mely elektronikus hírközlési Szolgáltatóknak adhatók át;
  - c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési Szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak;
  - d) milyen jogorvoslati lehetősége van az ajánlattevőnek;
  - e) a közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről (címről).
- (2) Az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell a 9.2. (1) bekezdés b)-e) pontja szerinti körülményekben bekövetkezett változásokról. Az adatkezeléssel kapcsolatos további jogait és kötelezettségeit az adatvédelmi melléklet tartalmazza, melyet a Szolgáltató kérésre, mindenkor térítésmentesen bocsát az Előfizető rendelkezésére.



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

Az Előfizető a szerződéskötéskor megadott nyilatkozatait, írásban módosíthatja a Szolgáltatónál. A módosítás, a Szolgáltatóhoz térítvevényes levélben vagy az Ügyfélszolgálaton személyesen átadott/átvett írásos jognyilatkozattal módosíthatja vagy vonhatja vissza. A visszavonást is módosításként kezeli a Szolgáltató.

### **A különféle nyilatkozatok módosítási/visszavonási ideje**

A nyilatkozatok alapján a módosítását a Szolgáltató, a beérkezést követő 15 napon belül elvégzi, de egyes esetekben eltérő módon kerül érvényesítésre.

- Előfizetői névjegyzékhez tett nyilatkozat

A bejelentést követő 15 napon belül az elektronikusan elérhető névjegyzékben, a következő kiadásakor a nyomtatott formánál.

A bejelentést követő 15 napon belül vezeti át a Szolgáltató a nyilvántartásán.

- a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához tett nyilatkozat
- értéknövelt szolgáltatások nyújtásához tett nyilatkozat
- üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez tett nyilatkozat

A bejelentést követő tárgy hónapra vezeti át a Szolgáltató a nyilvántartásán.

- tételes számla igényléséhez tett nyilatkozat
- egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

A kis- és középvállalkozások az Előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását.

A Szolgáltató a kérést akkor teljesíti, ha a kérelmező egyidejűleg nyilatkozik arról, hogy nem minősül üzleti Előfizetőnek, és gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az Előfizetői szolgáltatást.

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

A természetes személy Előfizetőnek vagy a 11.1. pont szerint ezen kategóriát választó kis- és középvállalkozásnak a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az Előfizetői szolgáltatást egyéni Előfizetőként vagy nem egyéni (üzleti) Előfizetőként kívánja igénybe venni.

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

Az Előfizetői minőség módosítására egyebekben a 9.3. pont szabályai az irányadók.

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

Az Előfizető az elektronikus értesítés elfogadására vonatkozó nyilatkozatát a 9.3. pontban foglaltak szerint jogosult módosítani.

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

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

A Szolgáltató az Előfizetőnek az elektronikus hírközlési Előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet (továbbiakban: Rendelet) hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait az Eht. és a rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.

## 12. Az Előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

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

#### Az Előfizetői szerződés módosítása

(1) Az egyedi Előfizetői szerződés módosítására az Előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkozna. Az ÁSZF lehetővé tehetik az egyedi Előfizetői szerződés (2) bekezdés szerinti módosítását.

(2) A Szolgáltató az Előfizetői szerződést az egyedi Előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi Előfizetői szerződésben vagy ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás,

(3) Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

(4) Ha a Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott esetekben jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket e törvényben foglaltak szerint értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Az ÁSZF módosítása esetén, a módosítás Hatósághoz történő bejelentésekor a bejelentéshez csatolni kell elektronikus dokumentumban a változásokat kivonatolt formában, valamint az ÁSZF változásokkal egységes szerkezetbe foglalt szövegét is.

Az ÁSZF módosítása tekintetében az Eht. 132. § (4) bekezdésben meghatározott, elnöki rendeletben részletezett értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;

- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt (különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált médiaszolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot), amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

Az előző bekezdéstől eltérően, az elnöki rendeletben meghatározott elektronikus értesítési módokon megküldött és az Eht. 144. § (4) bekezdés a) és c) pontjában meghatározott értesítésnek:

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

A Szolgáltató nem köteles a (4) bekezdésben foglalt 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 szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely Előfizetői díj csökken.

A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az Előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (Előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának.

Amennyiben az Előfizetői szerződés módosítására díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása – a feleknek az egyedi Előfizetői szerződésben rögzített, erre vonatkozó megállapodása esetén –, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül abban az esetben, ha a Szolgáltató az Eht. 144. § (3) bekezdésének vagy (4) bekezdés a) vagy b) pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.

Szolgáltató kijelenti, Előfizető tudomásul veszi, hogy a szerződéses feltételek, díjak a szerződéskötést megelőző szabályozási környezetben kerültek kialakításra, így amennyiben jogszabály, Európai Unió normája, hatósági előírás a Szolgáltató által Előfizetőnek nyújtott valamely szolgáltatás jellemzőjét, feltételeit – különösen díját – megváltoztatja, vagy a Szolgáltatóra egyéb módon többletterhet ró, akkor a Szolgáltató jogosult az alkalmazott kedvezményeket felülvizsgálni, a szerződésben foglalt feltételeket, díjakat a beavatkozással arányosan változtatni. Amennyiben valamely szolgáltatás jellemzője módosul a szabályozás, vagy hatósági beavatkozás hatására, akkor Előfizető azt tudomásul veszi, hogy Szolgáltatóval szemben ezzel kapcsolatosan igényt nem érvényesít.

### **Az Előfizetőt megillető jogok egyoldalú szerződés módosítás esetén**

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú Előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az Előfizetői szerződést a határozott időtartalomból eredő

kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú Előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi Előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

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

### **Átírás**

A Szolgáltató az Előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi Előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

Az Eht. 132. § (9) bekezdésében szabályozott átírás esetén az Előfizető nem kötelezhető belépési díj fizetésére.

- Az átírás feltételeit (szabályait) a Szolgáltató az általános szerződési feltételeiben határozza meg úgy, hogy
  - a) az átírás esetén indokolt és méltányos díjat számíthat fel,
  - b) az átírás teljesítésének határideje nem lehet több mint a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 nap.
- A Szolgáltató köteles az általa az átírás teljesítésére vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.
- Amennyiben a Szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

### **Áthelyezés**

- A helyhez kötött szolgáltatások esetén az Előfizető áthelyezési igényére az Előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni a jogszabályban foglaltak szerint.
- A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy
  - a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az ÁSZF-ben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az

áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti,

- b) az Előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

- A Szolgáltató az áthelyezésért indokolt és méltányos díjat számíthat fel.
- Az e pont (2.) bekezdésben foglaltak esetén az Előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az Előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

Az e pont (2.) bekezdés a) és b) pontjaiban meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

### **Csomagmódosítás**

Az Előfizető a 1. számú mellékletben található Díjszabás szerinti összeg megfizetése ellenében legkésőbb a tárgy hónap 20. napjáig megküldött kérelme alapján, a tárgy hónapot követő hónap 1. napjától jogosult az általa korábban igénybevett szolgáltatási-csomag helyett a Szolgáltató által ajánlott másik szolgáltatáscsomagot igényelni. A szolgáltatás-csomagra vonatkozó szerződés-módosítás az igénybejelentést követő első számlázási időszak első napján lép hatályba, ha minden műszaki feltétel adott a változtatáshoz.

Amennyiben a szolgáltatás-csomag változtatás a Szolgáltató részéről kiszállással jár, úgy az Előfizető köteles kiszállási díjat is fizetni.

### **12.3. A Szolgáltató általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei**

(2) Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi megszakításának megszakítási ideje (a szerződésszegés és a díjak nem fizetése miatti megszakítás kivételével) nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

(3) A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszakítását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az Előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a megszakításról 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 megszakításáról a 144. § (2) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

(4) Ha a megszakítás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a megszakítási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató megszakításával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

- (5) A Szolgáltató általi megszakításnak tartalmaznia kell
  - a) a megszakítás indokát,

- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását a 12.3. (4) bekezdésben foglaltakról.

(6) A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az Előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbbértékesíti,
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

(7) 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 egyenlített ki. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összezszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

(8) Megszűnik az Előfizetővel kötött Előfizetői szerződése az Előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltatónak a más Szolgáltatóval kötött - a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó - szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a Szolgáltató az Előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.

(9) Ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatást más Szolgáltatóval a helyi hurok átengedésére kötött szerződés alapján nyújtja, köteles az Előfizetőt a helyi hurok átengedésére irányuló szerződés felmondásáról haladéktalanul értesíteni.

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

(11) Az Előfizetői szerződés megszűnése egyes eseteinek az 12.3. (1)-(9) bekezdésekben nem szabályozott feltételeit a Szolgáltató az ÁSZF-ben határozza meg.

(12) A Szolgáltató - a másik Szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az Előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik Szolgáltató használja, vagy a díjat másik Szolgáltató helyett szedi be, és

- a) a 11.2. (6) vagy (7) bekezdésben foglalt feltételek teljesültek, valamint
- b) a harmadik Szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

(14) A határozott időtartamú Előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról. A felek a határozott időtartamú Előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú Előfizetői szerződés megszűnését követő új Előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának feltételeit a Szolgáltató az ÁSZF-ben határozza meg.

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

### **Előfizetői felmondás**

Az Előfizető a határozatlan időre kötött szerződést bármikor, legfeljebb 8 napos felmondási határidővel, jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani írásban. Rendes felmondás esetén a szerződés a felmondási idő elteltével szűnik meg.

Az Előfizető a szerződést azonnali hatállyal írásban a Szolgáltató súlyos szerződésszegő magatartása esetén mondhatja fel, azt követően, hogy a szerződésszegő magatartás megszüntetésére írásban legalább 15 napos határidővel felszólította a Szolgáltatót és ez a határidő eredménytelenül telt el. Azonnali hatályú felmondási ok különösen, ha a Szolgáltató a szolgáltatást jogosulatlanul szünetelteti vagy megszünteti.

Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás Szolgáltató általi kézhezvételének időpontjában szűnik meg.

Az Előfizetőnek a felmondást a 1. fejezetben megjelölt ügyfélszolgálatra kell eljuttatnia.

Felmondás esetén az Előfizető által a szolgáltatásra előzetesen megfizetett díjat, vagy töredékdíjat a Szolgáltató az Előfizető részére a szerződés megszűnését követő 30 napon belül visszafizeti.

Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

Az Eht. 134. § (1) bekezdése szerinti felmondás esetén (Előfizetői felmondás) sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre. Jogszerű Előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az Előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatását.

Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodhatnak abban, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határnapra mondja fel az Előfizetői szerződést. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja



igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni.

A Szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott összegű jogkövetkezményt kötbér formájában is érvényesítheti. A Szolgáltató e kötbér helyett alacsonyabb összegű kötbért, vagy kedvezőbb jogkövetkezményt is alkalmazhat.

Az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződést jogosult felmondani, ha

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az Előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a Szolgáltató az Előfizetői szerződést a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
- d) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az Előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye, és

mely a fenti a)-d) pontok szerinti esetben az Előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

A határozott idejű szerződés Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

A Szolgáltató köteles legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az Előfizetőt az Eht. 134. § (14) bekezdésben foglaltakról. Az Eht. 134. § (16) bekezdésében foglalt esetben és az előre fizetett szolgáltatások egyenlegfeltöltéssel történő meghosszabbítása esetén a Szolgáltató az Előfizető által kifizetett, de az egyenlegfeltöltést megelőzően fel nem használt díjat az új Előfizetői szerződéshez kapcsolódó egyenlegen jóváírja.

## **12.5. Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik**

Az Előfizetői szerződés a Szolgáltató vagy az Előfizető általi felmondáson kívül megszűnik az alábbi esetekben:

- a) a Szolgáltató halálával/jogutód nélküli megszűnése esetén,
- b) a természetes személy Előfizető halála esetén,
- c) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- d) az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes csomagokat, értéknövelt, és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- e) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével,
- f) a felek közös megegyezésével, figyelemmel az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött Előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött Előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos

nyilatkozattal, míg az írásban kötött Előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek,

- g) ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az ÁSZF szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az Előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik,
- h) az üzlethelyiségen kívül kötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül eláll, ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződés teljesítését még nem kezdte meg.

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

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

#### **Az Előfizető feladatai**

Az Előfizető köteles együttműködni a Szolgáltatóval a hibaelhárítás során, melynek részletes szabályait az ÁSZF 6 fejezete tartalmazza. Az Előfizetőt terheli minden olyan adatváltozás bejelentése a Szolgáltató felé, amely érinti az Előfizetői szerződésben szereplő bármelyik adatot.

#### **Az Előfizetők értesítése**

(1) Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

(2) Amennyiben az Eht. 144. § (4) bekezdése szerinti elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörténte az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

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

(4) A (3)–(5) bekezdésben foglalt értesítési kötelezettség kézbesítési vélelmet nem alapoz meg. A hatósági eljárás során az Előfizető értesítése megtörténtének bizonyítása a Szolgáltatót terheli.

(5) A Szolgáltató köteles általános szerződési feltételeinek már nem hatályos változatait 5 évre visszamenőleg elektronikusan is megőrizni, pontosan megjelölve, hogy azok milyen időszakban voltak hatályban, továbbá ügyfélszolgálatán és internetes honlapján ezeket legalább 24 hónapra visszamenőleg hozzáférhetővé tenni. Előfizetői igény esetén az ÁSZF-ről a Szolgáltató köteles tájékoztatást adni.

#### **Az Előfizetők tájékoztatása**

(1) Ha jogszabály vagy a Hatóság valamely általános szerződési feltételnek vagy más tájékoztatásnak (e bekezdésben a továbbiakban: tájékoztatás) a Szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzétételét rendeli el, ennek a Szolgáltató a következők teljesítésével tesz eleget:

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

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

(2) A Hatóság előírhatja az elektronikus hírközlési Szolgáltatók számára, hogy az Előfizetők, és felhasználók tájékoztatása céljából a Hatóság által meghatározott módon közérdekű tájékoztatást állítsanak össze.

A közérdekű tájékoztatás kiterjedhet - többek között - az alábbiakra:

- a) a szerzői jogok megsértésére, más törvénybe ütköző használatra és az ártalmas tartalom terjesztésével kapcsolatos információkra,
- b) a gyermekek és sérülékeny személyek védelmét lehetővé tevő könnyen használható és konfigurálható szoftverekre vagy szoftveropciók elérhetőségére, vagy

- c) az elektronikus hírközlési szolgáltatások használata során a személyes biztonságot, a magánéletet és a személyes adatokat fenyegető kockázatokkal szembeni védelem céljából rendelkezésére álló eszközökre.

(3) Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt.

(4) Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, Szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint – a 144. § (5) és (6) bekezdésében foglaltakra figyelemmel - az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

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

(5) A (4) bekezdés a)-c) pontjában meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

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

(6) A (4) bekezdés d) pontjában meghatározott értesítési módot a Szolgáltató kizárólag e törvény 136. § (1) bekezdése és a 132. § (4) bekezdése szerinti értesítések esetén alkalmazhatja. Nem alkalmazhatja a (4) bekezdés d) pontjában meghatározott értesítési módot, ha az Előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó az Előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak - beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszűntetésekor esedékes díjakat, az Előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

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

(8) A Hatóság - annak érdekében, hogy az Előfizetők, és felhasználók megfelelő információkkal rendelkezzenek - előírhatja, hogy a hírközlési Szolgáltatók tájékoztassák az Előfizetőiket:

- a) az általuk nyújtott szolgáltatásokról, különös tekintettel azon számokra, vagy szolgáltatásokra alkalmazandó díjakról, amelyre egyedi díjszabási feltételek vonatkoznak,
- b) a Szolgáltató által az egy hálózati összeköttetésen átmenő forgalom mérésére és alakítására létrehozott bármely eljárásról, valamint arról, hogy ezen eljárások milyen hatással lehetnek a szolgáltatás minőségére,
- c) a fogyatékos Előfizetőiket a számukra kifejlesztett termékekről és szolgáltatásokról

(9) A szolgáltatások egyes kategóriái tekintetében a Hatóság megkövetelheti, hogy a tájékoztatásra közvetlenül a hívás kapcsolása előtt kerüljön sor.

(10) A Hatóság annak érdekében, hogy az Előfizetők, és felhasználók megfelelő információkkal rendelkezve a szolgáltatások minőségéről, az árakról és díjszabásokról, összehasonlíthassák az egyes szolgáltatásokat és a választási szabadságnak megfelelően ésszerű döntéseket hozzanak, előírhatja, hogy a hírközlési Szolgáltatók összehasonlításra alkalmas módon az általuk nyújtott szolgáltatások minőségéről, elérhetőségéről, valamint áráról adatokat szolgáltatassanak a Hatóságnak, vagy ilyen adatokat tegyenek közzé.

(11) A Hatóság a hírközlési Szolgáltatók által benyújtott információk alapján összehasonlító adatokat tesz közzé, hogy lehetővé tegye a felhasználók és az Előfizetők számára, interaktív útmutatók vagy hasonló műszaki megoldások, alkalmazások segítségével a független költségértékelést.

A Szolgáltató az ÁSZF-ben meghatározott módon köteles biztosítani költségellenőrzés szolgáltatást, beleértve az egyéni Előfizetők ingyenes figyelmeztetését is rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás észlelése esetén.

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

A rendeltetésszerű használat és az üzemképesség biztosítása az Előfizető felelősége. Az Előfizető a szolgáltatást úgy köteles igénybe venni, használni, hogy mások jogos érdekeit és az egyes jogszabályokban és az Előfizetői szerződésben foglalt rendelkezéseket ne sértse, vagy veszélyeztesse. A szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevételével kapcsolatban keletkezett károkért az Előfizető felelősséggel tartozik.

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

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

A szolgáltatáshoz a Szolgáltató által az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételéhez átadott eszközökről, az átadáskor, átadás-átvételi jegyzőkönyv készül a két fél aláírásával. Az Előfizető a szolgáltatás szerződés megszűnésekor köteles a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket, működőképes állapotban visszaszolgáltatni.

A Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult az eszközért térítési díjat kérni:

- ha az Előfizető nem szolgáltatja vissza az eszközt a szerződés megszűnését követő 15 napon belül,
- ha az Előfizető nem működő képes állapotban adja vissza az eszközt.

Az eszközök térítési díjait a 2. melléklet tartalmazza.

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

#### **Változás az Előfizető adataiban**

Az Előfizető az Előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is - köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 3 munkanapon belül bejelenteni a Szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a Szolgáltató nem felel.

#### **Adatszolgáltatás**

Az Előfizető a Szolgáltató kérésére köteles az adatszolgáltatásra:

- - ha a hálózat biztonságát veszélyeztető magatartást tapasztal az Előfizető részéről,
- - ha nem megfelelő végberendezés használatát tapasztalja a Szolgáltató,
- - ha a személyes adatok valódiságával kapcsolatban megtévesztő magatartást tapasztal,

- - ha bűnüldöző szervek, nemzetbiztonsági és honvédelemi szervek kérnek információkat a Szolgáltatótól és azt, csak az Előfizető adatszolgáltatásával tudja teljesíteni.

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

Az Eht. 149/A. § szerinti, kiskorúak védelmét szolgáló, ingyenes szűrőprogram a Szolgáltató honlapján ([www.mikrohalo.hu](http://www.mikrohalo.hu)) keresztül letölthető. A különféle gyermekvédelmi internetes szűrőszoftverek az Előfizető igénye szerint korlátozzák a neten keresztül elérhető információk szerzését: akadályozhatják a káros tartalmak, játékok, illegális szoftverek letöltését, a nem kívánt oldalak megtekintését, segíthetik a naplózást, a közösségi oldalak megfigyelését, a személyes adatok védelmét, vagy akár segíthetnek megakadályozni gyermek pornográf jellegű támadások és zaklatás terjedését. A szűrőprogramról további információk elérhetők a Szolgáltató honlapján ([www.mikrohalo.hu](http://www.mikrohalo.hu)).

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.



## A SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSA

### Távbeszélő szolgáltatások leírása

#### Nyilvános, helyhez kötött távbeszélő szolgáltatások

##### Meghatározás

A nyilvánosan elérhető helyhez kötött telefon szolgáltatás (telefon szolgáltatás) olyan, bárki számára rendelkezésre álló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási terven alapuló hívásirányítással lehetővé teszi belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását, valamint minden esetben a segélyhívó szolgáltatások és – a körülményektől függően – egyéb szolgáltatások (többek között kezelői szolgáltatások, tudakozó, Előfizetői névjegyzék és nyilvános telefonállomás, emelt díjas szolgáltatások, a fogyatékkal élő Előfizetők részére nyújtott szolgáltatások, illetve földrajzi elhelyezkedéstől független szolgáltatások) elérését. A Szolgáltatás jelátviteli- és irányítási szolgáltatás, amelynek során beszéd valósidejű-, közvetlen átvitele és kapcsolása történik úgy, hogy az Előfizető hálózati végpontjához kapcsolt elektronikus hírközlő végberendezéséről indított hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal, amelynek elérése az ANFT-ben (Azonosítók Nemzeti Felosztási Terve) meghatározott választási eljárás útján lehetséges. A Szolgáltatás 300-3000 Hz közötti hangfrekvenciás jelek átvitelét teszi lehetővé. Hordozó szolgáltatásként megfelelő végberendezések esetén használni lehet G3 telefax (távmásoló) átvitelre, és 9600 bit/s sebességű adatátvitelre is.

Az Előfizetők által kezdeményezett hívást, a Szolgáltató kapcsolóközpontja fogadja, majd a hívott fél számától függően a Szolgáltató szerződéses partnereinek hálózatán keresztül végződteti.

##### Kezdeményezés

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezzen megfelelő Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal és a szolgáltatás igénybevételéhez megfelelő végberendezéssel. A Szolgáltató az Előfizető által kezdeményezett helyi, helyközi, belföldi távolsági- és nemzetközi telefonhívások, valamint a belföldi mobil rádiótelefon hálózatokba irányuló telefonhívások végződtetését vállalja.

##### Területi korlátok

A szolgáltatás Magyarország egész területéről, a műszaki lehetőségektől függően bárhol igénybe vehető.

##### Az igénybevétel korlátai

Az Előfizetőnek nem lehet lejárt fizetési határidejű díjhátraléka a Szolgáltatóval szemben.

A szolgáltatás igénybevételéhez jó minőségű internet kapcsolatra van szükség. A minimális sávszélesség igény: az egyszerre beszélgetést kezdeményezők száma x 40kB/s (le és feltöltési irányban egyaránt).

##### Díjazás

A Nyilvános Távbeszélő szolgáltatás használatáért fizetendő díjakat a jelen ÁSZF 2. számú melléklete, a Díjszabás tartalmazza.

### Aszinkron adathálózati szolgáltatás (VoIP)

##### Meghatározás

A VoIP szolgáltatás Internet Protokollt alkalmazó beszédcélú adatátvitel szolgáltatás és IP protokollon

keresztüli kapcsolódás az IP hálózathoz, illetve két Előfizetői hozzáférési pont között a felhasználó kezdeményezésére kétirányú hangtovábbítás. Szélessávú Internet technológián alapuló helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás, melynek során a Szolgáltató VOIP átjárót működtet, melyhez a csatlakozást SIP protokoll segítségével engedélyezi.

### **Kezdeményezés**

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezzen megfelelő Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal és a szolgáltatás igénybevételéhez megfelelő végberendezéssel.

Az Előfizetői számokon különleges díjazású (díjmentes, osztott díjas, emelt díjas, illetve emelt díjas megkülönböztetett) szolgáltatás, mobil rádiótelefon szolgáltatás és helyhez kötött telefonszolgáltatás nem nyújtható.

### **Területi korlátok**

A szolgáltatás területi korlátoktól mentesen, a műszaki lehetőségektől függően bárhol igénybe vehető.

### **Az igénybevétel korlátai**

Az Előfizetőnek nem lehet lejárt fizetési határidejű díjhátraléka a Szolgáltatóval szemben. A szolgáltatás igénybevételéhez jó minőségű internet kapcsolatra van szükség. A minimális sáv szélesség igény: az egyszerre beszélgetést kezdeményezők száma x 40kB/s (le és feltöltési irányban egyaránt).

### **Díjazás**

A szolgáltatás használatáért fizetendő díjakat a jelen ÁSZF 2. számú melléklete, a Díjszabás tartalmazza.

## **Belföldi zöld szám**

### **Meghatározás**

A Szolgáltató mindazon Előfizetőinek, akik lehetővé kívánják tenni, hogy őket mások díjmentesen felhívhassák, fordított díjazású számot ad. A belföldi zöld szám hívásakor a Magyarország területéről hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes, a beszélgetés teljes díjtételét a zöld szám Előfizetője fizeti.

### **Kezdeményezés**

Belföldi zöld számot csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (Előfizetői és nyilvános) telefon-állomásokról lehet hívni. A hívást a belföldi előtéttel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (80) és a hatjegyű, a zöld szám- hoz tartozó Előfizetői számmal kell kezdeményezni. A nyilvános állomásokon a készülék működtetése érdekében pénzértmet kell bedobni, de a pénzértmet a készülék a beszélgetés végén visszaadja. Telefonkártyával üzemelő nyilvános állomások esetén a hívás kezdeményezéséhez szükséges a kártya, azonban nem kerül felhasználásra egyetlen egység sem a beszélgetés folyamán.

### **Területi korlátok**

A szolgáltatás Magyarország egész területéről hívható.

### **Az igénybevétel korlátai**

Az Előfizetőnek nem lehet lejárt fizetési határidejű díjhátraléka a Szolgáltatóval szemben. A beszélgetési díjat a hívott fizeti.

A szolgáltatás igénybevételéhez jó minőségű internet kapcsolatra van szükség. A minimális sáv szélesség igény: az egyszerre beszélgetést kezdeményezők száma x 40kB/s (le és feltöltési irányban egyaránt).

## **Díjazás**

A beszélgetési díj a hívó számára ingyenes, az egész beszélgetési díjat a szolgáltatásra Előfizető fizeti meg.

## **Belföldi kék szám**

### **Meghatározás**

A Szolgáltató mindazon Előfizetőinek, akik lehetővé kívánják tenni, hogy őket mások csökkentett díjtétellel felhívhassák, megosztott díjazású számot ad.

### **Kezdeményezés**

Belföldi kék szám szolgáltatást csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (Előfizetői és nyilvános) telefonállomásokról lehet igénybe venni a belföldi előtétellel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (40) és a hatjegyű, a kék számhoz tartozó Előfizetői számmal.

### **Területi korlátok**

A szolgáltatás Magyarország egész területéről hívható.

### **Az igénybevétel korlátai**

Az Előfizetőnek nincs lejárt fizetési határidejű díjhátraléka a Szolgáltatóval szemben.

A szolgáltatás igénybevételéhez jó minőségű internet kapcsolatra van szükség. A minimális sáv szélesség igény: az egyszerre beszélgetést kezdeményezők száma x 40kB/s (le és feltöltési irányban egyaránt).

## **Emelt díjas távbeszélő szolgáltatás**

### **Emelt díjas szám**

A hívó által kezdeményezett emelt díjas hívások.

### **Meghatározás**

Az emelt díjas szám szolgáltatás keretében az emelt díjas számot hívók emelt percdíjon informatív és/vagy szórakoztató jellegű szolgáltatásokat vehetnek igénybe. A szolgáltatást igénybevevő hívóknak az emelt díjas számhoz rendelt emelt tarifát kell megfizetniük. Amennyiben a szolgáltatásokhoz nyereményjáték kapcsolódik, akkor a nyereményjátékban történő részvételi lehetőség biztosítása érdekében a hívó kapcsolási száma a nyereményjáték lebonyolítója részére átadásra kerül, amelyhez a résztvevők a szolgáltatás igénybevételével adják meg hozzájárulásukat. Ennek következtében a szolgáltatás igénybevétele egyben a kapcsolási szám átadásához történő hozzájárulás is, abból a célból, hogy a nyereményjátékban történő részvétel biztosítható legyen. A nyereményjáték lebonyolítója részére a kapcsolási számon kívül más adat nem kerül átadásra.

### **Kezdeményezés**

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

### **Az igénybevétel korlátai**

A szolgáltatás csak belföldről vehető igénybe.

### **Egyéb korlátok**

A nyilvános állomásokról az emelt díjas számok híváslehetőségét a Szolgáltató korlátozhatja.

A szolgáltatást nem vehetik igénybe azok az Előfizetők, akik a belföldi távhívásból (06-ból) vagy emelt díjas számok hívásából (06-90) kizárt állomással rendelkeznek.

## **Díjazás**

Szabadárás. Az emelt díjas számok hívásáért fizetendő díjakat a jelen ÁSZF2. számú melléklete, a díjszabás tartalmazza.

A belföldi zöld szám, a belföldi kék szám és a belföldi emelt díjas szám hívása esetében előfordulhat, hogy bizonyos Szolgáltatók még nem rendezték be rendszereikbe a Mikroháló számmezőit, ezért ezen Szolgáltatók Előfizetői nem tudják a Mikroháló Előfizetőit felhívni. Az ebből eredő felelősséget a Mikroháló teljes egészében a hívást indító Szolgáltatóra hárítja, de minden tőle telhetőt megtesz a számok elérhetőségének mielőbbi biztosítása érdekében.

## **Elektronikus fax (eFax) szolgáltatás**

### **Meghatározás**

Az elektronikus fax szolgáltatás egy olyan, Előfizetőink számára rendelkezésre álló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási terven alapuló hívásirányítással lehetővé teszi belföldi és nemzetközi faxhívások kezdeményezését és fogadását.

A szolgáltatás igénybevételéhez az Előfizetőnek a Mikroháló egy önálló faxszámot biztosít. Ezt a faxszámot a Mikroháló a központi rendszerében aktiválja, az fizikailag nem kerül ki az Előfizetőhöz.

Előfizető egy meghatározott formátumú címezéssel ellátott e-mail elküldésével indíthatja a faxküldést. Az Előfizető által kezdeményezett eFax hívást, a Szolgáltató kapcsolóközpontja fogadja, majd a hívott fél számától függően a Szolgáltató szerződéses partnereinek hálózatán keresztül végződteti, belföldi és külföldi irányban egyaránt.

Az elektronikus fax fogadása egy fordított irányú folyamat, a beérkező faxhívásokat szolgáltató elektronikus levéllé alakítja és azt Előfizető által megadott e-mailcímre továbbítja.

Az elektronikus fax küldhető és fogadható bármilyen hagyományos fax készülékkel, ami G3 szabványú fax forgalmazására képes, illetve másik elektronikus fax rendszerekkel is.

A Mikroháló a rajta keresztül továbbított faxüzeneteket csak addig tárolja a rendszerében, amíg a sikeres kézbesítés megtörténik, utána azok haladéktalanul törlődnek. Az elküldött faxok a sikeres kézbesítésről szóló visszaigazoló email mellékleteként visszakerülnek a feladóhoz.

### **Területi korlátok**

A szolgáltatás Magyarország egész területéről, a műszaki lehetőségektől függően bárhol igénybe vehető.

### **Az igénybevétel korlátai**

Az Előfizetőnek nem lehet lejárt fizetési határidejű díjhátraléka a szolgáltatóval szemben. A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele, hogy az Előfizető rendelkezzen megfelelő Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal, számítógéppel, e-mail fiókkal és egy levelező programmal. Támogatott levelező programok. MS Exchange, MS-Outlook, Windows Mail, Gmail. A szolgáltatás igénybevételéhez jó minőségű internet kapcsolatra van szükség.

## **Díjazás**

Az eFax szolgáltatás egyszeri és forgalmi díjai megegyeznek a Nyilvános Távbeszélő szolgáltatás használatáért fizetendő díjakkal, ami a jelen ÁSZF2. számú mellékletében találhatóak.

## 2. melléklet

# DÍJSZABÁS

## 1. Belföldi tarifák

	Mikrofix		EUR	
	1 499		6	
Havi díj	CS*	CSK*	CS	CSK
Mikroháló rendszerén belüli hívás	0	0	0,0000	0,0000
Belföld	7,99	6,99	0,0288	0,0251
Mobil	29	29	0,1055	0,1055
Segélyhívó	0	0	0,0000	0,0000
Mentők	0	0	0,0000	0,0000
Rendőrség	0	0	0,0000	0,0000
Tűzoltók	0	0	0,0000	0,0000
Zöld szám	0	0	0,0000	0,0000
Kék szám	3,94	3,94	0,0131	0,0131
Mobil kék szám	9,45	9,45	0,0315	0,0315
1818 (Kormányzati ügyfélszolgálat)	7,99	6,99	0,0288	0,0251
Különleges tudakozó	130	130	0,4727	0,4727
Pontos idő	25	25	0,0909	0,0909
Tudakozó (hívásonként)	66	66	0,2400	0,2400
Nemzetközi tudakozó (hívásonként)	142	142	0,5164	0,5164

CS - Csúcsidő

CSK - Csúcsidőn kívül

Az Egyszerű díjcsomag számlázása perc alapon történik.

A megadott árak nettó árak, ezért ÁFA nélkül értendők.

## Különleges díjazású

		Mikrofix		EUR	
		CS*	CSK*	CS	CSK
GTS emeltdíjas	Audiotext	80,3	80,3	0,2920	0,2920
GTS emeltdíjas	Audiotext	120,5	120,5	0,4382	0,4382
GTS emeltdíjas	Audiotext	160,6	160,6	0,5840	0,5840
GTS emeltdíjas	Audiotext	180,3	180,3	0,6556	0,6556
GTS emeltdíjas	Audiotext	240,15	240,15	0,8733	0,8733
GTS emeltdíjas	Audiotext	260,6	260,6	0,9476	0,9476
GTS emeltdíjas	Audiotext	280,3	280,3	1,0193	1,0193

GTS emeltdíjas	Audiotext	360,6	360,6	1,3113	1,3113
GTS emeltdíjas	Audiotext	600	600	2,1818	2,1818
GTS emeltdíjas	Audiotext	800	800	2,9091	2,9091
Invitel emeltdíjas	Audiotext	122,04	122,04	0,4438	0,4438
Invitel emeltdíjas	Audiotext	181,1	181,1	0,6585	0,6585
Invitel emeltdíjas	Audiotext	240,15	240,15	0,8733	0,8733
Invitel emeltdíjas	Audiotext	362,2	362,2	1,3171	1,3171
Telenor emeltdíjas	Audiotext	122,04	122,04	0,4438	0,4438
Telenor emeltdíjas	Audiotext	161,41	161,41	0,5869	0,5869
Telenor emeltdíjas	Audiotext	200	200	0,7273	0,7273
Telenor emeltdíjas	Audiotext	240,15	240,15	0,8733	0,8733
Telenor emeltdíjas	Audiotext	322,83	322,83	1,1739	1,1739
Telenor emeltdíjas	Audiotext	381,88	381,88	1,3887	1,3887
Telenor emeltdíjas	Audiotext	800	800	2,9091	2,9091
T-Mobile emeltdíjas	Audiotext	77,95	77,95	0,2835	0,2835
T-Mobile emeltdíjas	Audiotext	125,98	125,98	0,4581	0,4581
T-Mobile emeltdíjas	Audiotext	153,54	153,54	0,5583	0,5583
T-Mobile emeltdíjas	Audiotext	200	200	0,7273	0,7273
T-Mobile emeltdíjas	Audiotext	259,84	259,84	0,9449	0,9449
T-Mobile emeltdíjas	Audiotext	300	300	1,0909	1,0909
T-Mobile emeltdíjas	Audiotext	381,88	381,88	1,3887	1,3887
T-Mobile emeltdíjas	Audiotext	393,7	393,7	1,4316	1,4316
T-Mobile emeltdíjas	Audiotext	400	400	1,4545	1,4545
T-Mobile emeltdíjas	Audiotext	452,75	452,75	1,6464	1,6464
T-Mobile emeltdíjas	Audiotext	500	500	1,8182	1,8182
UPC emeltdíjas	Audiotext	19,68	19,68	0,0716	0,0716
UPC emeltdíjas	Audiotext	39,37	39,37	0,1432	0,1432
UPC emeltdíjas	Audiotext	59,05	59,05	0,2147	0,2147
UPC emeltdíjas	Audiotext	86,61	86,61	0,3149	0,3149
UPC emeltdíjas	Audiotext	122,04	122,04	0,4438	0,4438
UPC emeltdíjas	Audiotext	157,48	157,48	0,5727	0,5727
UPC emeltdíjas	Audiotext	177,16	177,16	0,6442	0,6442
UPC emeltdíjas	Audiotext	196,85	196,85	0,7158	0,7158
UPC emeltdíjas	Audiotext	236,22	236,22	0,8590	0,8590
UPC emeltdíjas	Audiotext	362,2	362,2	1,3171	1,3171
UPC emeltdíjas	Audiotext	400	400	1,4545	1,4545
UPC emeltdíjas	Audiotext	590,55	590,55	2,1475	2,1475
UPC emeltdíjas	Audiotext	600	600	2,1818	2,1818
UPC emeltdíjas	Audiotext	787,74	787,74	2,8645	2,8645
UPC emeltdíjas	Audiotext	1181,1	1181,1	4,2949	4,2949
GTS emeltdíjas hívásonként	hívásonként	80,3	80,3	0,2920	0,2920
GTS emeltdíjas hívásonként	hívásonként	120,5	120,5	0,4382	0,4382
GTS emeltdíjas hívásonként	hívásonként	240,15	240,15	0,8733	0,8733

GTS emeltdíjas hívásonként	hívásonként	280,3	280,3	1,0193	1,0193
GTS emeltdíjas hívásonként	hívásonként	400	400	1,4545	1,4545
GTS emeltdíjas hívásonként	hívásonként	500	500	1,8182	1,8182
GTS emeltdíjas hívásonként	hívásonként	600	600	2,1818	2,1818
GTS emeltdíjas hívásonként	hívásonként	760,6	760,6	2,7658	2,7658
GTS emeltdíjas hívásonként	hívásonként	787,4	787,4	2,8633	2,8633
GTS emeltdíjas hívásonként	hívásonként	1200	1200	4,3636	4,3636
Invitel emeltdíjas hívásonként	hívásonként	90,55	90,55	0,3293	0,3293
Invitel emeltdíjas hívásonként	hívásonként	100	100	0,3636	0,3636
Invitel emeltdíjas hívásonként	hívásonként	122,04	122,04	0,4438	0,4438
Invitel emeltdíjas hívásonként	hívásonként	161,41	161,41	0,5869	0,5869
Invitel emeltdíjas hívásonként	hívásonként	240	240	0,8727	0,8727
Invitel emeltdíjas hívásonként	hívásonként	240,15	240,15	0,8733	0,8733
Invitel emeltdíjas hívásonként	hívásonként	400	400	1,4545	1,4545
Invitel emeltdíjas hívásonként	hívásonként	600	600	2,1818	2,1818
Invitel emeltdíjas hívásonként	hívásonként	900	900	3,2727	3,2727
Telenor emeltdíjas hívásonként	hívásonként	122,04	122,04	0,4438	0,4438
Telenor emeltdíjas hívásonként	hívásonként	161,41	161,41	0,5869	0,5869
Telenor emeltdíjas hívásonként	hívásonként	200	200	0,7273	0,7273
Telenor emeltdíjas hívásonként	hívásonként	240,15	240,15	0,8733	0,8733
Telenor emeltdíjas hívásonként	hívásonként	322,83	322,83	1,1739	1,1739
Telenor emeltdíjas hívásonként	hívásonként	381,88	381,88	1,3887	1,3887
Telenor emeltdíjas hívásonként	hívásonként	400	400	1,4545	1,4545
Telenor emeltdíjas hívásonként	hívásonként	600	600	2,1818	2,1818
Telenor emeltdíjas hívásonként	hívásonként	800	800	2,9091	2,9091
Telenor emeltdíjas hívásonként	hívásonként	66,93	66,93	0,2231	0,2231
T-Mobile emeltdíjas hívásonként	hívásonként	43,3	43,3	0,1575	0,1575
T-Mobile emeltdíjas hívásonként	hívásonként	66,92	66,92	0,2433	0,2433
T-Mobile emeltdíjas hívásonként	hívásonként	77,95	77,95	0,2835	0,2835
T-Mobile emeltdíjas hívásonként	hívásonként	125,98	125,98	0,4581	0,4581
T-Mobile emeltdíjas hívásonként	hívásonként	153,54	153,54	0,5583	0,5583
T-Mobile emeltdíjas hívásonként	hívásonként	177,16	177,16	0,6442	0,6442
T-Mobile emeltdíjas hívásonként	hívásonként	200	200	0,7273	0,7273
T-Mobile emeltdíjas hívásonként	hívásonként	259,84	259,84	0,9449	0,9449
T-Mobile emeltdíjas hívásonként	hívásonként	300	300	1,0909	1,0909
T-Mobile emeltdíjas hívásonként	hívásonként	400	400	1,4545	1,4545
T-Mobile emeltdíjas hívásonként	hívásonként	452,75	452,75	1,6464	1,6464
T-Mobile emeltdíjas hívásonként	hívásonként	500	500	1,8182	1,8182
T-Mobile emeltdíjas hívásonként	hívásonként	555,11	555,11	2,0186	2,0186
T-Mobile emeltdíjas hívásonként	hívásonként	755,9	755,9	2,7487	2,7487
T-Mobile emeltdíjas hívásonként	hívásonként	787,4	787,4	2,8633	2,8633
T-Mobile emeltdíjas hívásonként	hívásonként	1000	1000	3,6364	3,6364
UPC emeltdíjas hívásonként	hívásonként	39,37	39,37	0,1432	0,1432
UPC emeltdíjas hívásonként	hívásonként	59,05	59,05	0,2147	0,2147

UPC emeltdíjas hívásonként	hívásonként	78,74	78,74	0,2863	0,2863
UPC emeltdíjas hívásonként	hívásonként	122,04	122,04	0,4438	0,4438
UPC emeltdíjas hívásonként	hívásonként	157,48	157,48	0,5727	0,5727
UPC emeltdíjas hívásonként	hívásonként	236,22	236,22	0,8590	0,8590
UPC emeltdíjas hívásonként	hívásonként	400	400	1,4545	1,4545
UPC emeltdíjas hívásonként	hívásonként	600	600	2,1818	2,1818
UPC emeltdíjas hívásonként	hívásonként	629,92	629,92	2,2906	2,2906
UPC emeltdíjas hívásonként	hívásonként	787,4	787,4	2,8633	2,8633
UPC emeltdíjas hívásonként	hívásonként	1181,1	1181,1	4,2949	4,2949

CS - Csúcsidő

CSK - Csúcsidőn kívül

A csúcsidő munkanapokon 08:00 és 20:00 óra között érvényes.

A megadott árak nettó árak, ezért ÁFA nélkül értendők.

## Egyéb díjak

	Mikrofix	EUR
Csatlakozási díj	4 000	17
Telepítési díj /alkalom	11 811	60
Kaució (0% ÁFA)	5 000	20
Számla postázási díj	250	1
Csekkes fizetési díj (+postázási díj)	500	2
Számhordozás díja / telefonszám	5 000	17

## Nemzetközi tarifák

Ország	Kategória	Mikrofix	EUR
Amerikai Egyesült Államok, Ausztrália, Ausztria, Belgium, Cseh Köztársaság, Dánia, Franciaország, Görögország, Hong Kong, Írország, Kanada, Kína, Lengyelország, Nagy Britannia, Németország, Norvégia, Olaszország, Portugália, Spanyolország, Svédország, Szingapúr	1	9,90	0,0360
Chile, Ciprus, Dél-Korea, Finnország, Hollandia, Horvátország, Japán, Kolumbia, Malaysia, Svájc, Szlovákia, Szlovénia, Tajvan, Thaiföld, Törökország, Új-Zéland, Venezuela	2	17,00	0,0618
Argentína, Brunei, Bulgária, India, Izrael, Liechtenstein, Litvánia, Oroszország, Peru, Puerto Rico, Románia, Vietnam	3	19,90	0,0724



Banglades, Brazília, Ciprus Egyéb, Costa Rica, Lettország, Mongólia, Tajvan Egyéb	4	29,90	0,1087
Albánia, Amerikai Szamoa, Bahrain, Bermuda, Bolívia, Észak-Mariana-szigetek, Indonézia, Kambodzsa, Kazahsztán, Kirgizisztán, Kuvait, Laosz, Macedónia, Makaó, Mexikó, Örményország, Szerbia, Üzbegisztán	5	39,90	0,1451
Cseh Köztársaság Egyéb, Izrael Mobil, Kenya, Malawi, Uganda, Ukrajna, Zambia	6	57,00	0,2073
Andorra Egyéb, Angola, Anguilla, Antigua és Barbuda, Aruba, Bahama-szigetek, Barbados, Belgium Egyéb, Belize, Bhután, Bosznia és Hercegovina, Botswana, Brit Virgin-szigetek, Burundi, Dánia Egyéb, Dominika, Dominikai Köztársaság, Egyiptom, El Salvador, Finnország Egyéb, Franciaország Egyéb, Ghána, Grúzia, Guatemala, Holland Antillák, Horvátország Egyéb, Japán Egyéb, Jemen, Jordánia, Kajmán-szigetek, Kolumbia Egyéb, Libanon, Litvánia Egyéb, Mauritius, Moldova, Montserrat, Mozambik, Nagy Britannia Egyéb, Namíbia, Norvégia Egyéb, Oroszország Egyéb, Panama, Paraguay, Románia Egyéb, San Marino, Seychelle-szigetek, Sri Lanka, Svédország Mobil, Szaúd-Arábia, Szíria, Szlovákia Egyéb, Szudán, Tadzsisztán, Turks-és Caicos-szigetek, Türkmenisztán	7	67,00	0,2436
Afganisztán, Argentína Mobil, Ausztrália Egyéb, Benin, Burkina Faso, Chile Egyéb, Dél-Afrika, Egyesült Arab Emírségek, Elefántcsontpart, Feröer-szigetek, Fülöp-szigetek, Gibraltár, Görögország Egyéb, Grenada, Hollandia Egyéb, Irak, Irán, Jamaica, Kamerun, Lengyelország Mobil, Luxemburg Egyéb, Mali, Mexikó Mobil, Nicaragua, Niger, Nigéria, Omán, Örményország Egyéb, Pakisztán, Palesztina, Portugália Egyéb, Suriname, Szváziföld, Tanzánia, Törökország Egyéb, Venezuela Egyéb	8	76,00	0,2764
Albánia Mobil, Ausztria Egyéb, Azerbajdzsán, Bosznia és Hercegovina Egyéb, Brazília Mobil, Csád, Ecuador, Egyenlítői-Guinea, Észtország Egyéb, Etiópia, Fehéroroszország, Fidzsi-szigetek, Francia Guyana, Francia Polinézia, Írország Egyéb, Izland, Katar, Lettország Mobil, Líbia, Macedónia, Málta, Marokkó, Martinique, Mikronézia, Monaco, Montenegró, Németország Egyéb, Nepál, Olaszország Egyéb, Peru Egyéb, Ruanda, Saint Kitts és Nevis,	9	85,00	0,3091

Saint Vincent és Grenadine-szigetek, Spanyolország, Spanyolország Egyéb, Szent Lucia, Szerbia Mobil, Szlovénia Egyéb, Togo, Trinidad és Tobago, Uruguay, Zöld-foki Köztársaság			
Bissau-Guinea, Dzsibuti, Eritrea, Gabon, GUADELOUPE, Guinea, Guyana, Haiti, Honduras, Kongói Demokratikus Köztársaság, Sierra Leone, Svájc Egyéb, Tunézia, Új-Zéland Egyéb	10	98,00	0,3564
Algéria, Bulgária Egyéb, Burma (Myanmar), Kongói Köztársaság, Közép-afrikai Köztársaság, Lesotho, Líbia, Liechtenstein Egyéb, Marshall-szigetek, Mayotte, Palau, Reunion, Tonga, Új-Kaledónia, Zimbabwe	11	110,00	0,4000
Comore-szigetek, Gambia, Lettország Egyéb, Libéria, Madagaszkár, Maldív-szigetek, Mauritánia, Szamoa, Szomália	12	149,00	0,5418
Cook-szigetek, Grönland, Kuba, Pápua Új-Guinea, Salamon-szigetek, Sao Tome és Principe, Vanuatu	13	239,90	0,8724

Nemzetközi hívásirányokban nincs Kedvezményes, vagy Csúcsidőszak, a megadott díjak minden napszakra érvényesek!

Amely esetekben megtalálható a felsorolásban egy adott ország neve mellett a Mobil megnevezés, ott az adott ország mobiltelefon hívása esetén az erre vonatkozó tarifa kategória az érvényes!

Amely esetekben nincs külön megnevezve Mobil hívásirány ott az adott országra megadott díj érvényes!

Egyéb megnevezés alatt szerepelnek azok a hívásirányok, amelyek a vezetékes vagy mobil hívásirányokba nem voltak besorolhatóak.

Az egyes hívásirányokra vonatkozó részletes tájékoztatás ügyfélszolgálatunktól írásban megrendelhető. (info@mikrohalo.hu)

A megadott árak nettó árak, ezért ÁFA nélkül értendőek.

#### **A Voice-com Kft. által alkalmazott tarifák.**

Ezek a díjsomagok **2015. április 30. után már nem értékesíthetőek.**

Havi díj	Voice - fix		Voice - perc	
	CS*	CSK*	CS	CSK
	1 200		1 200	
Voice-com rendszerén belüli hívás	0	0	0	0
Helyi vezetékes számok (62-eskörzet)	5	4	4,5	3,5
Belföld	7	6	6	5
Mobil	29	29	29	29
Segélyhívó	0	0	0	0
Mentők	0	0	0	0

Rendőrség	0	0	0	0
Tűzoltók	0	0	0	0
Zöld szám	0	0	0	0
Kék szám	5	5	5	5
1818 (Kormányzati ügyfélszolgálat)	7,99	6,99	6,5	6,5
Különleges tudakozó	130	130	130	130
Tudakozó gyorsívás (hívásonként)	67	67	67	67
Tudakozó 197 (hívásonként)	66	66	66	66
Nemzetközi tudakozó 199 (hívásonként)	142	142	142	142

CS - Csúcsidő

CSK - Csúcsidőn kívül

A csúcsidő munkanapokon 08:00 és 20:00 óra között érvényes.

A Voice - fix díjcsomag számlázása másodperces egységekben történik.

A Voice - perc díjcsomag számlázása perc alapon történik.

A megadott árak nettó árak, ezért ÁFA nélkül értendőek.

Nemzetközi hívásirányokban nincs Kedvezményes, vagy Csúcsidőszak, a megadott díjak minden napszakra érvényesek!

Amely esetekben nincs külön megnevezve valamely Mobil szolgáltató ott az adott országra vonatkozó Mobil megnevezés érvényes!

### 1. Nemzetközi sáv

Voice-Fix

Voice-Perc

9,5

8,5

Alaszka USA, Amerikai Egyesült Államok, Anglia, Anglia London, Argentina, Argentina Buenos Aires, Argentina Cordoba, Argentina Mendoza, Argentina Rosario, Ausztrália, Ausztria, Ausztria Becs, Belgium, Chile, Chile Szantiago, Ciprus, Csehország, Csehország Prága, Dánia, Észtország, Franciaország, Hollandia, Hong Kong, Hong Kong Mobil, Írország, Írország Dublin, Kanada, Kína, Lengyelország, Lengyelország Varso, Luxemburg, Németország, Norvégia, Olaszország, Olaszország Roma, Oroszország Moszkva, Portugália, Spanyolország, Svájc, Svédország, Szingapur

### 2. Nemzetközi sáv

Voice-Fix

Voice-Perc

15

13

Del Korea, Finnország, Finnország Helsinki, Görögország, Görögország Athen, Hawaii USA, Horvátország, Horvátország Hrvatska, Japán, Japán IP Phone, Kína Mobil, Kolumbia, Kolumbia Cali, Malaysia, Monaco, Puerto Rico, San Marino, Szingapur Mobil, Szlovákia, Szlovákia Bratislava, Szlovénia, Tajvan, Thaiföld, Thaiföld Bangkok, Thaiföld Mobil, Törökország, Törökország Ankara, Törökország Isztambul, Törökország Izmir, Törökország Major Cities, Új Zéland, Venezuela, Venezuela Caracas, Virgin Szigetek US

### 3. Nemzetközi sáv

Voice-Fix

Voice-Perc

19

18

Albánia, Albánia Tirana, Brunei Darussalam, Brunei Darussalam Mobil, Bulgária, Bulgária Alt, Bulgária Szofia, Dél Afrika, Dél Korea Mobil, Észtország Egyéb Premium, Gibraltár, Gruzia, Gruzia Tbilisi, Guam, Izrael, Liechtenstein, Oroszország, Oroszország Szentpétervár, Peru, Románia, Románia Alt, Törökország Észak Ciprus, Vatikán

### 4. Nemzetközi sáv

Voice-Fix

Voice-Perc

29

27

Andorra, Bahama, Francia Guayana, Lettország, Litvánia, Macedónia, Makao, Malaysia Mobil, Martinique, Mongólia, Oroszország Astelit, Oroszország Combellga, Oroszország Comstar, Oroszország

Globaltel, Oroszország Mobil, Oroszország, Nakhoda, Oroszország Sovintel, Oroszország Tatarsztan, Oroszország Mobil Moszkva, Oroszország Mobil Szentpetervar, Szerbia, Zimbabwe

#### **5. Nemzetközi sáv**

Voice-Fix  
39

Voice-Perc  
37

Amerikai Szamoa, Anguilla, Bahrain, Bahrain Mobil, Banglades, Banglades Dhaka, Banglades Mobil, Bermuda, Bolivia, Bolivia, Mobil, Brazilia, Brazilia Rio de Janeiro, Brazilia Sao Paulo, Ciprus Mobil, Costa Rica, Costa Rica Mobil, Eszak Mariana, Szigetek, Indonezia, Indonezia Dzsakarta, Indonezia Mobil, Izrael Mobil, Kuvait, Laosz, Libanon, Malta, Ormenyország, Ormenyország Jerevan, Szerbia Koszovo, Tajvan Mobil

#### **6. Nemzetközi sáv**

Voice-Fix  
54

Voice-Perc  
52

Antigua es Barbuda, Ghana, Ghana Mobil, Kambodzsa, Kambodzsa Mobil, Kazahsztan, Kirgizisztan, Kirgizisztan Mobil, Mexiko, Montenegro, Turks es Caicos-szg., Ukrajna, Ukrajna Dnepr, Ukrajna Donetsk, Ukrajna Kharkov, Ukrajna Kijev, Ukrajna Major Cities, Ukrajna Odessa, Ukrajna Szevasztopol, Uruguay, Uzbegisztan, Uzbegisztan Mobil, Virgin Szigetek USA, Zambia, Zambia Mobil

#### **7. Nemzetközi sáv**

Voice-Fix  
65

Voice-Perc  
63

Burundi, Burundi Mobil, Csehország Mobil, Csehország Mobil T Mobil, Dominikai Koztarsasag, Dominikai Koztarsasag Mobil, Egyiptom, Egyiptom Kairo, Egyiptom Mobil, El Salvador, El Salvador Mobil, Gabon, Gabon Mobil, Guatemala, Guatemala Mobil, India, India Bombay, India Calcutta, India Mobil, India Uj Delhi, Japan Mobil, Jemen, Jemen Mobil, Jordania, Jordania Mobil, Kazahsztan Mobil, Kenya, Kenya Mobil, Kolumbia Mobil, Kongo, Kongo Mobil, Malawi, Malawi Mobil, Marokko, Mauritius, Mauritius Mobil, Panama, Panama Mobil, Reunion, Ruanda, Ruanda Mobil, Sri Lanka, Sri Lanka Mobil, Uganda, Uganda Mobil, Ukrajna Mobil, Ukrajna Mobil Astelit, Ukrajna Mobil Golden, Ukrajna Mobil Kyivstar, Ukrajna Mobil UMC, Ukrajna Mobil Wellcom, Vietnam, Vietnam Hanoi, Vietnam Hochiminh, Vietnam Mobil,

#### **8. Nemzetközi sáv**

Voice-Fix  
76

Voice-Perc  
75

Botsvana, Botsvana Mobil, Chile Mobil, Del Afrika Mobil, Ecuador, Ecuador Mobil, Egyesult Arab Emiratusok, Egyesult Arab Emiratusok Mobil, Finnország Mobil, Finnország Mobil AMT, Finnország Mobil Elisa, Finnország Mobil Finnet, Finnország Mobil Global, Finnország Mobil TeliaSonera, Gruzia Mobil, Holland Antillak, Holland Antillak Mobil, Mongolia Mobil, Montserrat, Niger, Niger Mobil, St. Kitts es Nevis, St. Kitts es Nevis Mobil, Turks es Caicos-szg. Mobil, Venezuela Mobil

#### **9. Nemzetközi sáv**

Voice-Fix  
85

Voice-Perc  
83

Afganisztan, Afganisztan Mobil, Albania Mobil AMC, Albania Mobil Eagle, Albania Mobil Vodafone, Algeria, Algeria Mobil, Algeria Mobil Orascom, Anglia Mobil, Anglia Egyeb, Anglia Egyeb Mobil, Anglia Mobil O2, Anglia Mobil Orange, Anglia Mobil T Mobil, Anglia Mobil Vodafone, Angola, Angola Mobil, Anguilla, Anguilla Mobil, Argentina Mobil, Aruba, Aruba Mobil, Ausztralia Mobil, Ausztria Mobil, Ausztria Mobil A1, Ausztria Mobil Hutchinson, Ausztria Mobil Koszovo, Ausztria Mobil Max, Ausztria Mobil One, Ausztria Mobil T Mobile, Ausztria Mobil Tele2, Ausztria Mobil Telering, Azerbajdzsan, Azerbajdzsan Mobil, Barbados, Barbados Mobil, Belgium Mobil, Belgium Mobil Base, Belgium Mobil Mobistar, Belgium Mobil Proximus, Belgium Mobil UAN, Belize, Belize Mobil, Benin, Benin Mobil, Bhutan, Bhutan Mobil, Bosznia Hercegovina, Bosznia Hercegovina Alt, Bosznia Hercegovina HPT, Bosznia Hercegovina PTT BIH, Bosznia Hercegovina Srpska, Bosznia-Hercegovina BHT, Brazilia Mobil, Burkina Faso, Burkina Faso mobil, Cape Verde, Cape Verde Mobil, Cote Divoire, Cote Divoire Mobil, Csad, Csad Mobil, Dania Mobil, Dania Mobil Barablu, Dania Mobil HI3G, Dania Mobil Others, Dania Mobil Sonofon, Dania Mobil TDC, Dania Mobil Tele2, Dania Mobil Telia, Dominikai Kozosseg, Dominikai Kozosseg Mobil, Franciaország Mobil, Franciaország Mobil Bouygues,

Franciaország Mobil Orange, Franciaország Mobil SFR, Fulop Szigetek, Fulop-szigetek Mobil, Gorogország Mobil Cosmote, Gorogország Mobil Panafon, Gorogország Mobil Vodafone, Gorogország Mobil Wind, Grenada, Grenada Mobil, Guinea, Guinea Mobil, Guinea Mobil Cellkom, Haiti, Haiti Mobil, Hollandia Mobil, Hollandia Mobil KPN, Hollandia Mobil O2, Hollandia Mobil Orange, Hollandia Mobil T Mobil, Hollandia Mobil Tele2, Hollandia Mobil Vodafone, Honduras, Honduras Mobil, Horvatorszag Mobil, Horvatorszag Mobil T Mobil, Horvatorszag Mobil Tele2, Horvatorszag Vipnet, Irak, Irak Mobil, Iran, Iran Mobil, Iran Teheran, Irország Mobil, Irország Mobil Hutchinson, Irország Mobil Meteor, Irország Mobil O2, Irország Mobil Vodafone, Izland, Izland Mobil, Izland Mobil Iceland, Izland Mobil Vodafone, Jamaika, Jamaika Mobil, Kajman Szigetek, Kajman Szigetek Mobil, Kamerun, Kamerun Mobil, Lettorszag Mobil, Libanon Mobil, Libia, Libia Mobil, Litvania Mobil, Mexiko Mobil, Mozambik, Mozambik Mobil, Nigeria, Nigeria Lagos, Nigeria Mobil, Norvégia Mobil, Norvégia Mobil Netcom, Norvégia Mobil Tele2, Norvégia Mobil Telenor, Oman, Oman Mobil, Pakisztan, Pakisztan Mobil, Paraguay, Paraguay Mobil, Seychelles-szvk., St Pierre es Miquelon, Svedország Mobil Telenor, Svedország Mobil Telia, Szaud Arabia, Szaud Arabia Mobil, Szaud Arabia Rijad, Szenegal, Szenegal Dakar, Szenegal Mobil, Szlovákia Mobil Eurotel, Szlovákia Mobil Orange, Szlovákia Mobil Telefonica, Szudán Mobil, Szvaziföld Mobil, Szudán, Szvaziföld, Tadzsiszkán, Tadzsiszkán Mobil, Togo, Torokország Eszak Ciprus Mobil, Torokország Mobil, Torokország Mobil Avea, Torokország Mobil Telsim, Torokország Mobil Turkcell, Torokország Mobil Turkcell North Cyprus, Turkmenisztán, Turkmenisztán Mobil

#### **10. Nemzetközi sáv**

Voice-Fix  
98

Voice-Perc  
98

Andorra Mobil, Egyenlítői Guinea, Eritrea, Eritrea mobil, Esztország Mobil, Esztország Mobil Elisa, Esztország Mobil EMT, Esztország Mobil Tele2, Etiópia, Etiópia Mobil, Feroer-szvk., Feroer-szvk. Mobil, Fidzsi, Fidzsi Mobil, Gambia, Gambia Mobil, Gibraltár Mobil, Izrael Palesztina, Izrael Palesztina Mobil, Lesoto, Lesoto Mobil, Liberia, Liberia Mobil, Macedonia Mobil, Madagaszkár, Madagaszkár Mobil, Mali, Mali Mobil, Moldova, Moldova Mobil Eventis, Moldova Mobil Moldcell, Moldova Mobil MoldTelecom, Moldova Mobil Pridnostrovie Mobile, Moldova Mobil Voxtel, Moldova Pridnostrovie, Monaco Mobil, Monaco Mobil Kfor, Monaco Mobil Others, Namibia, Namibia Mobil, Nikaragua, Nikaragua Mobil, Ormennyország Mobil, Palesztin teruletkek, Palesztin teruletkek Mobil, Peru Mobil, Portugália Mobil, Romania Mobil Cosmorom, Romania Mobil Mobifon, Romania Mobil Orange, St Vincent es Grenadine, St Vincent es Grenadine Mobil, St. Lucia, St. Lucia Mobil, Suriname, Suriname Mobil, Svajc Mobil, Svajc Mobil Orange, Svajc Mobil Swisscom, Svedország Mobil Others, Svedország Mobil Comviq, Szerbia Mobil, Szerbia Mobil Mobtel, Szíría, Szíría Mobil, Tanzania, Tanzania Mobil, Tonga, Tunezia, Tunezia Mobil, Zimbabwe Mobil Econet, Zimbabwe Mobil Netone, Zimbabwe Mobil Telecel

#### **11. Nemzetközi sáv**

Voice-Fix  
110

Voice-Perc  
105

Bulgaria Mobil BTC, Bulgaria Mobil Globul, Bulgaria Mobil Mobikom, Bulgaria Mobil Mobitel, Francia Guayana Mobil, Francia Polinezia, Guyana, Guayana Mobil, Kelet Timor, Kongói Demokratikus Koztársaság, Kongói Demokratikus Koztársaság Mobil, Közép Afrikai koztársaság, Lengyelország Mobil, Lengyelország Mobil Others, Lengyelország Mobil ERA, Lengyelország Mobil IDEA, Lengyelország Mobil Plus, Luxemburg Mobil, Maldiv Szigetek, Maldiv Szigetek Mobil, Malta Mobil, Marokkó Mobil, Marshall Szigetek, Martinique Mobil, Mauritania, Mauritania Mobil, Mikronezia, Montenegro Mobil, Myanmar, Nemetország Mobil, Nemetország Mobil Callax, Nemetország Mobil D1, Nemetország Mobil D2, Nemetország Mobil E1, Nemetország Mobil E2, Nemetország Mobil Mobilcom, Nemetország Mobil Vistream, Nepal, Nepal Mobil, Olaszország Mobil, Olaszország Mobil H3G, Olaszország Mobil Omnitel, Olaszország Mobil TIM, Olaszország Mobil Wind, Palau, Qatar, Qatar Mobil, Sierra Leone, Sierra Leone Mobil, Spanyolország Mobil, Spanyolország Mobil Amena, Spanyolország Mobil Movistar, Spanyolország Mobil Others, Spanyolország Mobil Vodafone, Spanyolország Egyeb, Svedország Mobil H13G, Szlovénia Alt, Szlovénia Mobil Ipko, Szlovénia Mobil Mobitel, Szlovénia Mobil Sitel, Szlovénia Mobil Tus, Trinidad es Tobago, Trinidad es Tobago Mobil, Új Kaledónia, Új Zeland Mobil, Uruguay Mobil

#### **12. Nemzetközi sáv**

Voice-Fix  
149

Voice-Perc  
139

Bosznia Hercegovina Mobil BHT, Bosznia Hercegovina Mobil Mostar, Bosznia Hercegovina Mobil Sparska, Dzsibuti, Dzsibuti Mobil, Feheroroszország, Feheroroszország Minszk, Feheroroszország Mobil, Guadeloupe, Guadeloupe Mobil, Romania Mobil Digi, Romania Mobil Zapp, St Pierre es Miquelon Mobil, Svajc Mobil Others, Svajc Mobil Tele2, Togo Mobil

### **13. Nemzetközi sáv**

Voice-Fix  
239

Voice-Perc  
231

Anglia egyéb, Ascension, Ausztralia Mobil Optus, Ausztralia Mobil Telstra, Eszak Korea, Falkland Szigetek, Gronland, Kozep-Afrikai Kozt. Mobil, Liechtenstein Mobil, Mayotte, Mianmar Mobil, Nemetország egyéb, Reunion Mobil, San Marino Gronland Mobil, Kiribati, Kiribati Mobil, Papua Uj Guinea, Papua Uj Guinea Mobil Comores-szkg., Comores-szkg. Mobil, Cook Szigetek, Diego Garcia, Niue, Norfolk, Salamon Szigetek, St. Helena, Szamoa, Szomalia, Szomalia Mobil, Tuvalu, Vanuatu, Wallis and Futuna Bissau-Guinea, Bissau-Guinea Mobil, Kuba, Kuba Guantanamo, Kuba Mobil, Nauru, Sao Tome es Principe, Tokelau Antarctica

A díjak magyar forintban es a 27% AFA nélkül értendők.

Az AFA megállapítása a mindenkori érvényes rendelkezések alapján történik.

### 3. számú melléklet ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ

## 1. Bevezetés

A **Mikroháló Kft.** (a továbbiakban: „Szolgáltató”) az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről és az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról szóló 4/2012 (I.24.) NMHH Elnöki rendelet alapján a jelen adatvédelmi tájékoztatót alkotja, amely az ÁSZF mellékletét képezi. Az adatvédelmi 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, s megakadályozza az Előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

A Szolgáltatónak a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy kell megválasztania és üzemeltetnie, hogy a kezelt adat

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

## 2. Adatvédelmi jogszabályok

- a) Alaptörvény VI. cikk
- b) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013.évi V. törvény;
- c) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011.évi CXII. törvény („Infotv.”)
- d) az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 154. és 156. §-ában foglalt rendelkezések;
- e) a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítók kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012. (I.24.) NMHH Elnöki rendelet
- f) A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési Előfizetői szerződések részletes szabályairól.

## 3. Definíciók

- Személyes adat: az érintettel kapcsolatba hozható adat - különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés; különleges adat:  
a faji eredetre, a nemzetiséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdek-képviselői szervezeti tagságra, a szexuális életre vonatkozó személyes adat,

az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre vonatkozó személyes adat, valamint a bűnügyi személyes adat;

- **Adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül az adaton végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adat további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérintélenyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése;
- **Adatfeldolgozás:** az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve hogy a technikai feladatot az adaton végzik;
- **Adattovábbítás:** az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele;
- **Nyilvánosságra hozatal:** az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele;
- **Adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adat kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajtatja;
- **Adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely szerződés alapján - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján kötött szerződést is - adatok feldolgozását végzi;
- **Adatfeldolgozás:** az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve hogy a technikai feladatot az adaton végzik
- **Adattörlés:** az adat felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállítása többé nem lehetséges;

## **4. A Szolgáltató által kezelt adatok köre, adatkezelési célok**

### **4.1. Adatkezelési célok**

A Szolgáltató az Igénylő, a Felhasználó vagy Előfizető alábbiakban meghatározott adatait kezelheti az Eht. 154.§-a alapján:

#### **4.1.1. Az Igénylőt, a Felhasználót, valamint az Előfizetőt azonosító személyes adatok**

A Szolgáltató az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából az Előfizető, a Felhasználó és az Igénylő alábbi azonosításhoz szükséges személyes adatait kezelheti:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- c) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszama;
- d) az Előfizetői végberendezés felszerelésének helye és az Előfizető a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges felhasználói nevei, valamint alap jelszavai



- e) ha az Előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, abban az esetben a számlafizető a)-c) pontban meghatározott adatai;
- f) ha az egyéni Előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképes, a természetes személy Előfizető törvényes képviselőjének a)-b) pontban meghatározott adatai.

#### **4.1.2. A Szolgáltató, a szolgáltatási díjak számlázása érdekében az a Felhasználónak és az Előfizetőnek az alábbi személyes adatait kezeli**

- a) az Előfizető neve;
- b) az Előfizetői állomás azonosítója;
- c) a Szolgáltatás-hozzáférési pont helye;
- d) számlázási cím, amennyiben az eltér a b) ponttól;
- e) az igénybevett szolgáltatás /szolgáltatási csomag;
- f) az Előfizető által választott fizetési mód;
- g) az Előfizető által választott fizetési periódus
- h) pénzügyesen keresztül fizetés esetén az Előfizető bankszámlaszáma;
- i) az Előfizetőnek nyújtott kedvezmények, hűségnyilatkozat;
- j) a Szolgáltatás megkezdésének, igénybevételének időpontja
- k) a Szolgáltatás igénybevételének időtartama, illetőleg az elszámolható egységek száma;
- l) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme; a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;
- m) a Szolgáltatás kiesésének, hibájának; korlátozásának időtartama;
- n) tartozás hátrahagyása esetén a felmondás eseményei.

#### **4.1.3. Hibabejelentés esetén a Szolgáltató hangfelvétel útján, vagy elektronikusan rögzíti - és egy évig megőrzi (EHT 141.§.)– a hibabejelentő személy, illetőleg a hibabejelentés alábbi adatait**

- a) az Előfizető /bejelentő értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az Előfizetői /bejelentői hívószámot;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okát;
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
- g) az Előfizető értesítésének módját és időpontját

#### **4.1.4. Az Igénylő, a Felhasználó és az Előfizető kifejezett hozzájárulása, vagy kérése alapján a Szolgáltató jogosult az Előfizető más személyes adatainak a rögzítésére, amelyek megkönnyíthetik az Előfizetővel való kapcsolattartást, illetőleg a Szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételét (pl. telefonszám, faxszám; személyigazolvány /útlevélszám szám; e-mail cím).**

## **4.2. 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.

A Szolgáltató, amennyiben azt az igénylő, vagy Előfizető kéri, elektronikus formában ingyenesen és korlátlan alkalommal, nyomtatott formában legfeljebb minden évben egy alkalommal átadja az adatvédelmi tájékoztatót.

A Szolgáltató az általa kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a 4.1 pontban meghatározottaktól eltérő adatkezelésre kerülne sor.

A Szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely, a jelen pontban nem említett célból történő adatkezeléshez történő hozzájárulásától.

Az Előfizető adatai csak akkor használhatók közvetlen üzletszerzés, tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljára, ha ahhoz az Előfizető előzetesen kifejezetten hozzájárult.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlemény telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az Előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést kapni.

Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a személyes adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az Előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételeivel kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Kizárólag számítástechnikai eszközzel végrehajtott automatizált adatfeldolgozással az Előfizető, Felhasználó, vagy igénylő személyes jellemzőinek értékelésére csak akkor kerülhet sor, ha ahhoz kifejezetten hozzájárult, vagy azt törvény lehetővé teszi. Az érintettnek álláspontja kifejtésére lehetőséget kell biztosítani.

- A Szolgáltató által az NMHH Elnöki rendelet szerinti, Előfizetők és felhasználók számára biztosítandó lehetőségekről köteles ügyfélszolgálatán és internetes honlapja mellett az egyéb szokásos módokon is tájékoztatást adni.

- A Szolgáltató az Eht. 145. § (2) bekezdésében és NMHH Elnöki rendeletben foglalt kivétellel, saját tevékenységi körén belül, köteles biztosítani a következőket:

- a) amennyiben nyilvános hírközlő hálózatok vagy nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználóival vagy Előfizetőivel kapcsolatos, forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezelésére kerülhet sor, az ilyen adatok kizárólag akkor kezelhetők, ha azok a felhasználóval, illetve Előfizetővel nem hozhatók kapcsolatba, valamint azokból nem vonható le a felhasználóra, illetve az Előfizetőre vonatkozó következtetés (anonimizált adatok), vagy ha a felhasználók, illetve Előfizetők ehhez hozzájárultak és csak olyan mértékben és időtartamig, amely az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához szükséges;
- b) a Szolgáltatónak a felhasználókat, illetve az Előfizetőket a hozzájárulásuk megszerzése előtt tájékoztatnia kell a kezelni kívánt, forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok típusáról, az adatkezelés céljairól és időtartamáról, valamint arról, hogy az értéknövelt szolgáltatás nyújtása céljából az adatokat továbbítják-e harmadik személynek;
- c) a felhasználóknak, illetve Előfizetőknek lehetőséget kell biztosítani arra, hogy a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásukat bármikor visszavonhassák;
- d) ha a felhasználók, illetve Előfizetők a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezeléséhez hozzájárultak, továbbra is biztosítani kell számukra azt a lehetőséget, hogy – egyszerű módon és díjmentesen – a hálózathoz való minden egyes csatlakozás alkalmával, illetve

minden egyes közléstovábbítás esetében ideiglenesen letilthassák az ilyen adatok kezelését; továbbá

- e) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok a)–d) ponttal összhangban történő feldolgozását csak olyan személy végezheti, aki a nyilvános hírközlő hálózatok vagy nyilvánosan elérhető hírközlési szolgáltatások Szolgáltatójának irányítása alatt, vagy az értéknövelt szolgáltatást nyújtó harmadik személy irányítása alatt jár el; ezt az adatfeldolgozást az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához szükséges mértékre kell korlátozni.

## **5. Az adatok Szolgáltató általi tárolásának időtartama**

### **5.1. A 4.1.1 a)-c) pont szerinti adatokat a Szolgáltató a szerződés megszűnéséig illetve azt követő 3 évig kezeli.**

A Szolgáltató az alábbiakban meghatározott adatokat 3 (három) évig kezeli:

- a) az Előfizetői állomás azonosítója;
- b) az Előfizető címét, állomása típusa;
- c) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- d) hívó és hívott Előfizetői számok;
- e) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme;
- f) a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;
- g) a szolgáltatás dátuma;
- h) díjfizetéssel és díjtarozással összefüggő adatok;
- i) tartozás hátrahagyása esetén az Előfizető szerződés felmondásának eseményei.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton nyilvántartásában rögzíti, és legalább 1 évig megőrzi. Az e) és az f) pontban meghatározott adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) a Szolgáltató az annak alapján kiállított számlára vonatkozó 1 éves elévülést követő 1 év után 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény előírása alapján a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírásai szerinti célból (mértékig, módon és ideig) kezelheti, ám az Elektronikus Hírközlési törvény szerinti adatkezelést a jelen bekezdés szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

### **5.2. Az Előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az Előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetőleg visszavonásáig kezelhetők.**

Kizárólag a nemzetbiztonsági, a honvédelmi és a közbiztonság védelme, a közvédas 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 három évig kezelheti az Előfizetői szolgáltatás igénybevételehez 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.

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

**A Szolgáltató, által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található Előfizetői adatokra terjed ki**

A személyes adat megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama
1. Természetes személy Előfizető születési neve, születési helye, és ideje, anyja születési neve, valamint címe (lakóhelye, tartózkodási helye)	2/2015. (III.30.) NMHH rendelet Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év 30 nap.
2. Az Előfizető születési helye és ideje,	2/2015. (III.30.) NMHH rendelet Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
3. Az Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől) és számlaszáma	2/2015. (III.30.) NMHH rendelet Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás, c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
4. Az Előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől)	2/2015. (III.30.) NMHH rendelet Eht. 159/A § (1) bekezdés a) pont	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.
5. Kapcsolattartó személy neve és telefonszáma	Kapcsolattartó hozzájárulása	Az Előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Az Előfizetői szerződés megszűnését követően az adat kezelésével összefüggésben a szerződésből eredő követelés elévüléséig, vagy a hozzájáruló nyilatkozat visszavonását követő 1 évig/elévülésig.
6. Nem természetes személy Előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az Előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri)	Az alkalmazott/tag hozzájárulása	Az Előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Az Előfizetői szerződés megszűnéséig + elévülés. Vagy az alkalmazott (tag) hozzájárulásának a visszavonását követő 1 évig/elévülésig.

7. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő 1-5. alatti adatai	1959. évi IV. törvény 15/A §, 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 7. § (1) Eht. 159/A. § (1) bekezdés a) pont	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap.
8. Az internet-szolgáltatás nyújtásához szükséges állomás száma vagy egyéb azonosítója	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés b) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
9. Az internet-szolgáltatás nyújtásához szükséges állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN/helyhez kötött alkalmazású GSM-alapú, illetve ikerállomás/fővonal)	Eht. 157. § (2) bekezdés c) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés c) pont Számviteli tv	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap
10. Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
11. Az internet szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a továbbított adat terjedelme, díjazást befolyásoló egyéb jellemzői	Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli bizonylat megőrzése CDR formájában	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A CDR alapján kiállított számla keltétől számított 8 év+30 nap
12. Az internet szolgáltatás dátuma	Eht. 157. § (2) bekezdés g) pont Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont Számviteli tv.	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	a) Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap. b) Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap. c) A szerződés megszűnését követő 8 év + 30 nap.
13. A díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap

14. Tartozás hátrahagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának az eseményei	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
15. Az Előfizetői szolgáltatás igénybeviteléhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – Előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kíséretére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.	Eht. 157. § (2) bekezdés k) pont	Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése	Szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) + 30 nap
16. A fent említett Előfizetői és számlázási adatok (Eht. 157. § (2) bekezdés)	Eht. 157. § (4) bekezdése szerint az Előfizető hozzájárulása Eht. 160. és 161.§	Üzleti ajánlatok kidolgozása, saját piackutatási tevékenység ellátása elektronikus címtár létrehozatala és működtetése	Az ügyfél hozzájárulásának a visszavonásáig, vagy a szerződés megszűnéséig.

Az adatkezelési határidő lejártát követő 30 napos időtartam a lejárt adatkezelési határidejű adatok anonimizálására /törlésére vonatkozik.

## 6. Az Előfizetői adatok továbbításának esetei

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok akkor továbbíthatók, valamint a különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók össze, ha az érintett ahhoz hozzájárult, vagy törvény azt megengedi, és ha az adatkezelés feltételei minden egyes személyes adatra nézve teljesülnek.

### 6.1. Az Előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás

A Szolgáltató

- saját üzletszerzési céljából, ügynököknek, értékesítőknek, illetőleg
- tudományos, közvélemény-vagy piackutatás, céljából csak az Előfizető beleegyezésével adhatja tovább az Előfizető általa kezelt adatait. Az Előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint bármikor, feltétel nélkül módosíthatja, vagy visszavonhatja.

### 6.2. Előfizetői adatok továbbítása külföldre

Az Előfizető a Szolgáltató által közétett ÁSZF 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 kapcsolt vállalkozásainak továbbítsa feldolgozás céljára.

Az Európai Unió tagállamaiba történő adattovábbítást úgy kell tekinteni, mintha az a Magyarország területén történne meg.

A jelen Adatvédelmi Tájékoztató értelmezésében kapcsolt 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 kapcsolt vállalkozásának is csak abban az esetben továbbítja, ha előzetesen meggyőződött arról, hogy a kapcsolt vállalkozás országának területén az adatvédelmi jogszabályok minden egyes adat vonatkozásában legalább a magyar adatvédelmi jogszabályok szintjének megfelelő védelmet biztosítanak.

Az Előfizető a Szolgáltatónál megteheti anyanyelvén, a külföldön kezelt adataival kapcsolatos minden bejelentését, valamint a Szolgáltatónál felvilágosítást kérhet arról, hogy mely kapcsolt vállalkozások, mely adatait dolgozzák fel. Az Előfizető ezzel kapcsolatos kérelme esetén a Szolgáltató a 6.6 pont rendelkezései szerint jár el.

### **6.3. Előfizető hozzájárulásától független adattovábbítás**

#### **6.3.1. A Szolgáltató által kezelt adatok átadhatók**

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatót végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére.

#### **6.3.2. A jogszabályi kötelezettségnél fogva a Szolgáltató átadhatja az Előfizetői adatokat**

- a) a nemzetbiztonsági,
- b) a honvédelem és a közbiztonság védelme,
- c) a közbiztonság bűncselekmények, valamint
- d) az Elektronikus Hírközlési rendszer jogosulatlan, vagy jogsértő felhasználásának üldözése, bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, kivizsgálás céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak, PSZÁF-nek, valamint a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;

Az Előfizetői adatokat a fentiek szerint átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.

### **6.4. Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás**

A elektronikus hírközlési Szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében – a szerződéskötés megtagadásának céljából – az Előfizető általuk jogszerűen kezelt adatainak köréből az Előfizetőt azonosító adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást jogosultak egymásnak átadni és egymástól átvenni, valamint közös adatbázist létrehozni. Ennek során jogosultak az Előfizető Előfizetői szerződés megkötéséhez feltétlenül szükséges adatait, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást bármely másik Elektronikus Hírközlési Szolgáltatónak vagy a közös adatállomány kezelőjének átadni.

A Szolgáltató az Előfizető azonosításához szükséges adatokat a közös adatállományba akkor továbbíthatja, ha a felhasználó

- a) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, egyetemes elektronikus Szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtarozása van;
- b) korábban fennálló Előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel;
- c) számlatarozása miatt bármely korábbi Elektronikus Hírközlési Szolgáltató az Előfizetői szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az Előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- d) számlatarozása miatt bármely korábbi Elektronikus Hírközlési Szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az Előfizető ellen, illetőleg az ilyen eljárást azért szüntették meg, mert az Előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
- e) az igénylő, illetve az Előfizető kár okozása érdekében bármely korábbi Elektronikus Hírközlési Szolgáltatóját megtévesztette vagy annak megtévesztésére törekedett (így különösen, ha az azonosításra szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított, vagy érvénytelen).

Az Előfizető adatainak átadásáról a Szolgáltató az Előfizetőket haladéktalanul értesíti. Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a Szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli. A Szolgáltató köteles a számára a fentiek szerint átadott személyes adatokat az 5. pontban foglaltak szerint kezelni. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a Szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az Előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt és értesítést küldeni az érintett Előfizetőnek a törlés tényéről.

Az adatállományból adatot az alábbi személyek, szervek igényelhetnek:

- a) az Elektronikus Hírközlési Szolgáltató kizárólag a jelen pont első bekezdése szerinti célra igényelhet;
- b) a 6.2.2 pontban meghatározott szervek;
- c) az érintett személy, abban a vonatkozásban, hogy az adatbázis róla milyen adatokat tartalmaz

## **6.5. A Szolgáltató kötelezettségei**

A Szolgáltató a 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.

A Szolgáltató mindent megtesz az általa kezelt Előfizetői személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés elleni védelméért.

### **E tevékenysége körében a Szolgáltató köteles:**

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

**Archiválás:** A személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát - a további kezelést már nem igénylő, változatlanul maradó adatokat - el kell választani az aktív résztől, majd a passzívált adatokat időtálló adathordozón kell rögzíteni.



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

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

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

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

## **6.6. Az Előfizető jogai**

Az Infotv. alapján az Előfizető jogosult

- a) tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről; valamint adataiba betekinteni;
- b) megváltoztatni adatkezelési nyilatkozatát;
- c) adatainak helyesbítését, vagy – amennyiben erre a jogszabály lehetőséget ad -
- d) tiltakozást előterjeszteni
- e) hatósági jogérvényesítésre.

### **6.6.1. Tájékoztatás kérése**

Az adatkezelő köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást.

Előfizető a saját személyes, illetőleg számlázási adatai vonatkozásában a betekintés lehetőségét az Előfizető kérésére az Előfizető számára biztosítja.

### **6.6.2. Adatkezelési nyilatkozat megváltoztatása**

Az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésekor, illetőleg a szolgáltatások igénylésekor tett adatkezelési nyilatkozatát annak megtételét követően bármikor jogosult feltétel nélkül a Szolgáltató ügyfélszolgálatára értesítésével visszavonni, vagy módosítani az Előfizetői jogviszony időtartama alatt, olyan mértékben, amelyet a jogszabály lehetővé tesz (i.e. nem lehet töröltetni a Szolgáltatás alatt a Szolgáltató által kötelezően kezelendő adatot).

### **6.6.3. Helyesbítés kérése**

Amennyiben az Előfizetőről, Igénylőről, Felhasználóról a Szolgáltató által nyilvántartott adatok elírás, hibát tartalmaznak, úgy az Előfizető – az adatkezelés időtartama alatt - bármikor kérheti a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáinál adatainak helyesbítését.

### **6.6.4. Tiltakozási jog**

Az Előfizető, Felhasználó, Igénylő tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha

- a) a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő vagy az adatátvevő 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.

A Szolgáltató - az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével - a tiltakozást köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálni, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatni. Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelő köteles az adatkezelést - beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is - megszüntetni és az adatokat zárolni, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíteni mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Amennyiben az érintett a Szolgáltatónak a fenti döntésével nem ért egyet, az ellen - annak közlésétől számított 30 napon belül - szerint bírósághoz fordulhat.

Ha az adatátvevő törvényes jogának érvényesítéséhez szükséges adatokat az érintett tiltakozása miatt nem kapja meg, a Szolgáltató értesítésének közlésétől számított 15 napon belül, az adatokhoz való hozzájutás érdekében bírósághoz fordulhat az adatkezelő ellen. Az adatkezelő az érintettet is perbe hívhatja.

Ha a bíróság az adatátvevő kérelmét elutasítja, az adatkezelő köteles az érintett személyes adatát az ítélet közlésétől számított 3 napon belül törölni. Az adatkezelő köteles az adatokat akkor is törölni, ha az adatátvevő az erre nyitva álló határidőn belül nem fordul bírósághoz.

Az adatkezelő az érintett adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha az adatkezelő egyetértett a tiltakozással, illetőleg a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

#### **6.6.5. Hatósági jogérvényesítés**

Az Előfizető, Igénylő, Felhasználó jogainak megsértése esetén jogosult bírósághoz fordulni. A perre a Budapest Környéki Törvényszék illetékes (1146 Budapest, Thököly út 97-101.)

Az Előfizető, amennyiben úgy érzi, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte a 7. pontban meghatározott adatvédelmi felelőshöz fordulhat tájékoztatásért, és /vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezheti.

## 7. A Szolgáltató adatvédelmi felelősének neve, beosztása, elérhetősége

Neve: Ivony László

Posta címe: 1152 Budapest, Szentmihályi út 137.sz.

Telefon: 06 1 353 9000

email: info@mikrohalo.hu

A belső adatvédelmi felelős:

- a) közreműködik, illetőleg segítséget nyújt az adatkezeléssel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában;
- b) ellenőrzi az adatvédelmi és az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását;
- c) kivizsgálja a hozzá érkezett bejelentéseket, és jogosulatlan adatkezelés észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót;
- d) elkészíti a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot;
- e) vezeti a belső adatvédelmi nyilvántartást;
- f) gondoskodik az adatvédelmi ismeretek oktatásáról.

## 8. A hálózatok és a szolgáltatások biztonsága és integritása

A hálózati biztonság megsértésének magas szintű kockázata esetén a nyilvánosan elérhető hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltatónak értesítenie kell az Előfizetőket az ilyen kockázatról, és – amennyiben a kockázat a Szolgáltató által teendő intézkedések alkalmazási körén kívül esik – a lehetséges jogorvoslatokról, beleértve a valószínűleg felmerülő költségek megemlítését.

A Szolgáltató az Eht. 156. § (2)–(8) bekezdéseiben foglaltak alapján köteles haladéktalanul tájékoztatni a Hatóságot, illetve az Eht. 156. § (5) bekezdésében meghatározott esetekben az Előfizetőt vagy más magánszemélyt is a személyes adatok megsértésének észlelése (e rendelet alkalmazásában: személyes adatok megsértése) esetén.

(2) A Szolgáltató köteles a személyes adatok megsértését az általa lefolytatott belső vizsgálat végeztével haladéktalanul, de legkésőbb az észlelést követő 48 órán belül elektronikus úton a Hatóságnak bejelenteni.

(3) A (2) bekezdésben foglalt bejelentésnek tartalmaznia kell:

- a) a személyes adatok megsértésének vélelmezett időpontját;
- b) az érintett személyes adatok körét;
- c) az érintett Előfizetők, illetve más magánszemélyek számát;
- d) azokat az elérhetőségeket, ahol az Előfizetők vagy más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- e) a személyes adatok megsértését előidéző cselekmény pontos leírását;
- f) a személyes adatok megsértésének várható következményeit;
- g) a személyes adatok megsértése hátrányos következményeinek enyhítése érdekében tervezett intézkedéseket;
- h) amennyiben a Hatóságnak történő bejelentés időpontjában az Előfizető vagy más magánszemély (5) bekezdés szerinti értesítése már megtörtént, annak időpontját és módját.

(4) A Szolgáltató a (2) és a (3) bekezdés alapján bejelentett személyes adatok megsértésének után követéséről az esemény végleges lezárásáig, illetve a személyes adatok megsértését kiváltó okok végleges megszüntetéséig havonta köteles a Hatóságot elektronikus úton tájékoztatni.

(5) Az Eht. 156. § (5) bekezdés első mondatában foglalt értesítést a Szolgáltató a személyes adatok megsértésének észlelésétől számított 48 órán belül szükség szerint elektronikus levélben vagy telefonon és a Szolgáltató honlapján közzétett tájékoztatás formájában köteles teljesíteni. Nem szükséges az Előfizetők honlapon történő értesítése, ha a személyes adatok megsértése az érintett Szolgáltató Előfizetőinek 0,01%-ánál kevesebb Előfizetőt érint.

(6) Az (5) bekezdésben foglalt értesítésnek tartalmaznia kell:

- a) a személyes adatok megsértésének vélelmezett időpontját;
- b) a jogsértéssel érintett személyes adatok körét;
- c) azokat az elérhetősegeket, ahol az Előfizetők, illetve más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- d) a személyes adatok megsértésének várható következményeit;
- e) a személyes adatok megsértése hátrányos következményeinek enyhítése érdekében tervezett intézkedéseket;
- f) amennyiben az Előfizető vagy más magánszemély értesítésekor a Szolgáltató a személyes adatok megsértését a Hatóságnak már bejelentette, úgy annak megtörténtét is.

(7) A Szolgáltató által a személyes adatok megsértésének eseteiről vezetett nyilvántartásnak az Eht. 156. § (4) bekezdésében foglaltak alapján tartalmaznia kell a személyes adatok megsértésének lényeges körülményeit, különösen:

- a) a személyes adatok megsértésének időpontját;
- b) a személyes adatok megsértésének helyét;
- c) az érintett Előfizetők és más magánszemélyek számát;
- d) az érintett személyes adatok körét és számát;
- e) a személyes adatok megsértésének várható hatásait;
- f) a Szolgáltató által a személyes adatok megsértése hátrányos következményeinek enyhítése érdekében már megtett, illetve tervezett korrekciós intézkedéseket.

(8) A (7) bekezdésben foglalt nyilvántartásnak tartalmaznia kell továbbá a Hatóságnak történő bejelentés, valamint az Előfizetők, illetve más magánszemélyek értesítésének időpontjára és módjára vonatkozó információkat is.

A Szolgáltatók kötelesek haladéktalanul bejelenteni a Főügyelet részére a hálózatbiztonság megsértésének minden olyan esetét (e rendelet alkalmazásában: hálózatbiztonsági esemény), amely jelentős hatással volt a hálózatok, illetve a szolgáltatások működésére.

(2) A Főügyelet a Hatóság útján szükség szerint tájékoztatja a többi tagállam nemzeti szabályozó hatóságát és az Európai Hálózat- és Információbiztonsági Ügynökséget (a továbbiakban: ENISA).

(3) A Hatóság honlapján tájékoztathatja a nyilvánosságot, illetve a Szolgáltatóknak határozatával tájékoztatási kötelezettséget írhat elő, amennyiben mérlegelése szerint a hálózatbiztonsági esemény nyilvánosságra hozatalának hiánya a közérdeket sértené vagy veszélyeztetné.

(4) A (3) bekezdésben foglalt Szolgáltatói tájékoztatásnak tartalmaznia kell:

- a) a hálózatbiztonsági esemény időpontját;
- b) az érintett Előfizetők, illetve más magánszemélyek számát;
- c) azokat az elérhetősegeket, ahol az Előfizetők a hálózatbiztonsági eseménnyel kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- d) a hálózatbiztonsági esemény várható következményeit;
- e) a hálózatbiztonsági esemény hátrányos következményeinek enyhítése érdekében tervezett intézkedéseket;
- f) amennyiben a Hatóságnak történő bejelentés időpontjában a nyilvánosság tájékoztatása már megtörtént, annak időpontját és módját.

(5) A Hatóság a Főügyelethez beérkező bejelentésekről és a megtett intézkedésekről évente összefoglaló jelentést nyújt be az Európai Bizottságnak és az ENISA-nak.

(6) A Hatóság az Eht. 47. § szerinti eljárásban és szabályok alapján felhívhatja – teljesítés hiányában pedig határozatával kötelezheti – a Szolgáltatókat a szolgáltatásaik és a hálózataik biztonsági és integritási szintjének megállapításához szükséges adatok szolgáltatására, ideértve írásos biztonsági stratégiájuk átadását is.

(7) A Hatóság hatósági határozatban kötelezheti a Szolgáltatókat arra, hogy a határozatban megjelölt független, minősített szervezet által végzett hálózatbiztonsági ellenőrzésen vegyenek részt. Az ellenőrzés költségei a kötelezett Szolgáltatót terhelik.

(8) A Hatóság az e §-ban alkalmazott eljárása során figyelembe veszi az ENISA hálózatbiztonságra vonatkozó műszaki iránymutatásait.

#### 4. számú melléklet

Szerződés/Ügyfélszám:

##### Az ÁSZF elérhetősége

A Szolgáltató az ÁSZF-et az ügyfélszolgálatain és internetes oldalán teszi hozzáférhetővé: [www.mikrohalo.hu](http://www.mikrohalo.hu) A Szolgáltató az ÁSZF-et saját tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az előfizető kérésére nyomtatott formában bocsátja előfizetői számára rendelkezésre.

Az ÁSZF egyes fejezetei külön-külön nem elérhetők.

##### Az Előfizető nyilatkozatai

###### Az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos nyilatkozatai

Tudomásul veszem, hogy az Eht. 157. § (2) bekezdés szerinti adatállományon kívüli és az Egyedi előfizetői szerződés szerinti adataimat a Szolgáltató kezeli, valamint az általa kezelt adataimat nemfizetés esetén behajtás céljából megbízottjának átadhatja, és személyes adataim kezelése során a hatályos törvények és rendeletek, valamint az érvényes ÁSZF mellékleteként kiadott Adatvédelmi tájékoztató szerint jár el.

Személyes adataimnak az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése, valamint közvetlen üzletszerzés céljából történő felhasználásához hozzájárulok.  igen  nem

Személyes adataimnak a Szolgáltató marketing céljaira (tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a Grt. 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás (sorsolás, tájékoztatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, stb.) történő felhasználásához hozzájárulok.  igen  nem

Személyes adataimnak harmadik fél marketing céljaira (tájékoztatatók, kereskedelmi ajánlatok küldése, közvetlen üzletszerzés stb.) történő kiadásához hozzájárulok.  igen  nem

A szerződés hatályba lépése időpontjában előfizetői minősége  egyéni  üzleti

Kis- és középvállalkozásként az egyéni előfizetőkre irányadó szabályok alkalmazását igénylem, egyben kijelentem, hogy nem minősülök üzleti előfizetőnek, és gazdasági tevékenységi körön kívül veszem igénybe az előfizetői szolgáltatást.  igen  nem

##### Az előfizető egyéb nyilatkozatai

A jelen egyedi előfizetői szerződés tartalmát megismertem, a benne foglaltakat elfogadom és magamra valamint az érdekkörömbé tartozó személyekre (a velem egy háztartásban lakókra/ingatlanhasználókra) nézve kötelezően tudomásul veszem.

Tudomásul veszem, hogy az előfizetési szerződésem elválaszthatatlan részét képező mindenkor érvényes ÁSZF és annak mellékletei (különösen Adatvédelmi tájékoztató) megtekinthetők az Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában annak nyitva tartási idejében, továbbá a Szolgáltató internetes honlapján.

Elismerem, hogy az ÁSZF tartalmát a jelen szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató honlapján, valamint ügyfélszolgálatán lehetőségem volt megismerni.

Tudomásul veszem, hogy a szolgáltatás egyes feltételeit (különösen a díjat és a szolgáltatott programcsomagok összetételét) a Szolgáltató az érvényes ÁSZF-ben szabályozott módon előzetes értesítés mellett, egyoldalúan is módosíthatja. Beleegyezem abba, hogy ha a Szolgáltatónak az egyoldalú szerződésmódosításról szóló tájékoztatóban megadott határidőn belül nem nyilatkozom, az a módosított feltételek elfogadásának minősüljön abban az esetben, ha a Szolgáltató számlalevélben vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó módon közvetlen értesítéssel vagy elektronikus levélben a kapcsolattartásra megjelölt email-címre tett eleget értesítési kötelezettségének.

Az előfizetői hozzáférési pontot magában foglaló ingatlan használati jogcíme  tulajdonos  bérlő  albérlő  hozzátartozó

Az előfizetői hozzáférési pontot magában foglaló ingatlan tulajdonosaként hozzájárulok visszavonhatatlanul és ellenérték nélkül ahhoz, hogy az előfizetői szerződés szerint az ingatlanon a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot jelen szerződés és az érvényes ÁSZF szerinti feltételekkel kiépítse, a hírközlési hálózatot az ingatlanon elhelyezze, és ott fenntartsa, valamint azt átvezesse további előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében.  igen  nem

Kijelentem, hogy a kapcsolattartásra megjelölt email-címre érkező elektronikus értesítést (elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítés) elfogadom és vállalom a kézbesítési igazolás megküldését.  igen  nem

Hozzájárulok, hogy a kapcsolattartásra megjelölt email-címre küldje meg a Szolgáltató elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben foglaltan a szerződés esetleges felmondását és vállalom a kézbesítési igazolás megküldését.  igen  nem

Kijelentem, hogy a kapcsolattartásra megjelölt mobil telefonszámra érkező elektronikus értesítést (elektronikus dokumentumban, SMS-ben) elfogadom és vállalom a kézbesítési igazolás megküldését.  igen  nem

Kijelentem, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató felajánlotta a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatta azok részletes feltételeit.  igen  nem

Hozzájárulok, a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján küldje meg részemre kapcsolattartásra megjelölt email-címre.  igen  nem

Az ÁSZF rendelkezésre bocsátását szerződéskötéskor kérem  nem  igen

saját tartós adathordozón  e-mailben  nyomtatott formában

##### Az Előfizető és a Szolgáltató megállapodása egyéb feltételekben:

Felek megállapodnak, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követően új, határozatlan időtartamú előfizetői szerződés jön létre közöttük a megszűnés időpontjában érvényes programcsomagra vonatkozóan a Szolgáltatónak a jelen szerződés megszűnését követő hatályos ÁSZF-e szerinti díjak alapján.  igen  nem

Egyéb megállapodások:

##### Az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos nyilatkozatai módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje

A kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását. Az Előfizető a jelen pont szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

**A természetes személy Előfizetőnek vagy az ezen kategóriát választó kis- és középvállalkozásnak a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni (üzleti) előfizetőként kívánja igénybe venni.**

**Amennyiben az Igénylő olyan programcsomagot kíván igénybe venni üzleti előfizetőként, melyben levő bármely csatorna vonatkozásában a Szolgáltató nem jogosult üzleti előfizetők felé történő értékesítésre, úgy a szerződés nem jön létre, vagy az Előfizető által egyidejűleg módosított programcsomag iránti igényre vonatkozó módosított tartalommal jön létre.**

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

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

##### Az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az előfizetőt megillető jogok

Amennyiben a szolgáltató az ÁSZF 12.1. pontjai alapján módosítja, és 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 azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével 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.

### A szerződés módosításának legfőbb esetei, feltételei, utalva az ÁSZF-re

Az egyedi előfizetői szerződést a felek közös megegyezéssel bármikor jogosultak módosítani.	ÁSZF 12.1. és 12.2.
Az egyedi előfizetői szerződésnek az Előfizető által kezdeményezett és a felek közös megegyezésével történő módosítására kerülhet sor.	ÁSZF 12.2.
Az Előfizető átirás címén kérheti a Szolgáltatótól az egyedi előfizetői szerződés módosításaként az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik.	ÁSZF 13.4.
Az előfizetői hozzáférési pont tulajdonos Előfizető áthelyezés címén kérheti a Szolgáltatótól az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, ha egyidejűleg az Előfizető személye nem változik.	ÁSZF 13.4.
Az egyedi előfizetői szerződésnek a Szolgáltató által kezdeményezett és a felek közös megegyezésével történő módosítására kerülhet sor.	ÁSZF 12.1
A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-ben meghatározottak szerint egyoldalú szerződésmódosításra.	ÁSZF 12.1.
A Szolgáltató az előfizetői szerződést az ÁSZF-re és az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani: a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja.	
Az Előfizető jogosult az ÁSZF-ben meghatározottak szerint egyoldalú szerződésmódosításra.	ÁSZF 12.2
Az Előfizető az igénybe venni kívánt szolgáltatás(ok) igénye szerint évente egy alkalommal módosíthatja.	ÁSZF 12.2

### Az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb esetei, feltételei, utalva az ÁSZF-re

A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik a) valamelyik fél általi felmondással, b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén, c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átirásra jogosult örökös, vagy az átirást nem igényli, vagy a Szolgáltató az átirás iránti kérelmet a 8.3.1. pont szerint elutasítja, d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén, e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes programcsomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt, f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultsága teljes egésze vagy meghatározott földrajzi területre vonatkozó megszűnésével, g) a felek közös megegyezésével	ÁSZF 12.
A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik a) a határozott idő leteltével, amennyiben a felek az egyedi előfizetői szerződésben eltérően nem állapodtak meg, b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén, c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átirásra jogosult örökös, vagy az átirást nem igényli, d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén, e) az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás (beleértve az egyes programcsomagokat, értéknövelt és kiegészítő szolgáltatásokat is külön-külön vagy összességükben) Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, melyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt, f) a Szolgáltató valamennyi, vagy egyes szolgáltatási területekre vonatkozó szolgáltatási jogosultságának megszűnésével, g) a felek közös megegyezésével, h) a Szolgáltató általi és az Előfizető szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás esetén, i) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti rendkívüli felmondás esetén. j) az Előfizető vagy a Szolgáltató általi rendes felmondás esetén.	ÁSZF 12.

### Az előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésére, valamint az ÁSZF azon rendelkezéseinek megjelölése, melyek ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást tartalmaznak

Jogvita esetén igénybe vehető eljárások a jogvita jellegétől függően: Békéltető Testület; hírközlési-, fogyasztóvédelmi-, versenyhatósági közigazgatási eljárás; Média- és Hírközlési Biztos előtti eljárás; illetékes jegyző előtti eljárás; polgári peres eljárás	ÁSZF 6.6.
--	-----------

### Az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás nem egyetemes szolgáltatás.

### Az előfizető tájékoztatása a számlakibocsájtás határidejéről: minden hónap 10. napjáig

### Utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, az előfizetőt megillető jogokat

a szolgáltatás minőségére vonatkozó rendelkezések megszegése	ÁSZF 7.3.
a szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése	ÁSZF 7.3.
a díjvisszatérítés rendje	ÁSZF 7.4.
az előfizetőt megillető kötbér mértékét	ÁSZF 7.4.

### Utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit

A szolgáltatás szünetelés feltételei	ÁSZF 5.1.
A szolgáltatás korlátozás feltételei	ÁSZF 5.2.

### 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 hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai: - az ügyfélszolgálatnál szóban személyesen vagy telefonon, - az ügyfélszolgálathoz küldött levélben, vagy elektronikus levélben, vagy egyéb elektronikus hírközlés útján	ÁSZF 6.1.
A hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét	ÁSZF 6.3.
A Szolgáltató karbantartási szolgáltatást nem biztosít, a hírközlési hálózat karbantartását végzi	ÁSZF 5.1.

Kijelentem, hogy a jelen szerződésben közölt adatok a valóságnak megfelelnek, egyben tudomásul veszem azt, hogy amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtevesztettem, a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, vagy az előfizetői szerződést felmondással megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni. Alulírott Előfizető, aláírással elismerem, hogy átvettem az alábbi dokumentumokat:

- az egyedi előfizetői szerződés,
- 1. sz. melléklet: A díjszabást, a rendszeres és nem rendszeres díjakat, költségterítéseket tartalmazó irat.

Kelt: ....., 201.....

.....  
Szolgáltató Előfizető

\*NET ÁSZF Mikroháló ÁSZF internet szolgáltatás igénybevétele

\*\*TEL ÁSZF Mikroháló ÁSZF telefon szolgáltatás igénybevétele

**Szolgáltató: Mikroháló Kft.**  
Székhely: 1152 Budapest, Szentmihályi út 137.sz.  
Adószám: 13240323-2-42  
9002  
Cégjegyzékszám:01-09-197099  
Bankszámlaszám: CIB Bank: 10700581-48429106-51100005

Internetes honlap elérhetősége:www.mikrohalo.hu  
Ügyfélszolgálat elérhetősége  
tel, fax: 06 1 353 9000, 06 1 353  
info@mikrohalo.hu  
munkanapokon 09-17 óra

## Egyedi előfizetői szerződés

Szerződés/Ügyfélszám:

**Előfizető és Szolgáltató az alábbi adatok (1. Adatlapon, 2. Szolgáltatási lap) és nyilatkozatok alapján, valamint a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeiben foglalt tartalommal kötik meg a szolgáltatási szerződést.**

### 1. ADATLAP

#### Az előfizető személyes adatai:

Előfizető neve	
Lakóhely, tartózkodási hely/Székhely	<input type="text"/>
Előfizetői hozzáférési pont helye	<input type="text"/>
Számlázási cím	<input type="text"/>
Pénzforgalmi számlaszám	<input type="text"/>

#### Természetes személy előfizető további adatai

Előfizető születési neve	
Születési idő, hely	<input type="text"/>
Anyja születési neve	
Azonosító okmány száma, típusa	<input type="text"/>

#### Nem természetes személy előfizető további adatai

Cégjegyzékszám/Nyilvántartási szám	<input type="text"/>
Képviselő neve:	
Adószám:	<input type="text"/>

#### Kapcsolattartásra alkalmas lehetőségek

Telefonszám:	+36 - <input type="text"/>
Mobiltelefonszám:	+36 - <input type="text"/>
E-mail cím:	
Telefax szám:	+36 - <input type="text"/>

Előfizetés típusa:  Egyéni  Céges

<b>A díjfizetés módja</b>		
Banki átutalás <input type="checkbox"/>	Befizetés Bankfiókban <input type="checkbox"/>	Befizetés Ügyfélszolgálaton <input type="checkbox"/>





## 2.A. SZOLGÁLTATÁSI LAP (INTERNET)

Szerződés/Ügyfélszám:

### A szolgáltatás adatai

Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatás	
Az előfizető által kért szolgáltatás megnevezése: (A díjcsomagba tartozó szolgáltatások és kiegészítő szolgáltatások megjelölését az NET ÁSZF 1.a,b,c. sz. melléklet tartalmazza)	<input type="checkbox"/> Üzleti szolgáltatás (NET ÁSZF 1.a melléklet) <input type="checkbox"/> „Bérelt” vonal szolgáltatás (NET ÁSZF 1.b melléklet) <input type="checkbox"/> PPPOE szolgáltatás (NET ÁSZF 1.c melléklet)
Kiépítendő hozzáférési pontok száma: .....	Végberendezések száma: .....
Az előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó alapvető díjszabás (díjcsomag) (A díjszabást, a rendszeres és nem rendszeres díjakat, költségtérítéseket az NET ÁSZF 1.sz. melléklete tartalmazza)	Díjcsomag neve:..... Díjcsomag havidíja: .....Ft Egyéb díj: .....Ft

<b>Bekötési díj</b>	..... Ft
Távközlési eszköz óvadék díja (0% ÁFA)	..... Ft

Hozzáférési pont(ok) kiépítésének Szolgáltató által vállalt végső határideje	.....év .....hó ..... nap
--	---------------------------

Az előfizetői szerződés hatálybalépése	..... év ..... hó .... nap
Az előfizetői szerződés időtartama <input type="checkbox"/> Határozatlan <input type="checkbox"/> Határozott, .....-tól .....-ig	

Megjegyzések:

A szerződésben szereplő árak bruttó árak, tehát tartalmazzák a mindenkor aktuális ÁFA összegét is.

## 2.B. SZOLGÁLTATÁSI LAP (TELEFON)

Szerződés/Ügyfélszám:

### A szolgáltatás adatai

Bekötési díj	..... Ft
Távközlési eszköz óvadék díja (0% ÁFA)	..... Ft

Hozzáférési pont(ok) kiépítésének Szolgáltató által vállalt végső határideje	.....év .....hó ..... nap
--	---------------------------

Az előfizetői szerződés hatálybalépése	..... év ..... hó .... nap
--	----------------------------

Az előfizetői szerződés időtartama	<input type="checkbox"/> Határozatlan	<input type="checkbox"/> Határozott, .....	.....-tól .....-ig
------------------------------------	---------------------------------------	--	--------------------

A Mikroháló Kft által biztosított telefonszámok:

+36 -	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
+36 -	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
+36 -	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
+36 -	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
+36 -	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
+36 -	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
+36 -	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
+36 -	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Megjegyzések:

A szerződésben szereplő árak bruttó árak, tehát tartalmazzák a mindenkor aktuális ÁFA összegét is.

## 2.D SZOLGÁLTATÁSI LAP (Domain, webtárhely)

Szerződés/Ügyfélszám:

### A szolgáltatás adatai

Egyéb szolgáltatás	
Az előfizető által kért szolgáltatás megnevezése: (A díjcsomagba tartozó szolgáltatások és kiegészítő szolgáltatások megjelölését az NET ÁSZF 1. d, e, f, g sz. melléklet tartalmazza)	<input type="checkbox"/> .hu Domain regisztráció (NET ÁSZF* 1.d melléklet) <input type="checkbox"/> .eu Domain regisztráció (NET ÁSZF* 1.d melléklet) Regisztráció és az első 2 év fenntartási díja: 3 500 Ft
	<input type="checkbox"/> Webtárhely szolgáltatás (NET ÁSZF 1.e melléklet) Megrendelt webtárhely méret <input type="checkbox"/> 200Mb (2 999 Ft/hó) <input type="checkbox"/> 500Mb (4 499 Ft/hó) <input type="checkbox"/> 1 Gb (7 999 Ft/hó) <input type="checkbox"/> 3 Gb (14 999 Ft/hó) <input type="checkbox"/> 10 Gb (24 999 Ft/hó)
	<input type="checkbox"/> Levelező szerver üzemeltetés (NET ÁSZF 1.f melléklet) Megrendelt díjcsomag <input type="checkbox"/> Kezdő (19 900 Ft/hó) <input type="checkbox"/> Haladó (39 900 Ft/hó) <input type="checkbox"/> Vállalati (59 900 Ft/hó)
	<input type="checkbox"/> Fix IP cím szolgáltatás (NET ÁSZF 1.g melléklet) Megrendelt Fix IP cím mennyisége: ..... db (2 083 Ft / hó / db)

A szolgáltatás létesítésének Szolgáltató által vállalt végső határideje	.....év .....hó ..... nap
---	---------------------------

Az előfizetői szerződés hatálybalépése	.....év .....hó ..... nap
--	---------------------------

Az előfizetői szerződés időtartama	<input type="checkbox"/> Határozatlan	<input type="checkbox"/> Határozott, .....	-tól .....-ig
------------------------------------	---------------------------------------	--	---------------

Megjegyzések:

A szerződésben szereplő árak bruttó árak, tehát tartalmazzák a mindenkor aktuális ÁFA összegét is.

#### 4. ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS HATÁROZOTT IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ KIEGÉSZÍTÉSE

Szerződés/Ügyfélszám:

##### A szolgáltatás adatai

Határozott idejű szerződés kezdeti dátuma:	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/>
Határozott idejű szerződés záró dátuma:	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/>

A határozott időre vonatkozó kedvezmények mértéke	
- havidíj:	..... % vagy ..... Ft
- egyéb:	..... % vagy ..... Ft

A kedvezményes feltételek igénybevételéhez szükséges minimális időtartamra vonatkozó követelmény, beleértve a megszüntetésre vonatkozó megállapodást is	<p><b>Minimális időtartam: ..... hónap</b></p> <p>A minimális időtartamon belüli szerződésmegszüntetés esetén a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei kerülnek alkalmazásra. (ÁSZF 12.)</p>
---	--

Megjegyzések:
---------------

A szerződésben szereplő árak bruttó árak, tehát tartalmazzák a mindenkor aktuális ÁFA összegét is.

#### 4. KEDVEZMÉNYEK

Szerződés/Ügyfélszám:

##### A szolgáltatás adatai

Kedvezményes időszak kezdeti dátuma:	<input type="text"/>	-	<input type="text"/>	-	<input type="text"/>
Kedvezményes időszak záró dátuma:	<input type="text"/>	-	<input type="text"/>	-	<input type="text"/>

##### A nyújtott kedvezmények mértéke

- havidíj:	..... % vagy ..... Ft
- egyéb:	..... % vagy ..... Ft

A kedvezményes feltételek igénybevételéhez szükséges minimális időtartamra vonatkozó követelmény, beleértve a megszüntetésre vonatkozó megállapodást is	<b>Minimális időtartam: ..... hónap</b> A minimális időtartamon belüli szerződésmegszüntetés esetén a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei kerülnek alkalmazásra. (ÁSZF 12.)
---	---

Megjegyzések:
---------------

A szerződésben szereplő árak bruttó árak, tehát tartalmazzák a mindenkori aktuális ÁFA összegét is.

## 5. NYILATKOZAT ADATOK FELHASZNÁLÁSÁRA VONATKOZÓ HOZZÁJÁRULÁSRÓL

Szerződés/Ügyfélszám:

Jelen nyilatkozat aláírásával a Mikroháló Kft-vel kötendő Egyedi Előfizetői Szerződés érdekében hozzájárulok a személyi adataim valóságát igazoló hatósági igazolványaim fénymásolatának kezeléséhez, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (1) bekezdés a) pontja alapján.

<b>Előfizetői adatok</b>	ÁSZF 10.
Név:	
Adószám:	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
Cégjegyzékszám/ Vállalkozói Igazolvány száma:	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>

<b>Nyilatkozó személy (Az Előfizető nevében eljáró személy adatai)</b>	
Név:	
Anyja neve:	
Lakcím:	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
Születési idő, hely:	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
Telefonszám:	+36- <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
Email cím:	
Azonosító okmány száma, típusa:	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>

Kelt:....., .....év.....hó.....nap

.....  
Előfizető aláírása

## 6. SZÁMLAFIZETŐI NYILATKOZAT<sup>2</sup>

Szerződés/Ügyfélszám:

Nyilatkozattevő kijelenti, hogy tudomással bír arról, hogy Előfizető a Mikroháló Kft. (továbbiakban: Szolgáltató) között előfizetői jogviszony létesült, melynek alapján az Előfizetőnek díjfizetési kötelezettsége áll fenn a Szolgáltató felé.

Számlafizető ezúton nyilatkozik, hogy Előfizető helyett teljesíti a Szolgáltató felé a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás alapján keletkező díjak megfizetését, a Szolgáltató által kiállított számlák vonatkozásában.

Jelen nyilatkozatban nem szabályozott kérdésekben az Előfizető kötelezettségei és jogai továbbra is fennállnak.

<b>Előfizetői adatok</b>	
Név:	
Adószám:	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
Cégjegyzékszám/ Vállalkozói	
Igazolvány száma:	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
Telefonszám:	+36- <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
Email cím:	
Bankszámlaszám:	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>

Jelen nyilatkozat Szolgáltató általi kézhezvétel dátumától lép életbe és mindaddig érvényben marad, amíg a Számlafizető ennek megszüntetéséről Szolgáltatót írásban nem értesíti és Szolgáltató ennek tudomásulvételéről a Számlafizetőt szintén írásban nem tájékoztatja. Amennyiben a díjfizetésre vonatkozó nyilatkozat megszűnését követően az Előfizető nem tesz nyilatkozatot a továbbiakban keletkező díjak fizetésére, úgy Szolgáltató jogosult azonnali hatállyal egyoldalúan felbontani az Előfizetői Szerződést.

<b>Számlafizetői adatok</b>	
Név:	
Adószám:	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
Cégjegyzékszám/ Vállalkozói	
Igazolvány száma:	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
Telefonszám:	+36- <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
Email cím:	
Bankszámlaszám:	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>

Kérjük a számlafizető adatait tartalmazó iratok fénymásolatát csatolni a nyilatkozat mellé.

Kelt:....., .....év.....hó.....nap

.....  
Számlafizető aláírása

<sup>2</sup> Amennyiben az előfizető és a számlafizető személye eltér egymástól, ezt a nyilatkozatot kérjük kitölteni.



## 5. számú melléklet

### Eszköz átadás-átvételi jegyzőkönyv

Alulírott \_\_\_\_\_, igazolom, hogy a Szolgáltató képviselőjétől az alábbiakban részletezett eszköz(öke)t sérülésmentes, működőképes állapotban, használatra átvettem.

1. Eszköz típusa: \_\_\_\_\_

Eszköz gyári száma: \_\_\_\_\_

Értéke: \_\_\_\_\_ Ft

2. Eszköz típusa: \_\_\_\_\_

Eszköz gyári száma: \_\_\_\_\_

Értéke: \_\_\_\_\_ Ft

3. Eszköz típusa: \_\_\_\_\_

Eszköz gyári száma: \_\_\_\_\_

Értéke: \_\_\_\_\_ Ft

4. Eszköz típusa: \_\_\_\_\_

Eszköz gyári száma: \_\_\_\_\_

Értéke: \_\_\_\_\_ Ft

5. Eszköz típusa: \_\_\_\_\_

Eszköz gyári száma: \_\_\_\_\_

Értéke: \_\_\_\_\_ Ft

Elismerem, hogy a fent részletezett eszközök az Szolgáltató tulajdonát képezik, biztonságukért és állapotuk megőrzéséért teljes körű anyagi felelősséget vállalok.

Kelt: \_\_\_\_\_

.....  
Szolgáltató

.....  
Előfizető

**6. számú melléklet,  
Értelmezések az 2003. C. tv., (Eht) alapján:**

10. Egyéni Előfizető: az a természetes személy Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az Előfizetői szolgáltatást.

11. Egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás: az e törvényben meghatározott azon elektronikus hírközlési szolgáltatások, amelyek meghatározott minőségben, a Magyar Köztársaság területén bárhol, minden felhasználó számára megfizethető ár ellenében igénybe vehetők.

13. Elektronikus hírközlési szolgáltatás: olyan, más részére általában ellenszolgáltatásért végzett szolgáltatás, amely teljesen vagy nagyrészt jeleknek elektronikus hírközlő hálózatokon történő átviteléből, és ahol ez értelmezhető, irányításából áll, de nem foglalja magában az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználásával továbbított tartalmat Szolgáltató vagy ilyen tartalom felett szerkesztői ellenőrzést gyakorló szolgáltatásokat, valamint nem foglalja magában az információk társadalommal összefüggő, más jogszabályokban meghatározott szolgáltatásokat, amelyek nem elsősorban az elektronikus hírközlő hálózatokon történő jeltovábbításból állnak.

14. Elektronikus hírközlési Szolgáltató: elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, valamint elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó természetes, illetőleg jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság.

22. Előfizető: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

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

24. Előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató: azon elektronikus hírközlési Szolgáltató, amely valamely elektronikus hírközlő hálózathoz vagy annak részéhez elektronikus hírközlő végberendezés nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevétele céljából történő fizikai és logikai csatlakoztatására vonatkozóan az Előfizetővel Előfizetői szerződést kötött.

25. Előfizetői szolgáltatás: a nyilvánosan elérhető, e törvény értelmében hálózati szolgáltatásnak nem minősülő elektronikus hírközlési szolgáltatás.

28. Fogyasztó: bármilyen természetes személy, aki szakmáján, üzleti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel.

34. Hálózati hozzáférési pont: a hálózatnak más hálózat fizikai csatlakoztatására kijelölt olyan pontja, melyen keresztül a hozzáférési szolgáltatás megvalósul.

41. Helyhez kötött telefonszolgáltatás: helyhez kötött Előfizetői végponton keresztül igénybe vehető nyilvános telefonszolgáltatás, amely nem minősül nyilvánosan elérhető mobil rádiótelefon szolgáltatásnak.

42. Helyhez kötött telefonhálózat: helyhez kötött telefonszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő nyilvános telefonhálózat.

49. Helymeghatározási adat: az elektronikus hírközlő hálózatban vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás során kezelt bármely adat, amely egy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználója végberendezésének földrajzi helyzetét jelzi.

49/a. Helymeghatározási szolgáltatás: olyan kapcsolódó szolgáltatás, amelyet az Előfizető vagy felhasználó helymeghatározási adatainak megadásával nyújtanak.

57. Interfész: a jelen törvény alkalmazásában

a) hálózati interfész: az elektronikus hírközlő hálózat azon csatlakoztatási felülete – annak fizikai és logikai jellemzőivel együtt -, amely más elektronikus hírközlő hálózathoz való hozzáférésre vagy hálózattal való összekapcsolásra szolgál,

b) Előfizetői interfész: az elektronikus hírközlő hálózat azon csatlakoztatási felülete – annak fizikai és logikai jellemzőivel együtt -, amelyen keresztül a Szolgáltató a felhasználónak Előfizetői hozzáférést nyújt az elektronikus hírközlő hálózathoz,

c) rádióinterfész: a rádióhullámoknak a rádió-berendezések közötti átviteli útját meghatározó rádiós csatlakozási felület, valamint ennek műszaki jellemzői.

64/a. Kis és középvállalkozás: a kis és középvállalkozások támogatásáról szóló törvényben ekként meghatározott vállalkozások.

77. Műsorterjesztés: az 5/a. pont szerinti bármely átviteli rendszerrel megvalósuló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelynek során a médiaszolgáltató által előállított analóg vagy digitális műsorszolgáltatási jeleket a médiaszolgáltatótól az Előfizető, vagy felhasználó vevőkészülékéhez továbbítják, függetlenül az alkalmazott átviteli rendszertől, és technológiától. Műsorterjesztésnek minősül különösen a műsorszórás, a műholddal végzett műsorterjesztés, a hibrid üvegszál-koaxiális átviteli rendszeren végzett műsorterjesztés, emellett a műsor Internet Protokoll segítségével történő továbbítása valamely átviteli rendszeren, ha a szolgáltatás jellege, illetve feltételei megegyeznek a műsorterjesztéssel, illetve ez helyettesíti a más módon megvalósított műsorterjesztést. Műsorterjesztésnek minősül az olyan műsorterjesztés is, amelyhez az Előfizető külön díj ellenében, vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatás díjával csomagban értékesített díj ellenében férhet hozzá. A tíznél kevesebb vevőkészülék csatlakoztatására alkalmas átviteli rendszer segítségével történő jeltovábbítás nem minősül műsorterjesztésnek.

85. Nyilvános elektronikus hírközlő hálózat: teljesen vagy elsősorban a nyilvánosan elérhető, a hálózati végpontok közötti információátvitelt támogató elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtására használt elektronikus hírközlő hálózat.

86. Nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás (telefonszolgáltatás): olyan, bárki számára rendelkezésre álló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási tervben szereplő hívószám vagy hívószámok segítségével közvetlenül vagy közvetve lehetővé teszi belföldi vagy belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését és fogadását.

87. Nyilvános telefonhálózat (telefonhálózat): olyan nyilvános elektronikus hírközlő hálózat, amelyen részben vagy egészben nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatást nyújtanak, illetve amely alkalmas

hálózati végpontok között beszéd, továbbá más kommunikációra, így különösen a telefax és adatkommunikációra.

95. Rádiótávközlő hálózat: olyan elektronikus hírközlő hálózat, amelyben az információátvitel egészben, illetőleg jelentős mértékben rádiófrekvenciás jelek adásával és vételével valósul meg.

110. Vállalkozás: Az a természetes és a jogi személy, valamint a jogi személyiség nélküli gazdasági társaság – ideértve a külföldi székhelyű vállalkozás magyarországi fióktelepét is – amelynek a Magyarország területén tanúsított, vagy hatásaiban itt érvényesülő piaci magatartása részben vagy egészben a Magyarország területén nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódik.

110/a. Végfelhasználó: olyan felhasználó, aki az adott hálózati hozzáférési pontot saját érdekkörében használja, és azon nem nyújt nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást.

110/b. Végfelhasználói hozzáférés felett rendelkező vállalkozás: azon vállalkozás, amely a végfelhasználó valamely elektronikus hírközlő hálózathoz vagy annak részéhez történő fizikai vagy logikai csatlakoztatása felett rendelkezési jogot gyakorol.

#### **A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelete az elektronikus hírközlési Előfizetői szerződések részletes szabályairól**

- a) *Előfizetői panasz*: Előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az Előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek;
- b) *hibabejelentés*: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem Előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos;
- c) *üzleti Előfizető*: az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást;
- d) *tartós adathordozó*: olyan eszköz, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze.