

# **ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**

**INTERNET SZOLGÁLTATÁSRA**

**ÉS**

**INTERNET PROTOKOLL ALAPÚ**

**HELYHEZ KÖTÖTT ÉS INTERNET PROTOKOLL ALAPÚ**

**HELYHEZ NEM KÖTÖTT TÁVBESZÉLŐ SZOLGÁLTATÁSHOZ**

1. általános adatok, elérhetőség:	6
1.1. a szolgáltató neve és címe	6
1.2. a szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők	6
1.3. a szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)	6
1.4. a szolgáltató internetes honlapjának címe	6
1.5. a felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)	6
1.6. az általános szerződési feltételek elérhetősége	10
2. az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:	10
2.1. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (1) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	11
2.1.1. A szerződéskötést megelőző eljárás – igénybejelentés, ajánlattétel .....	11
2.1.2. Az előfizetői szerződés létrejötte .....	12
2.1.3. Elektronikus úton történő szerződéskötés.....	13
2.1.4. Nyilatkozat előfizetői minőségről.....	13
2.2. az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	13
2.3. a szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő,	14
2.4. az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban;	15
3. az előfizetői szolgáltatás tartalma:	15
3.1. a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma,	15
3.2. a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe,	15
3.3. a segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás,	16
3.4. tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e,	16
3.5. a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye;	16
4. az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága:	16
4.1. az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere,	16
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,	18
4.3. tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet,	18
4.4. az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;	18
5. a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása:	18
5.1. az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke,	18
5.1.1. A szolgáltatás szüneteltetése az előfizető kérésére:.....	18
5.1.2. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:.....	19

5.1.3. Egyéb szabályok .....	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;	20
5.2.1. A szolgáltatás korlátozásának esetei:.....	20
5.2.2. A szolgáltatás korlátozására vonatkozó szabályok .....	20
5.2.3. A korlátozás feloldása, a szolgáltatás újbóli biztosítása .....	21
6. ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:	21
6.1. a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás,	21
6.1.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek.....	21
6.1.2. A hibabejelentések nyilvántartása.....	21
6.1.3. A bejelentett hiba kivizsgálásának és elhárításának folyamata .....	22
6.2. az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése),	23
6.2.1. Díjreklamáció.....	23
6.2.2. Egyéb panaszok	23
6.2.3. Hangfelvétel készítése .....	24
6.3. az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja,	24
6.3.1. Általános szabályok .....	24
6.3.2. Kötbérfizetés esetei a hibakezelési eljárás során .....	24
6.3.3. A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezése .....	25
6.4. az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje,	25
6.5. a tudakozó szolgáltatás igénybevétele,	26
6.6. tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése	26
7. díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér:	27
7.1. az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj,	27
7.1.1. A számlázás rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja .....	27
7.1.2. Fizetési kötelezettségek késedelmes teljesítése .....	28
7.1.3. Számlázási és fizetési módok.....	28
7.1.4. Az egyes díjak, illetve fizetési kötelezettségek meghatározása.....	28
7.2. a kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések,	28
7.3. az akciók és akciós díjak elérhetősége,	28
7.4. a kártérítési eljárás szabályai,	28
7.5. a kötbér meghatározása, mértéke és módjai;	28
7.5.1. Általános szabályok .....	29
7.5.2. Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségének egyes esetei .....	29
8. a telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai;	29

9. szerződés időtartama:	32
9.1. a szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei,	32
9.2. az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok	32
9.2.1. Egyoldalú szolgáltatói szerződésmódosítás	32
9.3. az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje;	35
9.3.1. Átírás	35
9.3.2. Áthelyezés	36
10. adatkezelés, adatbiztonság:	36
10.1. a szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama,	36
10.1.1. Személyes adatok védelme	36
10.1.2. Forgalmi és számlázási adatok	39
10.1.3. Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség	41
10.1.4. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra	42
10.2. az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről;	43
11. az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat);	43
12. az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná;	44
12.1. A szerződés megszüntetése felmondással	44
12.1.1. Rendes felmondás	44
12.1.2. Rendkívüli felmondás	45
12.2. Határozott időtartam leteltével	46
12.3. Egyéb megszűnési okok	46
13. a közvetítéválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítéválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban;	47
14. az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:	47
14.1. az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség,	47
14.2. a szolgáltatás rendeltetésszerű használata,	47
14.3. a végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek,	47
14.4. az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás;	47
<b>1.a. melléklet</b>	49
<b>DSL szolgáltatás</b>	49
<b>Telefon előfizetés nélküli DSL szolgáltatás</b>	54
A telefon előfizetés nélküli ADSL szolgáltatáshoz nem szükséges élő telefonállomás. Minden műszaki paramétere megegyezik a „normál” DSL szolgáltatással. A telefon előfizetés nélküli DSL szolgáltatás más címre való áthelyezése csak abban az esetben lehetséges ha az új helyen DSL szolgáltatás nyújtható. Az áthelyezés díja: 12.000 Ft nettó (+áfa).	54
<b>1.b. melléklet</b>	56
<b>Bérelt vonali internet szolgáltatás termékdefiníció</b>	56

Bérelt vonal:	59
<b>1.c. melléklet</b>	60
<b>Mikrohullámú hálózatokon nyújtott internetszolgáltatás</b>	60
<b>1.d. melléklet</b>	64
<b>Kábeles hálózatokon nyújtott internetszolgáltatás</b>	64
Mikrohullámú lakossági internet	67
Előfizetői szolgáltatások meghatározása	68
1. Alapszolgáltatások	68
A hívások díjazása	68
1.1 Helyi hívás	68
<i>Belföldi és helyi tudakozódás</i> .....	69
Nemzetközi tudakozódás .....	69
Tudakozó Plussz .....	69
Díjazás.....	75
3. Kezelői szolgáltatások	75
Minimál érték: 72 óra   Célérték: 72 óra	80
Minimál érték: 2,7%   Célérték: 2,7% .....	81
<b>A díjazás és számlázás alapelvei</b>	83
INTERNET PROTOKOLL ALAPÚ HELYHEZ KÖTÖTT-, ÉS INTERNET PROTOKOLL ALAPÚ HELYHEZ NEM KÖTÖTT TÁVBESZÉLŐ SZOLGÁLTATÁSHOZ.....	87
2. Kiegészítő létesítési díj	88
<b>3. a. melléklet</b>	91
<b>Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme</b>	91
Az adatkezelés időtartamának lejártával az előfizető személyes adatait a szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetlenné tevő módon törölni köteles.	102
<b>3.b. melléklet</b>	103
<b>Adatbiztonsági tájékoztató</b>	103
A szolgáltató adatvédelmi felelőse	104
<b>4.sz.. melléklet díjtáblázatok</b>	105
<b>Díjtáblázatok</b>	105
<b>4.a melléklet Lakossági ADSL csomagok listás díjai</b>	105
<b>4.b melléklet Üzleti ADSL csomagok listás díjai</b>	107
4.c melléklet kábeles és mikrohullámú csomagok listás díjai	109
4/d melléklet egyéb díjak	120

## **1. általános adatok, elérhetőség:**

### ***1.1. a szolgáltató neve és címe***

A Szolgáltató neve: NET-PORTAL Távközlési, Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.

A Szolgáltató rövidített neve: NET-PORTAL Kft.

A Szolgáltató székhelye: 4026 Debrecen, Hajó u. 12. Fsz. 1.

***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***

Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei:

címe: 4031 Debrecen, Bartók Béla út 23.

telefonszáma: 06-52-411-200

e-mail címe: info@net-portal.hu

nyitvatartási ideje: munkanapokon 9:00 órától 17:00 óráig

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

Előfizető a hibabejelentőt a Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül érheti el. (1.2. pont)

### ***1.4. a szolgáltató internetes honlapjának címe***

Szolgáltató internetes honlapjának címe: [www.net-portal.hu](http://www.net-portal.hu)

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

#### **NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG**

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Levelezési cím: 1428 Budapest, PF: 20.

Központi telefonszám: +36 1 459 4800

Faxszám: +36 1 210 4677

Budapest Főváros Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.

Postacím: 1364 Budapest, Pf.: 144.

Telefonszám: +36 1 411 0115

Telefax: +36 1 411 0116

E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Postacím: 6000 Kecskemét, Nagykőrösi u. 32.  
Telefonszám: +36 76 481 405  
Telefax: +36 76 481 416  
E-mail: [fogyved\\_daf\\_kecskememet@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_kecskememet@nfh.hu)

Baranya Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Postacím: 7623 Pécs, Szabadság u. 7.  
Telefonszám: +36 72 510 494, +36 72 510 790  
Telefax: +36 72 510 791  
E-mail: [fogyved\\_ddf\\_pecs@nfh.hu](mailto:fogyved_ddf_pecs@nfh.hu)

Békés Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Postacím: 5600 Békéscsaba, Szarvasi út 107.  
Telefonszám: +36 66 546 150, +36 66 546 151  
Telefax: +36 66 546 140  
E-mail: [fogyved\\_daf\\_bekescsaba@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_bekescsaba@nfh.hu)

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Postacím: 3501 Miskolc, Pf.:589  
Cím: 3526 Miskolc, Blaskovics u. 24.  
Telefonszám: +36 46 506 071  
Telefax: +36 46 506 072  
E-mail: [fogyved\\_emf\\_miskolc@nfh.hu](mailto:fogyved_emf_miskolc@nfh.hu)

Csongrád Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Cím: 6721 Szeged, Tisza L. krt. 11.  
Postacím: 6701 Szeged, PF: 12.  
Telefonszám: +36 62 541 737  
Telefax: +36 62 541 739  
E-mail: [fogyved\\_daf\\_szeged@nfh.hu](mailto:fogyved_daf_szeged@nfh.hu)

Fejér Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Cím: 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.  
Postacím: 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936.  
Telefonszám: +36 22 501 751, +36 22 501 626  
Telefax: +36 22 501 627  
E-mail: [fogyved\\_kdf\\_szekesfehervar@nfh.hu](mailto:fogyved_kdf_szekesfehervar@nfh.hu)

Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Cím: 9022 Győr, Türr István u. 1.  
Postacím: 9002 Győr, Pf.: 311.

Telefonszám: +36 96 329 244  
Telefax: +36 96 329 186  
E-mail: [fogyved\\_nydf\\_gyor@nfh.hu](mailto:fogyved_nydf_gyor@nfh.hu)

Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Cím: 4024 Debrecen, Szent Anna u. 36.  
Postacím: 4002 Debrecen, Pf. 475.  
Telefonszám: +36 52 533 924  
Telefax: +36 52 327 753  
E-mail: [fogyved\\_eaf\\_debrecen@nfh.hu](mailto:fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu)

Heves Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Cím: 3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9.  
Postacím: 3301 Eger, Pf.: 81.  
Telefonszám: +36 36 515 598  
Telefax: +36 36 323 587  
E-mail: [fogyved\\_emf\\_eger@nfh.hu](mailto:fogyved_emf_eger@nfh.hu)

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Postacím: 5000 Szolnok, Ady Endre út 35-37.  
Telefonszám: +36 56 513 336  
Telefax: +36 56 510 204  
E-mail: [fogyved\\_eaf\\_szolnok@nfh.hu](mailto:fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu)

Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Postacím: 2800 Tatabánya, Fő tér 4.  
Telefonszám: +36 34 309 303  
Telefax: +36 34 309 302  
E-mail: [fogyved\\_kdf\\_tatabanya@nfh.hu](mailto:fogyved_kdf_tatabanya@nfh.hu)

Nógrád Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Postacím: 3100 Salgótarján, Mérleg út 2..  
Telefonszám: +36 32 511 116  
Telefax: +36 32 511 118  
E-mail: [fogyved\\_emf\\_salgotarjan@nfh.hu](mailto:fogyved_emf_salgotarjan@nfh.hu)

Pest Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.  
Postacím: 1365 Budapest, Pf.: 270.  
Telefonszám: +36 1 328 0185  
Telefax: +36 1 235-0856  
E-mail: [fogyved.pestmegye@nfh.hu](mailto:fogyved.pestmegye@nfh.hu)

Somogy Megyei Kormányhivatal



Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Cím: 7400 Kaposvár, Csokonai u. 3.  
Postacím: 7401 Kaposvár, Pf.: 76.  
Telefonszám: +36 82 510 868  
Telefax: +36 82 510 661  
E-mail: [fogyved\\_ddf\\_kaposvar@nfh.hu](mailto:fogyved_ddf_kaposvar@nfh.hu)

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Postacím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.  
Telefonszám: +36 42 500 694  
Telefax: +36 42 504 398  
E-mail: [fogyved\\_eaf\\_nyiregyhaza@nfh.hu](mailto:fogyved_eaf_nyiregyhaza@nfh.hu)

Tolna Megye Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Postacím: 7100 Szekszárd, Szt. István tér 11-13.  
Telefonszám: +36 74 510 414  
Telefax: +36 74 510 413  
E-mail: [fogyved\\_ddf\\_szekszard@nfh.hu](mailto:fogyved_ddf_szekszard@nfh.hu)

Vas Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Postacím: 9700 Szombathely, Széll Kálmán u. 31-33.  
Telefonszám: +36 94 505-220, +36 94 505 219  
Telefax: +36 94 506 984  
E-mail: [fogyved\\_nydf\\_szombathely@nfh.hu](mailto:fogyved_nydf_szombathely@nfh.hu)

Veszprém Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Postacím: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1.  
Telefonszám: +36 88 564 136  
Telefax: +36 88 564 139  
E-mail: [fogyved\\_kdf\\_veszprem@nfh.hu](mailto:fogyved_kdf_veszprem@nfh.hu)

Zala Megyei Kormányhivatal  
Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
Postacím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.  
Telefonszám: +36 92 510 530  
Telefax: +36 92 510 641  
E-mail: [fogyved\\_nydf\\_zalaegerszeg@nfh.hu](mailto:fogyved_nydf_zalaegerszeg@nfh.hu)

#### NEZMZETI MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG

Központi elérhetőség  
Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.  
Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.  
Telefon: (+36 1) 457 7100  
Fax: (+36 1) 356 5520  
E-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

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

Központi ügyfélfogadó iroda:

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.

Levelezési cím: 1376 Budapest, Pf. 997.

Telefon: (+36 1) 468 0673 ;(+36 1) 468 0500

Fax: (+36 1) 468 0509 (központ)

További ügyfélkapcsolati pontok:

Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43. Telefon: (+36 52) 522 122

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

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

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

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

Média- és Hírközlési Biztos

Cím: 1525 Budapest, Pf. 75. Telefon: (+36 1) 457 7141 Fax: (+36 1) 457 7105

### ***1.6. az általános szerződési feltételek elérhetősége***

Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei elérhetőek Szolgáltató ügyfélszolgálatán és honlapján.

## **2. az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:**

2.A. Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, az előfizető, és az előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll.

Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést írásban, az általános szerződési feltételeket, pedig az előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában – tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában – a rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a szolgáltató köteles tájékoztatni az előfizetőt az általános szerződési feltételek elérhetőségéről.

2.B. A felek az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással – így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételeivel – köthetik meg.

2.C. 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 időtartalmú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit. Ezen 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.

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.

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

### **2.1.1. A szerződéskötést megelőző eljárás – igénybejelentés, ajánlattétel**

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

- a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést a 2.1.3. pont értelemszerű alkalmazásával hozzáférhetővé teszi,
- b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a 2.3. pontban foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot vagy
- c) az ajánlatot elutasítja.

Az igénybejelentést (az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, illetve szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló ajánlatot) az on-line rendszeren keresztül, vagy munkaidőben a Szolgáltató ügyfélszolgálati telefonján távbeszélőn, vagy az ügyfélszolgálati irodán személyesen, illetve írásban, postai úton, vagy faxon kell megtenni.

Az igénybejelentés szempontjából Igénylő az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy szervezet, aki, illetve amely igénybe kívánja venni a szolgáltatást.

Az igénybejelentés/ajánlat kötelezően kitöltendő tartalmi elemei a következők:

- |   |  |
|---|--|
| a) Természetes személy igénylő esetén                   | Nem természetes személy igénylő esetén |
| - neve  | - cégnév                               |
| - lakóhelye és tartózkodási helye<br>(amennyiben eltér) | - székhely                             |
| - anyja neve  | - cégjegyzékszám                       |
|   | - adószám                              |

- születési helye, ideje
- pénzforgalmi számlaszám
- adóazonosító jele
- kis- és középvállalkozás nyilatkozata arról, ha az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását kéri
- (- korlátozottan cselekvőképes Igénylő esetén a törvényes képviselőjének fenti adatai is)
- nyilatkozat, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként, vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni
- b) Telefonszám
- c) A kért előfizetői hozzáférési pont létesítési helye
- d) Számlázási cím és postacím
- e) Kapcsolattartó személy neve, telefonszáma, egyéb elérhetősége
- f) A fizetés módja
- g) A kívánt szolgáltatás paraméterei az on-line rendszer szerint

A Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően kitöltött igénybejelentés kiegészítésére – annak kézhez vételétől számított 8 napon belül – határidő megjelölésével felhívhatja az Igénylőt.

Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik.

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

### 2.1.2. Az előfizetői szerződés létrejötte

Az előfizetői szerződés

a) jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az egyedi előfizetői szerződés aláírásával, illetve jelenlévők 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 2.1.3. pont szerinti hozzáférhetővé tétel időpontjában, a c) pontban foglalt esetet kivéve,

c) amennyiben a szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a szolgáltató a 2.3. pontban foglalt időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot a 2.1.1. pont b) pontja szerint elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével, (Amennyiben Előfizető elfogadó nyilatkozata Szolgáltatóhoz Szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.)

d) távollévők között szóban (telefonon) tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással,

e) ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával

jön létre.

### **2.1.3. Elektronikus úton történő szerződéskötés**

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 (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

### **2.1.4. Nyilatkozat előfizetői minőségről**

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

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 minőségre vonatkozó nyilatkozatát.

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

Az előfizetői szerződés megkötéséhez Előfizető az alább adatait köteles megadni Szolgáltató részére:

- |                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| a) Természetes személy igénylő esetén | Nem természetes személy igénylő esetén |
| - neve                                | - cégnév                               |
| - lakóhelye és tartózkodási helye     |  |

- |                          |                           |
|--------------------------|---------------------------|
| (amennyiben eltér)       | - székhely                |
| - anyja neve             | - cégjegyzékszám          |
| - születési helye, ideje | - adószám                 |
| - adóazonosító jele      | - pénzforgalmi számlaszám |

(- korlátozottan cselekvőképes Igénylő/Előfizető esetén a törvényes képviselőjének fenti adatai is)

- b) Telefonszám
- c) A kért előfizetői hozzáférési pont létesítési helye
- d) Számlázási cím és postacím
- e) Kapcsolattartó személy neve, telefonszáma, egyéb elérhetősége
- f) A fizetés módja
- g) A kívánt szolgáltatás paraméterei az on-line rendszer szerint

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

Az előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató – az 2.1.1. bekezdés b) pontjában foglaltak kivételével – legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az előfizető által az előfizetői szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.

Ezen határidő, illetve a szolgáltató által az 2.1.1 pont b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Ezen kötbér felét köteles megfizetni szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig, amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti.

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

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

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

Szolgáltató a részére beérkezett ajánlatokat azok beérkezését követően haladéktalanul nyilvántartásba veszi, iktatja.

Szolgáltató megvizsgálja, hogy a hozzá beérkezett ajánlatok/igénybejelentések megfelelnek-e a 2.1.1. pontban foglalt kritériumoknak. Szolgáltató kizárólag a kritériumoknak megfelelő ajánlatot/igényt köteles ilyenként elfogadni. Szolgáltató a hiányosan vagy egyéb szempontból nem megfelelően kitöltött igénybejelentés kiegészítésére – annak kézhez vételétől számított 8 napon belül – határidő megjelölésével jogosult felhívni Igénylőt.

Az igénybejelentés időpontja az az időpont, amikor a hiánytalan adatokat tartalmazó igénybejelentés a Szolgáltatóhoz megérkezik.

Megfelelően benyújtott ajánlat/igénybejelentés alapján Szolgáltató megkezdi a 2.1.1. pontban részletezett vizsgálatot, eljárást.

Amennyiben ajánlattevő, illetve előfizető személyét és az igényelt illetve nyújtott szolgáltatás paramétereit nem érintő változás következik be Igénylő, illetve Előfizető adataiban, úgy Szolgáltató ezen adatok változását nyilvántartási rendszerében átvezeti. Az egyéb szerződésmódosítási eseteket jelen ÁSZF 9.2. és 9.3. pontja szabályozza.

**3. az előfizetői szolgáltatás tartalma:**

Szolgáltatások felsorolása:

1. ADSL internet szolgáltatás (melyhez telefon-előfizetéssel kell rendelkezni)
2. Csupasz ADSL internet szolgáltatás (melyhez telefon-előfizetéssel nem kell rendelkezni)
3. Coax hálózaton nyújtott internet szolgáltatás
4. Optikai hálózaton nyújtott internet szolgáltatás
5. Bérelt vonali internet szolgáltatás
6. Kapcsolt vonali internet szolgáltatás
7. Szerverelhelyezés szolgáltatás
8. Webtárhely (hosting) szolgáltatás
9. E-mail szolgáltatás
10. Helyhez kötött telefon szolgáltatás

**3.1. a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma,**

Az előzőekben felsorolt szolgáltatások részletes leírását, tartalmát jelen ÁSZF 1. sz. melléklete tartalmazza

**3.2. a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe,**

A Szolgáltató a Szolgáltatást Magyarországon nyújtja.

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

A belföldi híváskezdeményezés szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató köteles ingyenesen – nyilvános telefonállomás esetén fizetőeszköz használata nélkül – biztosítani, hogy végfelhasználója elérhesse a Kormány által rendeletben meghatározott hívószámokon keresztül, ideértve a „112” egységes európai segélyhívószámot is, a segélyhívó szolgálatok elérését.

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 szolgáltathat 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,**

Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások nem minősülnek egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatásnak.

**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.

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

A minőségi mutatók megnevezése, értelmezés, mérési módszer:

- | Minőségi mutató megnevezése  | Értelmezése és mérési módszere   |
|--|--|
| a szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételét biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában) | mérésének alapja az adatbázisból kinyert, az szerződéskötés dátuma (vagy a hatályba lépésének dátuma) és a létesítés fizikai teljesítésének dátuma között eltelt, megkezdett naptári nap |
| b a szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított   | mérési alapja az adatbázisból kinyert, hibabejelentések keletkezésének dátuma és a   |



- hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje órában
- c szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása százalékban
- d a szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén (két tizedes jegyig tizedes törteként is megadható)
- e sikertelen hívások aránya százalékban helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén
- f hívás felépítési idő másodpercben, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje (két tizedes jegyig tizedes törteként is megadható) helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén
- hibaelhárítás fizikai teljesítésének dátuma között eltelt, megkezdett óra
- a mutató számítása a Szolgáltató támogató rendszerei és nyilvántartásai alapján történik. A hibás teljesítési statisztika számításának alapja az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések (a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező hibák esetében) időpontjai és a hibaelhárítások között eltelt összes idő. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák számával. A szolgáltatás éves rendelkezésre állása az adott évben hibásan teljesített összesített időnek az adott évre számolt százalékos értéke az összes előfizetői hozzáférési pontra vonatkoztatva<sup>1</sup>
- a mutató számításának alapja szolgáltató rendszere. Az ügyfélszolgálatra érkező valamennyi hívás és az ügyintéző 120 másodpercen belüli bejelentkezésének száma alapján
- a mutató számításának alapja szolgáltató rendszere. Az ügyfélszolgálatra érkező valamennyi hívás és a sikertelen hívások száma alapján<sup>2</sup>
- a mutató számításának alapja szolgáltató rendszere. A hívásfelépítési idő az az időtartam, melynek kezdete az az időpont, amikor a hívás felépítéséhez szükséges információ elküldésre került (tárcsázás), vége pedig, mikor a hívó fél vette a hívott fél foglaltsági, csengetési hangját vagy

<sup>1</sup> A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni azokat az időszakokat, amikor a szolgáltatás kiesés

- az Előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt,

- vis maior miatt történt

- a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatt (különösen: időjárási viszonyok, baleset, tüzeset, súlyos energia ellátási zavar, rongálás, lopás) történt, illetve

- a szünetelés idejét, ha az Előfizető kérése alapján történt,

- az előre bejelentett karbantartás miatti szünetelést,

- az előfizetői szerződészegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét, illetve

- a Szolgáltatás Előfizető által kért módosítása (különösen sávszélesség változtatás vagy áthelyezés) esetén történő szolgáltatás kiesés történik.

<sup>2</sup> Sikertelen hívás: minden olyan telefonhívás (beleértve a beszédalapú – akár hagyományos, akár IP-alapú – telefonálást, az üzenetrögzítővel való kapcsolatot, a konferenciahívást és az adathívást) vagy kiegészítő szolgáltatás (beleértve a hívástovábbítást és hívásátirányítást), amelynél a hálózati kapcsolat sikeresen létrejött, de a hívás megválaszolatlan maradt (nem fogadott vagy elutasított hívás), illetőleg hálózatkezelői beavatkozás miatt a létrejött kapcsolat automatikusan azonnali bontásra került (foglalt, kikapcsolt vagy más okból nem elérhető állomás hívása)

- válaszjelzését.
- g hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon garantált le- és feltöltési sebesség [kbit/s], amelyet a szolgáltató az előfizetői számára az esetek 80%-ában garantál
- h a g) pont szerinti értékeket az adott díjcsomagnál, a sávszélesség megadása mellett, minden esetben (ÁSZF, hirdetés, egyéb) fel kell tüntetni
- Az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató a szolgáltatás igénybevétele esetén az előfizetői számára 80%-ban garantál, kilobit/secundumban. A mutató számításának alapja szolgáltató nyilvántartó rendszere (mérések alapján).
- a g) pontban foglalt értelmezés irányadó díjcsomagonként

Az egyes pontokhoz tartozó célértékeket jelen ÁSZF 2. sz. melléklete tartalmazza.

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

Szolgáltató ilyen tevékenységeket nem végez.

**4.3. tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet,**  
Szolgáltató ilyen tevékenységeket nem végez.

#### **4.4. az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;**

A szolgáltatások igénybevételének részletes feltételeit a jelen ÁSZF 1. sz. mellékletében foglalt szolgáltatás-leírások tartalmazzák.

A szolgáltatások igénybevételéhez szükséges végberendezések (pl. számítógép, laptop, modem, router...) beállítása és üzembe helyezése minden esetben Előfizető kötelezettsége. Szolgáltató egyedi esetekben külön díj ellenében vállalhatja a végberendezés(ek) üzembe helyezését, beállítását.

## **5. a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása:**

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

### **5.1.1. A szolgáltatás szüneteltetése az előfizető kérésére:**

A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére – amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – szüneteltetni.

A szünetelés előfizető által kérhető leghosszabb időtartama:

- egyéni előfizető esetén 6 hónap
- nem egyéni/üzleti előfizető esetén 3 hónap

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, melynek összegét jelen ÁSZF 4. sz. melléklete tartalmazza.

Határozott időtartamú szerződés esetében, ha a határozott idő még nem telt le a kért szünetelés időtartamával a határozott idő meghosszabbodik.

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.

### **5.1.2. 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 Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

### **5.1.3. Egyéb szabályok**

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az általános szerződési feltételekben 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. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

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.

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 általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató nem mondja fel az előfizető szerződést amiatt, hogy az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki, 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.

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

Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

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

### **5.2.1. A szolgáltatás korlátozásának esetei:**

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 megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem 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 általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;

d) az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget.

f) 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.

### **5.2.2. A szolgáltatás korlátozására vonatkozó szabályok**

Szolgáltató a helyhez kötött telefonszolgáltatása korlátozása esetén is köteles biztosítani

a) az előfizető hívhatóságát,

- b) a segélykérő hívások továbbítását,
- c) a szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- d) a hibabejelentőjének elérhetőségét.

A korlátozás a megtévesztést, valamint a c) pontban szabályozott díjtartozás esetét kivéve, a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

A szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel.

### **5.2.3. A korlátozás feloldása, a szolgáltatás újbóli biztosítása**

Ha az előfizető a 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 /kivéve az Eht. 118. § (4) bekezdésében foglalt esetet/. A szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az előfizetői szerződésben feltüntetett – indokolt és méltányos – díjat számolhat fel.

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

## **6. ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták:**

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

### **6.1.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek**

Szolgáltató által vállalt hibaelhárítási célértékeket jelen ÁSZF 4.1. pontja és 2. sz. melléklete tartalmazza.

### **6.1.2. A hibabejelentések nyilvántartása**

Az előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál jelentheti be, amelyet a szolgáltató az ügyfélszolgálatán keresztül tesz elérhetővé.

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. (a szolgáltató a hibaelhárítással

kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni.)

A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

1. az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
2. az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
3. a hibajelenség leírását;
4. a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
5. a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
6. a hiba okát;
7. a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
8. az előfizető értesítésének módját és időpontját.

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

a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy

b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

### **6.1.3. A bejelentett hiba kivizsgálásának és elhárításának folyamata**

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

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

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie.

A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

A szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárítását díjfizetéshez nem kötheti, vagy egyéb, az előfizető közreműködését igénylő feltételt nem támaszthat. A szolgáltató a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.

Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a szolgáltató által a 6.1.2. pontjának a) pontja szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

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

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

### **6.2.1. Díjreklamáció**

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt felmondani.

Ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti (feltéve, hogy a vitatott díj előfizető által megfizetésre került). A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke legalább a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértéke.

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.

### **6.2.2. Egyéb panaszok**

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 az előfizetőnek átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a lentebb leírtak szerint köteles eljárni.

Az írásbeli panaszt a szolgáltató – törvény eltérő rendelkezése hiányában – harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a szolgáltató indokolni köteles. A válasz másolati

példányát a jogszabályban rögzített ideig 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.

Az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

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

### **6.2.3. Hangfelvétel készítése**

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – a 6.1.2. pontban foglalt eset kivételével – a bejelentés időpontjától számítva legalább két évig megőriz. A szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett előfizető általi visszahallgatását – kérésre – a szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni.

A hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

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

### **6.3.1. Általános szabályok**

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

Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a fenti bekezdés szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

### **6.3.2. Kötbérfizetés esetei a hibakezelési eljárás során**

A szolgáltató kötbér fizetésére köteles

a) a 6.1.2. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténteig,

b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

a) kétszerese az a) pont szerinti esetben,



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

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

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

### **6.3.3. A szolgáltatással kapcsolatos viták rendezése**

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

Előfizető jogosult az 1.5. pontban felsorolt szervekhez fordulni.

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

Ha jogszabály az előfizető értesítését írja elő és amennyiben a szolgáltató számlalevelet is küld, a szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az előfizetőt.

Ha jogszabály az előfizető értesítését írja elő és a szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a)* az előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,  
*b)* elektronikus levélben az előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;  
*c)* egyéb elektronikus hírközlés útján, 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.

Az *a)–c)* pontban 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.

A *d)* pontban meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag az 5.1.2. pont és az ÁSZF szolgáltató általi egyoldalú módosításával (ÁSZF 9.2.1. pont) kapcsolatos értesítések esetén alkalmazhatja. Nem alkalmazhatja *d)* pontban 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.

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

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

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

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Ezen szabályok kézbesítési vélelmet nem alapoznak meg. A hatósági eljárás során az előfizető értesítése megtörténtének bizonyítása a szolgáltatót terheli.

Az ügyfelek ügyfélszolgálaton történő kiszolgálási ideje az esetek 99 %-ában maximum 3 perc.

A jelen ponthoz tartozó egyéb rendelkezéseket az 1.1., az 1.2., és a 6. pont tartalmazza.

#### ***6.5. a tudakozó szolgáltatás igénybevétele,***

Minden, az előfizetőkhez telefonszámokat rendelő szolgáltató köteles teljesíteni minden olyan ésszerű kérést, amely a nyilvánosan elérhető tudakozószolgálatok és telefonkönyvek szolgáltatása céljából a megfelelő információk egyeztetett formában, tisztességes, tárgyilagos, költségalapú és megkülönböztetéstől mentes rendelkezésre bocsátására irányul.

A telefonszolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozó szolgáltatást.

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

Az 1.5., és a 6.3.3. pont tartalmazza a szolgáltatás teljesítésével összefüggő kezdeményezésének lehetőségét és feltételeit, a békéltető testülethez való fordulás jogát, az eljárásra jogosult hatóságokat, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezését, elérhetőségeik feltüntetését.

Továbbá a szolgáltatással összefüggő jogviták rendezésére a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság jogosult.

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

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

### **7.1.1. A számlázás rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja**

Előfizető köteles a kiállított számla alapján az Egyedi előfizetői szerződésben foglaltak szerint kiszámított szolgáltatási díjat illetve az egyéb – az előfizetői szerződésből eredő – díjakat, költségeket kifizetni.

A szolgáltatási díj egyszeri díjból (így különösen kiépítési vagy létesítési díjból), rendszeres díjból (időszaki vagy rendelkezésre állási díjból), forgalmi díjból és alapidíjból állhat.

A rendszeres díjat Szolgáltató a tárgyidőszakra vonatkozóan előre (pl. forgalomtól független, alapidíj jellegű díjak esetén) vagy utólag (pl. forgalomtól függő díjak) számlázza ki.

Tárgyidőszak főszabály szerint a hónap első napjától utolsó napjáig tartó időszak. Azonban sor kerülhet ettől eltérő tárgyidőszak meghatározására is.

Ha a Szolgáltatás nyújtásának kezdő napja nem a hónap (vagy más számlázási időszak: a továbbiakban: hónap) első napja, vagy a Szolgáltatás nyújtásának utolsó napja nem a hónap utolsó napja, úgy a Szolgáltató csak azokért a napokért számít fel rendszeres díjat vagy alapidíjat, amelyeken a Szolgáltatást nyújtotta. Minden megkezdett szolgáltatásnyújtási időtartam teljes napnak számítandó.

Előre fizetendő díjak esetén Szolgáltató a számlákat a tárgyidőszakot megelőző 15 napban állítja ki és juttatja el Előfizető részére. Előfizető köteles a számlában megjelölt fizetési határidőben a számlában szereplő összeget megfizetni Szolgáltató részére. Utólag fizetendő díjak esetén Szolgáltató a tárgyidőszakot követő 15 napban állítja ki és juttatja el Előfizető részére a számlát. Amennyiben Előfizető valamely időszakra vonatkozólag határidőben nem kap számlát, úgy legkésőbb a határidő lejártát követő 5 napon belül köteles azt jelezni Szolgáltató részére, ellenkező esetben úgy tekintendő, hogy a számlát határidőben megkapta, valamint a későbbiekben nem hivatkozhat jogosulti késedelemre.

A kapcsolt vonali Internet hozzáférés szolgáltatás esetén a szolgáltatási díjak nem tartalmazzák a Szolgáltató hálózatának elérésért az Előfizető távbeszélő szolgáltatást nyújtó szolgáltatójának Előfizető által fizetendő díjakat.

### **7.1.2. Fizetési kötelezettségek késedelmes teljesítése**

A fizetési kötelezettségek késedelmes teljesítése esetén Szolgáltató jogosult Előfizetőnek a Ptk.-ban meghatározottak szerinti jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő késedelmi kamatot felszámítani.

### **7.1.3. Számlázási és fizetési módok**

I. Számlázási módok:

a.) papír alapú számla

II. Fizetési módok:

a.) készpénz-átutalási megbízás (sárga csekk)

b.) banki átutalás

c.) csoportos beszedési megbízás

d.) utalvány (SODEXHO, TICKET WEB, INTERNET CSEKK)

### **7.1.4. Az egyes díjak, illetve fizetési kötelezettségek meghatározása**

Az egyes díjakat, illetve fizetési kötelezettségeket a 4. sz. melléklet tartalmazza.

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

A csoportos beszedési megbízással történő teljesítés díjmentes. Az egyéb fizetési módokhoz tartozó díjakat a 4. sz. melléklet tartalmazza.

### **7.3. az akciók és akciós díjak elérhetősége,**

A aktuális akciókat és azok részletes feltételeit Szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálatán teszi elérhetővé.

### **7.4. a kártérítési eljárás szabályai,**

A 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 Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény XXIX. fejezetének rendelkezései az irányadóak.

### **7.5. a kötbér meghatározása, mértéke és módjai;**

### 7.5.1. Általános szabályok

Az előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

A szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. E 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,  
b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a szolgáltató az előfizető szükséges adataival rendelkezik banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

A b) pontban foglalt postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

### 7.5.2. Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségének egyes esetei

Jelen ÁSZF alábbi pontjai tartalmazzak kötbérfizetési kötelezettséget szolgáltató részére:

- 2.3. pont
- 5.2.3. pont
- 6.3.2. pont
- 9.3.1. pont átírás
- 9.3.2. pont áthelyezés

## 8. 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) nemföldrajzi számmal elérhető szolgáltatás esetén, ha az előfizető szolgáltatót változtat, megtarthassa nemföldrajzi előfizetői számát,

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 igénybevételeért 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 a 4. sz. 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: útlevelel 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 érve 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 képviselőjében 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 számlalévéllel 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 szolgáltatótól az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az előfizető képviselőjében eljárni. Az előfizető számhordozási igényét és képviselőjére 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 2 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 2 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 6 munkanapon belül értesíteni.

A számhordozási igényt az átvevő szolgáltatónak a szerződés megkötésétől számított 8 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.

## **9. szerződés időtartama:**

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

A szolgáltatás nyújtásának feltétele az előfizetővel kötött érvényes és hatályos előfizetői szerződés. Az előfizetői szerződés megkötésével és a szerződés időtartamával kapcsolatos szabályokat a 2. pont tartalmazza.

A szolgáltatás szüneteltetésére és korlátozására vonatkozó szabályokat az 5.1. és az 5.2. pont tartalmazza.

A szerződés megszüntetésével kapcsolatos szabályokat a 12. pont tartalmazza.

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

### **9.2.1. Egyoldalú szolgáltatói szerződésmódosítás**

#### **I. ÁSZF-módosítás**

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra vonatkozóan általános szerződési feltételeket köteles készíteni. Az általános szerződési feltételeket könnyen hozzáférhetővé kell tenni, a szövegben való kereshetőség biztosításával. A meghatározott fejezetcímek mentén kialakított általános szerződési feltételeknek meg kell felelniük a közérthetőség, ellentmondás-mentesség és áttekinthetőség követelményének.

A szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeket az ügyfélszolgálatán, és internetes honlapján könnyen elérhető módon, a nyitóoldalon, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon ingyenesen közzétenni. A szolgáltató általános szerződési feltételeit tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az előfizető kérésére nyomtatott formában köteles előfizetői számára rendelkezésre bocsátani.



### A Hatóság értesítése

Az általános szerződési feltételeket – azok minden módosítása esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően – egységes szerkezetben a fentiek szerint kell közzétenni, valamint a Hatóságnak meg kell küldeni. Amennyiben az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, a szolgáltató a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül köteles a Hatóságnak megküldeni. Az általános szerződési feltételek módosítása esetén, a módosítás Hatósághoz történő bejelentésekor a bejelentéshez csatolni kell elektronikus dokumentumban a változásokat kivonatolt formában, valamint az általános szerződési feltételek változásokkal egységes szerkezetbe foglalt szövegét is.

### Az előfizetők értesítése

A szolgáltató köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket szabályszerűen értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek 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 díjsomagok 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 általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

A fentiekől eltérően elektronikus levél, SMS vagy MMS értesítési módokon megküldött és a 6.4. pont

a) és c) pontjában meghatározott értesítésnek

a) a módosítások hatálybalépésének időpontját;

b) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;

c) a közzétett általános szerződési feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;

d) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást

kell tartalmaznia.

A szolgáltató nem köteles az értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

## II. Egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedő egyoldalú módosítás

A szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó

szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;

b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,

c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás.

A szolgáltató üzletpolitikai okokból jogosult egyoldalú szerződésmódosításra. A szolgáltató különösen akkor jogosult szerződésmódosításra, amennyiben a szolgáltatás nyújtásában bármilyen módon együttműködő más szolgáltató módosítja a szolgáltatás nyújtásával összefüggő feltételeit.

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

A fent szabályozott módosítás esetét kivéve az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.

### III. Általános szabályok

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 időtartalomtól 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.

### IV. A nyilatkozattétel elmulasztása

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.

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 a számlalevél mellékleteként megküldött értesítéssel vagy a 6.4. pont *a)* vagy *b)* pontjának megfelelően tett eleget értesítési kötelezettségének.

(Amennyiben a felek eltérően nem állapodnak meg, az előre fizetett szolgáltatások esetében az előfizetői egyenlegfeltöltés új határozott idejű szerződés ráutaló magatartással történő megkötésének minősül.)

### V. Változás a szolgáltató személyében

Amennyiben a szolgáltató helyébe (a továbbiakban: régi szolgáltató) – a szolgáltató gazdasági társaságról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő

megszüntetése vagy szerződés következtében – más szolgáltató (a továbbiakban: új szolgáltató) lép, az érintett előfizetők felé a régi szolgáltató e törvénynek az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítására vagy az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondására vonatkozó szabályai szerint köteles eljárni.

A régi szolgáltató az egyoldalú szerződésmódosítást csak abban az esetben alkalmazhatja, ha

- a) a régi szolgáltató általános szerződési feltételei lehetővé teszik az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítását és tartalmazzák a II. pontnak megfelelő indokot, a szolgáltató érdekkörében felmerült, azaz belső körülményekben bekövetkezett változást;
- b) a módosítás nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, mint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket;
- c) az új szolgáltató általános szerződési feltételei a régi szolgáltató általános szerződési feltételeihez való közelítés érdekében úgy módosulnak, hogy annak lényeges elemei nem változnak;
- d) a régi szolgáltató az alanyváltozásról az I. pont szerint értesíti az érintett előfizetőket;
- f) mind a régi mind az új szolgáltató eleget tesz bejelentési kötelezettségének.

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

#### **9.3.1. Átírás**

A szolgáltató az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

Ezen átírás esetén az előfizető nem kötelezhető belépési díj fizetésére.

Az átírás feltételei, szabályai:

- a) az átírás esetén indokolt és méltányos díjat számíthat fel szolgáltató, melynek összegét a 4. sz. melléklet tartalmazza,
- 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.

Az átírást nem köteles szolgáltató teljesíteni olyan személy nevére, akinek távközlési szolgáltatásból eredő díjtartozása áll fenn, vagy akinek korábbi előfizetői szerződése az előfizetőnek felróható okból szűnt meg, az ilyen megszűnés időpontjától számított 1 évig.

Az átírás teljesítésére nem köteles szolgáltató, amennyiben az adott előfizetői jogviszonyból eredő valamely tartozás áll fenn.

Az átírási kérelemnek az új igénylő/előfizető legalább azon adatait kell tartalmaznia, melyet jelen ÁSZF 2.1.1. pontja a szolgáltatás igénylőjével szemben előír. Ezen kívül a kérelemnek tartalmaznia kell a régi

előfizető beazonosításához szükséges adatokat, illetőleg a kifejezett kérelmet, miszerint a szerződés átírását kéri. Meg kell jelölni továbbá az átírás igénylésének okát. Amennyiben annak kifejezett akadálya nincs, az átíráshoz a mind a régi, mind új előfizető aláírása szükséges. Átírásnak írásban a szolgáltató részére az előzőeknek megfelelően eljuttatott kérelemre van helye.

### **9.3.2. Áthelyezés**

A helyhez kötött szolgáltatások esetén az előfizető áthelyezési igényére az előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató köteles a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni az e pontban 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 általános szerződési feltételekben 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 áthelyezési igényt elutasíthatja, ha az áthelyezést kérő előfizetőnek az előfizetői szerződésből eredő lejárt tartozása áll fenn a szolgáltatóval szemben.

A szolgáltató az áthelyezésért indokolt és méltányos díjat számíthat fel, melynek összegét a 4. sz. melléklet tartalmazza.

A fent leírtak 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 a) és b) pontban meghatározott határidők be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

## **10. adatkezelés, adatbiztonság:**

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

#### **10.1.1. Személyes adatok védelme**

##### **I. A személyes adatok védelme**

A. A szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot.

B. A szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot.

C. A szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti azon személyes adatot is, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

A szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzést követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely fent említett célból történő adatkezelésre került sor.

A szolgáltató csak úgy választhatja meg és minden esetben úgy üzemeltetheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely az A.-C. pontban nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától.

A személyes adatok védelméről szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a felhasználó az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel.

## II. A szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések bizalmassága

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

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

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

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

A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és bünfelderítési feladatokat ellátó szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok külön törvényben foglaltak szerint, továbbá a frekvenciagazdálkodó hatóságok – a 11. § (3) bekezdésében előírt jogkör gyakorlása során – a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak.

A szolgáltató – a nemzetbiztonsági szolgálatokról szóló 1995. évi CXXV. törvény 42. §-ában meghatározott adatszolgáltatás és adatbetekintés kivételével – köteles tájékoztatni az érintett nemzetbiztonsági szolgálatot a szolgálat minősített adatot képező, védett telefonszámait érintő adatszolgáltatási megkeresésekről.

Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozóhatóság külön törvényben foglaltak szerint az előfizető vagy a felhasználó írásbeli kérelmére az előfizető vagy a felhasználó használatában lévő végberendezésen folytatott beszélgetés, üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolítók személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti.

### III. A szolgáltatás biztonsága

A szolgáltató – szükség szerint más szolgáltatókkal közösen – műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok védelméről.

Az előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés.

A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Hatóságnak bejelenteni.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók kötelesek olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre ki kell terjednie, amely alapján a Hatóság ellenőrizni képes, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltató a (5) bekezdés rendelkezéseinek megfelelt-e, vagy sem. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza.

Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési szolgáltató erről az előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Nem kell az érintett előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.

Az érintett előfizetők vagy magánszemélyek értesítésére irányuló szolgáltatói kötelezettség sérelme nélkül – amennyiben a szolgáltató még nem értesítette az előfizetőt vagy magánszemélyt a személyes adatok megsértéséről – a Hatóság, az Adatvédelmi Biztos véleményének kikérését követően, kötelezheti erre, miután megfontolta a biztonság megsértésének várható hátrányos hatásait.

Az előfizetőnek vagy magánszemélynek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információk pontokat, ahol az előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére. A Hatósághoz intézett értesítés ezen túlmenően leírja a személyes adatok megsértésének következményeit, és az annak orvoslására az elektronikus hírközlési szolgáltató által javasolt, vagy megtett intézkedéseket.

A műszaki és szervezési intézkedéseknek – figyelembe véve a legjobb gyakorlatot és a meghozandó intézkedések költségeit – a szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk.

A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről.

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető az előfizetőtől. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

#### IV. Egyéb szabályok

Amennyiben valamely értéknövelt szolgáltatás nyújtásához a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok szükségesek, a szolgáltató köteles a felhasználót, és előfizetőt tájékoztatni ezen adatok típusáról, az adatfeldolgozás céljáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy az adatokat szükséges-e harmadik fél számára továbbítani.

A felhasználóval, előfizetővel kapcsolatos forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat – az elektronikus hírközlésről szóló 2003. C. törvény 159. §-ában foglalt adatfeldolgozás kivételével – az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a felhasználó vagy az előfizető hozzájárulása esetén dolgozhatja fel és csak olyan mértékben és időtartamig, amely szükséges az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához. A felhasználó, és az előfizető ezen hozzájárulását bármikor visszavonhatja.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelmükre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat.

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (a továbbiakban: Avtv.) 3. § (8) bekezdése szerinti esetben, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelmére az elektronikus hírközlési szolgáltató köteles megállapítani és részére továbbítani a felhasználóval, és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat.

##### **10.1.2. Forgalmi és számlázási adatok**

A szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás teljesítése után – az alább felsorolt eseteket, valamint a 10.1.3. pontban foglalt esetet kivéve – törli vagy anonimizálja az előfizetőkre és a felhasználókra vonatkozó személyes adatokat, amelyeket a szolgáltatás nyújtása során kezel.

A 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) az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 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 nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
- g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- h) a díjfizetéssel és a díjtarozással összefüggő adatok;
- i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- j) telefon szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;
- k) 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.

##### Az adatkezelés időtartama

Ezen szerinti adatok a meghatározott céllal, a keletkezésétől az előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények 6.3.1. pont szerinti elévüléséig kezelhetők.

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 az a)-k) pont szerinti adatokat. A szolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető és a felhasználó a hozzájárulását bármikor visszavonhassa.

#### Elkülönült adatkezelés

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, illetve más törvények által lehetővé tett, illetve előírt különféle célú adatkezeléseket a 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.

#### Adatok megsemmisítése

A 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.

#### Adatok átadása, továbbítása

Bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében 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.

Az a)-k) pontokban felsorolt adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, a fentebb 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 Avtv. 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére.

A 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 az a)-k) pont szerinti rendelkezésére álló adatokat.

#### Közös adatállomány

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak a 10.1.2. pont szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a lenti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus



hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.

A szolgáltató az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 129. § (6) bekezdésének *b)–f)* pontjában foglalt előfizetői adatokat adhatja tovább.

Az előfizető adatai 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 megtevesztette vagy a megtevesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

A szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.

Az adatállományból adatot igényelhet

- a)* az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag fent meghatározott célra,
- b)* az „Adatok átadása, továbbítása” című bekezdésben megjelölt szerv, illetve hatóság,
- c)* bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.

Az előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

- a)* az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 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 (címéről).

Az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell a *b)–e)* pont szerinti körülményekben bekövetkezett változásokról.

### **10.1.3. Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség**

Az elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás szolgáltatója – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében – megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

- a)* helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 129. § (6) bekezdés *b)–d)* pontjában foglalt adatok;
- b)* helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges – az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus

hírközlési szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt – állandó műszaki-technikai azonosítók;

c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;

d) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;

e) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, illetve ezek kombinációja igénybevételénél alkalmazott hívásirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok;

f) mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén a szolgáltatás igénybevételekor használt, a kommunikációban részt vevő felek készülékazonosítója (IMEI), valamint mobil-előfizetői azonosítója (IMSI);

g) mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén a szolgáltatást nyújtó hálózat- és cellaazonosítója a közlés megkezdésekor, valamint az adott szolgáltatás nyújtásának időpontjában az adott cellaazonosítóhoz tartozó cella tényleges földrajzi helyének meghatározását lehetővé tevő adatok;

h) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok;

i) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;

j) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám);

k) előre fizetett anonim hívókártyás mobil rádiótelefon szolgáltatás esetében a szolgáltatás első igénybevételének dátuma és időpontja, valamint a cellaazonosító, amelyről az aktiválás megtörtént.

A szolgáltató fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az a)–c) pont szerinti adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő, a d)–k) pontban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig köteles megőrizni.

Ezen adatmegőrzési és adatszolgáltatási kötelezettség a sikertelen hívások során előállított vagy kezelt adatokra is kiterjed azzal, hogy ezen adatokat azok keletkezését követő fél évig köteles megőrizni szolgáltató.

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

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.

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.

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.

A beszédcélú elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók kötelesek az egyetemes szolgáltatóknak átadni – az előfizető hozzájárulásától függően – az előfizetőkre vonatkozó azon adatokat, amelyek az elektronikus hírközlésről szóló C. törvény 117. § c) és d) pontjában foglalt szolgáltatás nyújtása érdekében szükségesek. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel.

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

Előfizető az adatbiztonsági szabályokról, tovább az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről a szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálatán tájékozódhat azon eseteken túl, amikor a szolgáltató ezzel kapcsolatos kötelezettségeinek a törvényben foglalt esetekben eleget tesz.

**11. az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat);**

Előfizető a jogszabályban meghatározott nyilatkozatait, valamint egyéb, a szolgáltatóhoz címzett nyilatkozatait az alábbi módokon teheti meg, módosíthatja, vagy vonhatja vissza:

- telefonon keresztül
- az ügyfélszolgálatnál személyesen eljárva
- írásban: postai úton, elektronikus levélben, telefax útján.

Amennyiben valamely nyilatkozat megadása, módosítása, visszavonása tekintetében Szolgáltató meghatározott formai és tartalmi kritériumokat rendel, úgy csak a meghatározott kritériumoknak megfelelő nyilatkozatot köteles Szolgáltató befogadni.

Valamennyi, olyan nyilatkozatot, mely az egyedi előfizető szerződés módosítását eredményezheti, a szolgáltató csak írásban benyújtva köteles befogadni.

Az alábbi esetekben a nyilatkozatok megtétele, módosítása, visszavonása írásbeli alakhoz kötött: előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat.

Előfizető nyilatkozatait a szolgáltató felhívásában megjelölt időpontig teheti meg, ennek hiányában pedig addig, ameddig a szolgáltató a jelen törvényben előírt azon kötelezettségeinek, melyhez az előfizetői nyilatkozatra is szüksége van, késedelem nélkül szabályszerűen eleget tud tenni.

Az egyes nyilatkozatokat főszabály szerint legkésőbb a szerződés megkötéséig teszi meg az előfizető (azon nyilatkozatok esetében, amelyek a szerződés létrejöttével aktuálissá válnak). Amennyiben az

előfizető valamely olyan nyilatkozat megadását nem teljesíti, mely hozzájárulás megadásáról vagy megtagadásáról szól, úgy tekintendő, hogy hozzájárulását megadta.

Előfizető a szerződés megkötését követően nyilatkozatait úgy vonhatja vissza, illetve úgy módosíthatja, hogy az nem eredményezheti a szerződés módosításának szükségességét.

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

### *12.1. A szerződés megszüntetése felmondással*

#### **12.1.1. Rendes felmondás**

Felmondási idő:

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani (ebben az esetben sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség - különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése - nem hárítható át az előfizetőre). Az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis.

Egyéb esetekben az előfizetői szerződés felmondásának felmondási ideje a 12.1.2. pontban meghatározottak kivételével 60 nap.

A felmondás módja, alaki és tartalmi követelményei:

A felek az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben kötelesek megküldeni.

Amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, a szolgáltató olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben is megküldheti a felmondást, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható.

A fenti formai követelmények alól kivételt képez az az eset, amikor a szolgáltató az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a szolgáltató az előfizetőt a szerződés felmondásáról a 6.4. pontban meghatározott egyéb módon is értesítheti.

A szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és
- c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával

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 jogkövetkezmény nem fűzhet.

A szolgáltató ezen jogkövetkezményt sem alkalmazhatja, ha előfizető azért mondja fel az előfizetői szerződést, mert szolgáltató a hibát a hibabejelentést követően 30 napig nem tudja elhárítani.

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. Ezen rendelkezés az előfizető rendkívüli felmondása esetén is érvényes.

### **12.1.2. Rendkívüli felmondás**

#### **I. Előfizetői érdekkörbe tartozó okból**

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést a 12.1.2. pontban meghatározott feltételek szerint 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 értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is harmadik személy részére továbbértékesíti,
- d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató 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 összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

A szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

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

- a) a szolgáltató 15 vagy 30 napos felmondási idővel való felmondásának feltételi teljesültek, indoka(i) fennáll(nak), valamint

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

## II. Szolgáltatói érdekkörbe tartozó okból

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.

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.

Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést rendkívüli felmondással megszüntetheti a szolgáltató olyan súlyos szerződésszegése esetén, amelyet jelen ÁSZF és a vonatkozó jogszabályok nem orvosolnak kötbér rendelkezéssel, illetőleg egyéb eszközzel. (Ez alól kivételt képez azon eset, amikor a szolgáltató a hibát a hibabejelentést követően 30 napig nem tudja elhárítani)

Ebben az esetben a szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

### **12.2. Határozott időtartam leteltével**

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 szolgáltató ezekről köteles legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az előfizetőt.

### **12.3. Egyéb megszűnési okok**

Az előfizetői szerződés megszűnik

- a) az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- b) a szolgáltató halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- c) a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az előfizető között létrejövő új előfizetői szerződés létrejöttével és
- d) a felek közös megegyezésével.

**13. a közvetítéválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítéválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban;**

Ilyen szolgáltatást szolgáltató nem nyújt.

**14. az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei:*****14.1. az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség,***

Mind az előfizető mind a szolgáltató a kötelezettségeik teljesítése és jogaik gyakorlása során a másik féllel együttműködve köteles eljárni. A felek kötelesek valamennyi információt, tájékoztatást és adatot megadni a másik félnek, hogy az a jogszabályokban és az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségének mihamarabb eleget tudjon tenni. Ennek körébe tartozik különösen, hogy a szolgáltató a hiba behatárolása és kivizsgálása során az általa kért adatokat és információkat (pl. sebességmérési adatok) az általa megadott módon megkapja az előfizetőtől.

Az előfizető a szolgáltatással kapcsolatos hibát haladéktalanul köteles bejelenteni a szolgáltató részére az esetleges további károk elkerülése érdekében.

***14.2. a szolgáltatás rendeltetésszerű használata,***

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.

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

A végberendezések és a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizetőnek átadott más elektronikus hírközlő eszközök állagát, és beállításait az előfizető köteles olyan állapotban tartani, hogy az a szolgáltatás igénybevételére, így a rendeltetésszerű használatára alkalmas legyen. Az előfizető ezen kötelezettségének teljesítéséért felelősséggel tartozik. Szolgáltatóval szemben nem támaszthat igényt olyan hibáért, mely az előző kötelezettségének megszegéséből ered, továbbá köteles megtéríteni a szolgáltató azon költségét, melyet az előző kötelezettségének megszegése okozott.

***14.4. az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás;***

Az előfizető köteles valamennyi olyan adatának megváltozását bejelenteni szolgáltató részére, mely a szerződés megkötéséhez szükséges volt.

Amennyiben a szolgáltató valamely (értesítési, tájékoztatási vagy egyéb) kötelezettségének azért nem tud eleget tenni, mert az előfizető a fenti kötelezettségét nem teljesíti, azért nem tehető felelőssé, illetve

az előfizető sem hivatkozhat a szolgáltató ilyen kötelezettségének elmulasztására az esetleges jogkövetkezmények esetén.



**1.a. melléklet****DSL szolgáltatás**

A szolgáltatás leírása:

A szolgáltatás listás díjait a 4. sz. melléklet tartalmazza.

Az Előfizető/használó ADSL típusú összeköttetésen keresztül PPP protokollt használva internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával. Az ADSL alapú internet szolgáltatások része az ADSL alapú távközlési szolgáltatás, amelyet a NET-PORTAL Kft az ilyen szolgáltatást nyújtó távközlési Szolgáltatóktól (Magyar Telekom Nyrt. vagy más Szolgáltató) szerződéses alapon vesz igénybe és épít be saját szolgáltatásába, vagy ezt a szolgáltatáselemet az Előfizető biztosítja. Csomagonként a rendelkezésre álló legnagyobb lehetséges adatátviteli sebességeket a távközlési Szolgáltatók termékei határozzák meg, ezeket a Szolgáltató ügyfélszolgálatán közzéteszi, a szolgáltatás-csomagokban feltünteti, e minőségi értékek : legkisebb garantált letöltési sebesség: 128 kbit/s legnagyobb letöltési sebesség 18 Mbit/s, a legkisebb garantált feltöltési sebesség 32 kbit/s, legnagyobb feltöltési sebesség: 768 Mbit/s. A fenti értékek a legkisebb adatátviteli sebességgel rendelkező Internet hozzáférési csomag minimális le és feltöltési sebességét, valamint a legnagyobb adatátviteli sebességgel rendelkező csomag maximális fel és letöltési sebességét jelölik, a konkrét átviteli sebességet az adott szolgáltatás csomag előfizetői szerződése tartalmazza.

Az ADSL-en alapuló szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad. Az előfizetők számára kialakított ADSL-en alapuló szolgáltatás a kapcsolt vonali szolgáltatás-elemeket is biztosítja.

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

Minimális hardver feltételek:

- ADSL modem és splitter
- Pentium 100 vagy annál nagyobb teljesítményű processzor (WLAN szolgáltatás esetén: Pentium 200 vagy gyorsabb processzor és minimum 1 db szabad USB port)
- 32 MB RAM (ajánlott legalább 64MB)
- Merevlemez (az operációs rendszer és a böngésző mellett legalább 10 Mbyte szabad terület)
- SVGA monitorvezérlő
- Ethernet interfész kártya 10BaseT csatlakozással (10Mbit/s)
- CD meghajtó

Minimális szoftver feltételek:

- Windows XP, Vista, vagy újabb Windows operációs rendszer.

Más operációs rendszerek vagy hardver platformok is használhatóak, (pl. Windows 98, 2000, linux) amennyiben azokhoz az Előfizető maga beszerzi, telepíti és beállítja a szükséges PPP over Ethernet meghajtó szoftvert. A szolgáltatás hozzáférési pont a splitter ügyfél oldali (U-R2) interfésze. A modem 230V-os tápellátását az Előfizetőnek kell biztosítania. Amennyiben az előfizetőnek ISDN2 vonala van és sávfeletti riasztót is üzemeltet az adott vonalon, akkor ADSL szolgáltatást nem tud igénybe venni. Amennyiben az előfizetőnek analóg vonala van és sávfeletti riasztót is üzemeltet az adott vonalon, akkor kérjük riasztórendszerének üzembe helyezőjénél / szolgáltatójánál érdeklődjön a riasztó működési tartománya kapcsán. Amennyiben a riasztó működési tartománya a 4-80kHz sávba esik, akkor a riasztó nem akadályozza az ADSL létesítésének. Amennyiben a riasztó működési tartománya 80kHz felett van, akkor ADSL szolgáltatás az adott vonalra nem létesíthető.

**Szerelői opció leírása, és díja:**

Az ADSL szolgáltatáshoz kapcsolódó végberendezések helyszíni beüzemeléséhez és összeszereléséhez külön díj ellenében szerelői segítség igényelhető a szolgáltatás megrendelésével egy időben, vagy azt követően is, amennyiben az Előfizető még nem kapcsolódott az internetre. Szerelői opció igénylése esetén az Előfizetővel egyeztetett időpontban a helyszínen megtörténik az Előfizető által biztosított végberendezés csatlakoztatása. Szerelői opció csak a NET-PORTAL Kft. által megnevezett és ajánlott végberendezések használata esetén igényelhető. A szolgáltató által ajánlott modemek listája a [www.net-portal.hu](http://www.net-portal.hu) portálon érhető el. Szerelői opció igénylése esetén a NET-PORTAL által megbízott alvállalkozó az Előfizetővel előzetesen egyeztetett időpontban a helyszínen elvégzi az ADSL használatához szükséges végberendezések üzembe helyezését. A szolgáltatásnak nem része a számítógép operációs rendszerének beállítása, illetve az ADSL használatához szükséges szoftverek telepítése, beállítása az Előfizető számítógépén.

Szerelői opció megrendelése az ADSL szolgáltatással egy időben a szerződésen történő jelöléssel, utólagosan a NET-PORTAL ügyfélszolgálatán keresztül (1256-os telefonszámon keresztül) lehetséges. A szerelői opció díja: nettó 5000 Ft.

**Rendelkezésre állás:**

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás havi 98,5% rendelkezésre állását. Azaz a Szolgáltató az Előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott hónapra vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 98,5%-ában biztosítja az internet-szolgáltatást.

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen maximum 48 óra (2880 perc).<sup>3</sup>

Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen maximum 72 óra (4320 perc).<sup>4</sup>

Csomagvesztési arány 0,05

A fenti értékeket Szolgáltató a hibajegyek összesítéséből a Szolgáltatónak felróhatóan rendellenes (nem tartozik ide pl. a rendszeres karbantartás) szünetelések alapján számítja.

**Egyedi feltételek:**

Az ADSL hozzáférési szolgáltatás kizárólag olyan távbeszélő vonalon nyújtható, amely korlátozásmentesen működik. Amennyiben a közcélú távbeszélő szolgáltatás vonatkozásában előírt korlátozás nélküli vonal rendelkezésre állás az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem teljesül, úgy a szerződés ellehetetlenülés okán megszűnik. A szerződés létrejöttének feltétele, hogy a közcélú

---

<sup>3</sup> Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. Korm. rendelet végrehajtásáról szóló kézikönyv vonatkozásában ennek meghatározása: „Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető.”

<sup>4</sup> Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. Korm. rendelet végrehajtásáról szóló kézikönyv vonatkozásában ennek meghatározása: „Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás kiesés miatt nem volt igénybevehető.”

távbeszélő vonal a ADSL hozzáféréseken alapuló csomag Előfizetőjének tulajdonában legyen, vagy a vonal tulajdonosának írásban kell nyilatkoznia arról, hogy hozzájárul, hogy Előfizető a ADSL hozzáféréseken alapuló csomagot adott távbeszélő vonalra megrendelje.

Amennyiben az ADSL hozzáférési szolgáltatást a NET-PORTAL Kft a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 30 napon belül – műszaki okok miatt - nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül az előzetes vagy a helyszíni felmérés alapján értesítést ad. A felmérési idő az Előfizetővel történő egyeztetés alapján - az Előfizető kívánságára - túllépheti a 30 napos határidőt.

Amennyiben a szolgáltatás kiépítése műszaki akadályba ütközik, úgy a NET-PORTAL Kft a nevezett műszaki akadályok elhárulása után az Előfizetőt szóban vagy írásban értesíti.

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik. Egyes szolgáltatás csomagok esetén a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges végberendezéseket az Előfizető biztosítja és azokat a szolgáltatótól függetlenül is beszerezheti. Ebben az esetben a szolgáltatás vállalt szolgáltatási szinten nyújtását Szolgáltató akkor tudja vállalni, ha az Előfizető a szolgáltató által meghatározott végberendezéseket biztosítja. A végberendezések listája megtekinthető a [www.net-portal.hu](http://www.net-portal.hu) oldalon. Egyes szolgáltatás csomagok esetén a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges beállításokat/végberendezések üzembe helyezését az Előfizető maga is elvégezheti. Ebben az esetben a Szolgáltató mentesül a 12.12. pontban leírtak alól.

#### Alvállalkozók:

A NET-PORTAL Kft a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vesz. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a NET-PORTAL Kft az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges ADSL hozzáférés és szükség esetén telefonvonal, valamint egyéb hálózati eszközök (pl. Ethernet kártya, adapter, router) telepítéséhez az adatait a NET-PORTAL Kft alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

#### Előfizetői kedvezmények:

Az ADSL hozzáféréseken alapuló csomagra vonatkozó szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt díjtáblázatban szereplő díj fizetésére kötelezheti

A fenti szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő díjat is érvényesíteni.

A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is - tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

#### Áthelyezés:

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható. Amennyiben az előfizető a hozzáférési pontot a telefonvonallal együtt kívánja áthelyezni, azt a telefon szolgáltatónál kell kezdeményeznie.

A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni.

A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt—indoklással együtt—elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges. Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn—de maximum 60 napon belül—teljesíteni. Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ez irányú nyilatkozata esetén—a Szolgáltató értesítésétől számított— 15 napon belül a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására. A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

#### Szolgáltató váltás:

Az internetszolgáltató-váltással történő ADSL -szolgáltatás lemondás, illetve új előfizetés létesítéséről.

Szolgáltatóváltás jelen szabályozás csak a Magyar Telekom szolgáltatási területén működő ADSL-előfizetések esetén érvényes.

#### **A NET-PORTAL Kft -nél történő ADSL lemondás esetén**

1. Az Előfizető lemondási szándékát a „Lemondási nyilatkozat a NET-PORTAL Kft internetszolgáltatásával kapcsolatban” elnevezésű dokumentumon jelzi (mely letölthető a [www.net-portal.hu](http://www.net-portal.hu) webcímről). A kitöltött dokumentumot a NET-PORTAL Kft írásban fogadj a (52) 321-869 fax számon, vagy a 4031 Debrecen, Bartók Béla utca 23.. postai címen.
2. A NET-PORTAL Kft a lemondás kézhezvételét követő 8 napon belül nyilatkozik arról, hogy az Előfizető számára biztosítja-e a szolgáltató váltással megvalósuló ADSL lemondást. A lemondás elfogadása abban az esetben lehetséges, amennyiben az Előfizetőnek a NET-PORTAL Kft -vel szemben nincs lejárt, kiegyenlítetlen számlatartozása, illetve nem rendelkezik határozott idejű szerződéssel. Határozott idejű szerződés esetén a lemondás csak a díjkedvezmények visszavonásával és díjcsomagok listaáron történő kiszámlázása, valamint a bekötési díj kiszámlázása mellett foganatosítható.
3. ADSL Szolgáltatás felmondása szolgáltató váltással.  
A szolgáltató váltás menete:
  1. Az előfizető az új szolgáltatónál szerződést köt

2. Az új szolgáltató a kábelhálózat tulajdonosának jelzi, az előfizető szolgáltató váltási szándékáról. A kábelhálózat tulajdonosa megkérdezi a Szolgáltatót, hogy hozzájárul-e szolgáltató váltáshoz.
3. A szolgáltató 8 munkanapon belül ellenőrzi, hogy az előfizetőnek van-e számlatartozása, határozott idejű szerződése.
4. A vizsgálat eredményéről a szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt.
5. Ha az előfizető egyértelműen jelzi maradási szándékát (új szerződés kötésével) akkor a Szolgáltató a kábelhálózat tulajdonosának jelzi, hogy az előfizető maradni kíván, ellenkező esetben a Szolgáltató jóváhagyja a szolgáltató váltást.
6. A kábelhálózat tulajdonosa az új szolgáltatóhoz regisztrálja az előfizetőt.

A Szolgáltatónak a szolgáltatást addig kell biztosítani – az előfizetőnek is addig van fizetési kötelezettsége - amíg a kábelhálózat tulajdonosa nem értesíti a Szolgáltatót az átregisztrálás megtörténtéről.

Ha az előfizetőnek 10 napon túli lejárt fizetési tartozása van, abban az esetben a Szolgáltató a szolgáltató váltási igényt elutasítja.

Amennyiben az előfizetőnek a határozott idejű szerződése még nem járt le, a szolgáltató váltásra csak a listaár és kedvezményes havi díj közötti különbség, illetve a bekötési díj kiegyenlítése után lehetséges.

Az előfizető a szolgáltatást „szolgáltató váltással” közvetlenül nem tudja felmondani.

### **NET-PORTAL Kft -nél történő ADSL-előfizetés szolgáltató váltással**

A NET-PORTAL Kft ADSL-szolgáltatásra vonatkozó Egyedi előfizetői szerződésén az új Előfizető jelöli, hogy az ADSL-szolgáltatást „Szünetmentes szolgáltató váltás”-sal kívánja igénybe venni. A szerződésben az Előfizető ezzel a lépéssel nyilatkozik arról, hogy a korábbi szolgáltatójánál le kívánja mondani az előfizetést. A szolgáltatás lemondását a NET-PORTAL Kft végzi.

A megrendelést a NET-PORTAL Kft a Magyar Telekom felé „ISP-váltás” megjelöléssel küldi át.

#### **Általános feltételek:**

A szünetmentes szolgáltató váltás megvalósulásának feltételei:

- Az ügyfélnek ne legyen telefondíj tartozása.
- Az ügyfélnek az elengedő internet szolgáltató felé ne legyen díjtartozása.
- A szünetmentes szolgáltató váltás során az előfizetőnél lévő modem tulajdonlásában nem történik változás, így a „szereld magad” csomaggal rendelkező előfizetők esetében a szünetmentes szolgáltató váltás feltétele, hogy az új szolgáltatónál is csak „szereld magad” csomagra fizethet elő, illetve a „nem szereld magad” típusú csomaggal rendelkező előfizető csak „nem szereld magad” típusú csomagra válthat.
- Szünetmentes szolgáltató váltás esetén az Előfizető tudomásul veszi, hogy az elengedő szolgáltató felé a lemondás elfogadásáig terjedő időszakban köteles megfizetni.

**Extrém használat:**

Abban az esetben, ha a forgalomfüggetlen elszámolású csomagra előfizető forgalmazott adatmennyisége az előző 12 hónap legnagyobb forgalmú 3 hónapjának átlagában 150 Gigabyte forgalmi mennyiséget meghaladja, erről a Szolgáltató a következő hónapban email értesítést küld számára és felszólítja az extrém használat felülvizsgálatára. Az előfizető értesítésének tartalmaznia kell a figyelmeztetést arra, hogy ha az előfizető a forgalmazási szokásait a figyelmeztetés ellenére fenntartja, a Szolgáltató jogosult rendes felmondási joga alapján (ÁSZF 11.2.1) az előfizetői szerződést felmondani. Az extrém használat alapjául szolgáló forgalommennyiséget a felhasználói szokások figyelembe vételével a Szolgáltató naptári évente felülvizsgálja, de ez nem lehet az előző évinél kevesebb.

**Telefon előfizetés nélküli DSL szolgáltatás**

A telefon előfizetés nélküli ADSL szolgáltatáshoz nem szükséges élő telefonállomás. Minden műszaki paramétere megegyezik a „normál” DSL szolgáltatással. A telefon előfizetés nélküli DSL szolgáltatás más címre való áthelyezése csak abban az esetben lehetséges ha az új helyen DSL szolgáltatás nyújtható. Az áthelyezés díja: 12.000 Ft nettó (+áfa).

**Szolgáltatás specifikus minőségi mutatók a 229/ 2008. (IX. 12.) Korm rendelet szerint:****ADSL szolgáltatás:**

Minőségi mutatók megnevezése	Célértékek							
	NetKedvenc / Busines Start	NetOptimum / Busines Startplusz	Net/Busines Perfekt	NetPrémium	Net 5/ Net Business 5	Net 10/ Net Busines 10	Net 15/ Net Business 15	Net 25/ Net Business 25
Új hozzáférés létesítési idő (naptári nap)	30	30	30	30	30	30	30	30
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72	72	72	72	72	72	72	72
Számla, valamint forgalommérésen alapuló számlázási panasz kivizsgálási és elintézési ideje (naptári nap)	30	30	30	30	30	30	30	30
A szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	98	98	98	98	98	98	98	98
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén %-ban	75	75	75	75	75	75	75	75
A maximális le és feltöltési sebesség (Kbps)	1024/128	2048/192	4096/256	8192/512	5000/500	10000/500	18432/1024	25000/4000
Garantált le és feltöltési sebesség (Kbps)	160/64	192/64	256/96	480/192	1000/192	3000/256	960/320	5000/1024

**1.b. melléklet****Bérelt vonali internet szolgáltatás termékdefiníció**

A szolgáltatás leírása:

A szolgáltatás díjait minden esetben egyedi árajánlat alapján határozzuk meg.

Előfizető igénye szerinti sebességű (sávszélességű) digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó internet kapcsolatban áll a Szolgáltató IP gerinchálózatával. A bérelt vonali internet szolgáltatások része a digitális bérelt vonali távközlési szolgáltatás, amelyet a NET-PORTAL Kft (továbbiakban: Szolgáltató) az ilyen szolgáltatást nyújtó távközlési Szolgáltatóktól (Magyar Telekom Nyrt. vagy más Szolgáltató) szerződéses alapon vesz igénybe és építi be saját szolgáltatásába, vagy ezen szolgáltatáselemet az Előfizető/használó biztosítja.

Bérelt vonalon nyújtott internet hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató garantált minimum 64 maximum 10240 kbps letöltési és garantált minimum 64 maximum 10240 kbps feltöltési sebességet biztosít. A fenti értékek a legkisebb adatátviteli sebességgel rendelkező Internet hozzáférési csomag minimális le és feltöltési sebességét, valamint a legnagyobb adatátviteli sebességgel rendelkező csomag maximális fel és letöltési sebességét jelölik, a konkrét átviteli sebességet az adott szolgáltatás csomag előfizetői szerződése tartalmazza.

A bérelt vonali összeköttetés többféle technológiával is megvalósítható (menedzselt bérelt vonal, ATM, FR, mikrohullámú összeköttetés).

A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök:

**Szoftver**

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat.

**Hardver**

A Szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftver-elemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. Az előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott interfésszel történő együttműködésre.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, valamint a Szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a Szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért nem vállal felelősséget.

Egyes szolgáltatáscsomagok esetén a Szolgáltató is biztosíthatja e berendezéseket vagy egy részüket.

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás havi 99.2% rendelkezésre állását. A rendelkezésre állás a Szolgáltató az Előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott hónapra vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 99.2 %-ban biztosítja az internetszolgáltatást, azzal, hogy a nem tervezett üzemszünet esetén a szolgáltatás kiesési idő egyszeri alkalommal a 15 órát nem haladhatja meg.



A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen maximum 48 óra (2880 perc).<sup>5</sup>

Az elő fizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen maximum 72 óra (4320 perc).<sup>6</sup>

Csomagvesztési arány 0,05

A fenti értékeket Szolgáltató a hibajegyek összesítéséből a Szolgáltatónak felróhatóan rendellenes (nem tartozik ide pl. a rendszeres karbantartás) szünetelések alapján számítja.

Rendelkezésre állás:

Egyedi feltételek:

A Szolgáltató feladata a Szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az Előfizető által biztosított berendezések, valamint a Szolgáltató által szállított berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.

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

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a Szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a Szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és győnvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az Előfizető felelős.

Az Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után a Előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei. A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

A szerződés hatályba lépésének, azaz a Szolgáltatásnyújtás megkezdésének napja az a nap, amelyen a Szolgáltató és az Előfizető közös megegyezéssel megállapodnak.

---

<sup>5</sup> Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. Korm. rendelet végrehajtásáról szóló kézikönyv vonatkozásában ennek meghatározása: „Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető.”

<sup>6</sup> Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. Korm. rendelet végrehajtásáról szóló kézikönyv vonatkozásában ennek meghatározása: „Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás kiesés miatt nem volt igénybevehető.”

**Alvállalkozók:**

A NET-PORTAL Kft a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vesz. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a NET-PORTAL Kft az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és adapter vagy router telepítéséhez az adatait a NET-PORTAL Kft alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

**Feltételes kedvezmények:**

A Szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a jelen szerződés alapján a Szolgáltatótól igénybe veszi és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatás kedvezményes díjon kerül meghatározásra. A határozott kedvezményes időszak lejáratára előtti előfizetői felmondás, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató az Előfizetőt díj fizetésére kötelezheti az alábbi feltételekkel:

**1 évre vonatkozó kedvezmény esetén:**

Ha a szerződés megszűnése az első 6 hónapban történik: 6 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.

Ha a szerződés megszűnése a 6-11 hónapban történik: 3 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.

**2 évre vonatkozó kedvezmény esetén:**

Ha a szerződés megszűnése az 1 évben történik: 12 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.

Ha a szerződés megszűnése a 2. évben történik: 6 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.

**3 évre vonatkozó kedvezmény esetén:**

Ha a szerződés megszűnése az 1 évben történik: 12 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.

Ha a szerződés megszűnése a 2-3. évben történik: 6 havi havidíjnak megfelelő összeget kell fizetni.

A fenti szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő díjat is érvényesíteni.

A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is - tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

**Áthelyezés:**

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható. A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni. A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt—indoklással együtt—elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges. Amennyiben a Szolgáltató az

áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn—de maximum 60 napon belül—teljesíteni. Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ezirányú nyilatkozata esetén—a Szolgáltató értesítésétől számított—15 napon belül a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására. A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

**Szolgáltatás specifikus minőségi mutatók a 229/ 2008. (IX. 12.) Korm rendelet szerint:**

Bérelt vonal:

Minőségi mutatók megnevezése	Célértékek	
	Bérelt vonal	
Új hozzáférés létesítési idő (naptári nap)	30	
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72	
Számla, valamint forgalommérésen alapuló számlázási panasz kivizsgálási és elintézési ideje (naptári nap)	30	
A szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	99,2	
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén %-ban	75	
A maximális le és feltöltési sebesség (Kbps)	Egyedi szerint	szerződés
Garantált le és feltöltési sebesség (Kbps)	Egyedi szerint	szerződés

**1.c. melléklet****Mikrohullámú hálózatokon nyújtott internetszolgáltatás**

A szolgáltatás leírása:

A szolgáltatás díjait minden esetben egyedi ajánlat alapján határozzuk meg.

Az Előfizető/használó végberendezésével meghatározott időre létesít összeköttetést a szolgáltató mikrohullámú hálózatán keresztül a Szolgáltató szerverével (kiszolgáló számítógép) annak PPP adatátviteli protokollt biztosító portján (csatlakozási pont) keresztül. A Szolgáltató az előfizetőt erre az időre saját belső egyedi IP címmel látja el. Az Előfizető az internet alkalmazásait a saját végberendezésén futtatott megfelelő programok segítségével veszi igénybe.

A mikrohullámú hálózaton nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató garantált minimum 128 maximum 10240 kbps letöltési és garantált minimum 32 maximum 10240 kbps feltöltési sebességet biztosít a hálózat telítettsége függvényében. A mikrohullámú hálózatokon nyújtott internetszolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, amelyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

A szolgáltatás használatához szükséges hardver és szoftver eszközök:

**Hardver**

A rendszer a 2,4; 5,6 Ghz-es szabad frekvenciasávot (ISM - Industrial, Scientific and Medical) használja az ügyfelek kiszolgálására, amelyen a legmodernebb technológiájú, szabványos (Wi-Fi) wireless eszközök működnek mind ügyféloldalon, mind a távközlési központunkban és átjátszó állomásainkon. A beltéri vevőegység elhelyezése mellett szükséges egy kültéri antenna elhelyezése is, amelyek a rálátás, távolság és zajviszonyok függvényében 5 és 12 dBi teljesítmény között kerülnek telepítésre.

A kihelyezett egység hardware-esen kódolja a rajta átmenő forgalmat 128 bites kódolás segítségével (WEP2).

**Szoftver**

A rendszer összehangolása után a végponti számítógépre telepíteni kell az erre a célra alkalmas meghajtó programot (driver), amelynek az összes Windows-os verzióján kívül Linux és BSD változata is megtalálható.

**Rendelkezésre állás:**

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás havi 95% rendelkezésre állását. Azaz a Szolgáltató az Előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott hónapra vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95%-ában biztosítja az internetszolgáltatást.

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen maximum 48 óra (2880 perc).<sup>7</sup>

Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen maximum 72 óra (4320 perc).<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. Korm. rendelet végrehajtásáról szóló kézikönyv vonatkozásában ennek meghatározása:  
Az elő fizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen maximum 10 óra (600 perc)

Csomagvesztési arány: 0,05

A fenti értékeket Szolgáltató a hibajegyek összesítéséből a Szolgáltatónak felróhatóan rendellenes (nem tartozik ide pl. a rendszeres karbantartás) szünetelések alapján számítja.

Egyedi feltételek:

Amennyiben a mikrohullámú hálózatokon nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatást a NET-PORTAL Kft a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 30 napon belül – műszaki okok miatt - nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül az előzetes valamint a helyszíni felmérés alapján értesítést ad. A felmérési idő az Előfizetővel történő egyeztetés alapján - az Előfizető kívánságára - túllépheti a 30 napos határidőt.

Amennyiben az Előfizető az Igénybejelentőn vagy a szerződésben nyilatkozva kéri a Szolgáltatót, hogy a szolgáltatás kiépítésének akadálya elmúltával a szolgáltatás igénybevételének lehetőségéről tájékoztassa, úgy arról az NET-PORTAL Kft a nevezett műszaki akadályok elhárulása után az Előfizetőt telefonon vagy írásban értesíti.

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

Előfizető a fentiekben túl tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a NET-PORTAL Kft. az Előfizető hálózatát bármikor ellenőrizheti.

Az Előfizető felel a szolgáltatás átadási és a szolgáltatás hozzáférési pontja közötti, saját tulajdonában lévő hálózatrész, illetve hálózati eszköz internetszolgáltatásra való műszaki alkalmasságáért. Ha az említett szakasz, vagy berendezés műszaki alkalmatlansága miatt a szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, azért a Szolgáltató nem felelős. Az említett hálózatrész, illetve hálózati eszköz internetszolgáltatásra alkalmassá tétele mindenkor az Előfizető kötelezettsége. Előfizető a fentiekben túl tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató – a NET-PORTAL Kft - az Előfizető hálózatát előzetes időpont egyeztetést követően bármikor ellenőrizheti.

Alvállalkozók:

Az NET-PORTAL Kft a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozókat is igénybe vesz. Az igénybejelentés / szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy az NET-PORTAL Kft az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és Hálózati kártya telepítéséhez az adatait az NET-PORTAL Kft alvállalkozóinak, kizárólag a feladat elvégzése céljából átadja.

---

<sup>8</sup> Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. Korm. rendelet végrehajtásáról szóló kézikönyv vonatkozásában ennek meghatározása:  
„Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás kiesés miatt nem volt igénybevehető.”

**Előfizetői kedvezmények:**

A szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, az ugyanezen időszak alatt műszaki feltételek hiánya miatt meghíúsuló áthelyezés, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt a díjtáblázatban szereplő díj fizetésére kötelezheti.

A fenti szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő díjat is érvényesíteni.

A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is - tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

**Áthelyezés:**

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható. A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás, az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni.

A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt—indoklással együtt—elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn—de maximum 60 napon belül—teljesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ez irányú nyilatkozata esetén —a Szolgáltató értesítésétől számított— 15 napon belül a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.

A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

**Szolgáltatás specifikus minőségi mutatók a 229/ 2008. (IX. 12.) Korm rendelet szerint:**

Minőségi mutatók megnevezése	Célértékek							
	Netkábel	Netkábel	Netkábel	Netkábel	NetKábel 5	NetKábel 10	NetKábel 15	NetKábel 20
	Start	Kedvenc	Perfekt	Prémium				
Új hozzáférés létesítési idő (naptári nap)	30	30	30	30	30	30	30	30
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72	72	72	72	72	72	72	72
Számla, valamint forgalommérésen alapuló számlázási panasz kivizsgálási és elintézési ideje (naptári nap)	30	30	30	30	30	30	30	30
A szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	98	98	98	98	98	98	98	98
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén %-ban	75	75	75	75	75	75	75	75
A maximális le és feltöltési sebesség (Kbps)	2048/512	4096/1024	6144/1536	8192/2048	5M / 2M	10M / 4M	15M / 5M	20M / 5M
Garantált le és feltöltési sebesség (Kbps)	1024/256	2048/512	3072/768	4096/1024	2,5M / 1M	5M / 2M	7,5M / 2,5M	10M / 2,5M

**1.d. melléklet****Kábeles hálózatokon nyújtott internetszolgáltatás**

A szolgáltatás leírása:

A szolgáltatás listás díjait a 4. sz. melléklet tartalmazza.

Az Előfizető/használó végberendezésével meghatározott időre létesít összeköttetést a közcélú távközlő hálózaton keresztül a Szolgáltató szerverével (kiszolgáló számítógép) annak PPP adatátviteli protokollt biztosító portján (csatlakozási pont) keresztül. A Szolgáltató az előfizetőt erre az időre saját belső egyedi IP címmel látja el. Az Előfizető az internet alkalmazásait a saját végberendezésén futtatott megfelelő programok segítségével veszi igénybe.

A kábeles hálózaton nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató garantált minimum 128 maximum 10240 kbps letöltési és garantált minimum 32 maximum 10240 kbps feltöltési sebességet biztosít a hálózat telítettsége függvényében. A mikrohullámú hálózatokon nyújtott internetszolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, amelyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

A szolgáltatás használatához szükséges hardver és szoftver eszközök:

**Hardver**

A szolgáltató UTP kábeles összeköttetést épít ki az előfizető számítógépe és a szolgáltató átjátszó állomása között. Az átjátszó állomás közvetlen vagy közvetett, kábeles vagy mikrohullámú kapcsolatban áll a szolgáltató szerverével.

**Szoftver**

A rendszer összehangolása után a végponti számítógépre telepíteni kell az erre a célra alkalmas meghajtó programot (driver), amelynek az összes Windows-os verzióján kívül Linux és BSD változata is megtalálható.

**Rendelkezésre állás:**

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás havi 95% rendelkezésre állását. Azaz a Szolgáltató az Előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott hónapra vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95%-ában biztosítja az internetszolgáltatást.

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen maximum 48 óra (2880 perc).<sup>9</sup>

Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen maximum 72 óra (4320 perc).<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. Korm. rendelet végrehajtásáról szóló kézikönyv vonatkozásában ennek meghatározása:

Az elő fizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen maximum 10 óra (600 perc)

<sup>10</sup> Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. Korm. rendelet végrehajtásáról szóló kézikönyv vonatkozásában ennek meghatározása:

„Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás kiesés miatt nem volt igénybevehető.”



Csomagvesztési arány 0,05

A fenti értékeket Szolgáltató a hibajegyek összesítéséből a Szolgáltatónak felróhatóan rendellenes (nem tartozik ide pl. a rendszeres karbantartás) szünetelések alapján számítja.

Egyedi feltételek:

Amennyiben a mikrohullámú hálózatokon nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatást a NET-PORTAL Kft a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 30 napon belül – műszaki okok miatt - nem létesíti, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül az előzetes valamint a helyszíni felmérés alapján értesítést ad. A felmérési idő az Előfizetővel történő egyeztetés alapján - az Előfizető kívánságára - túllépheti a 30 napos határidőt.

Amennyiben az Előfizető az Igénybejelentőn vagy a szerződésben nyilatkozva kéri a Szolgáltatót, hogy a szolgáltatás kiépítésének akadálya elmúltával a szolgáltatás igénybevételének lehetőségéről tájékoztassa, úgy arról az NET-PORTAL Kft a nevezett műszaki akadályok elhárulása után az Előfizetőt telefonon vagy írásban értesíti.

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

Előfizető a fentiekben túl tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a NET-PORTAL Kft. az Előfizető hálózatát bármikor ellenőrizheti.

Az Előfizető felel a szolgáltatás átadási és a szolgáltatás hozzáférési pontja közötti, saját tulajdonában lévő hálózatrész, illetve hálózati eszköz internetszolgáltatásra való műszaki alkalmasságáért. Ha az említett szakasz, vagy berendezés műszaki alkalmatlansága miatt a szolgáltatás nem létesíthető, illetve nem nyújtható, azért a Szolgáltató nem felelős. Az említett hálózatrész, illetve hálózati eszköz internetszolgáltatásra alkalmassá tétele mindenkor az Előfizető kötelezettsége. Előfizető a fentiekben túl tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató – a NET-PORTAL Kft - az Előfizető hálózatát előzetes időpont egyeztetést követően bármikor ellenőrizheti.

Alvállalkozók:

Az NET-PORTAL Kft a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozókat is igénybe vesz. Az igénybejelentés / szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy az NET-PORTAL Kft az Előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés és Hálózati kártya telepítéséhez az adatait az NET-PORTAL Kft alvállalkozóinak, kizárólag a feladat elvégzése céljából átadja.

Előfizetői kedvezmények:

A szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre. Amennyiben az Előfizető az ezzel kapcsolatos kötelezettségei ismeretében úgy rendelkezik, hogy egy meghatározott időszakban a Szolgáltatást a

szerződés alapján a Szolgáltatótól veszi igénybe és a határozott időszak alatt a szerződés felmondására vonatkozó nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve kötelezettségeit nem szegi meg, úgy a határozott kedvezményes időszakra a Szolgáltatást a Szolgáltató kedvezményes díjon nyújtja. A határozott kedvezményes időszak lejáratá előtti előfizetői felmondás, az ugyanezen időszak alatt műszaki feltételek hiánya miatt meghiúsuló áthelyezés, illetve az előfizetői kötelezettségszegés, valamint az Előfizető érdekkörében felmerülő ok eredményeképpen történő szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az Előfizetőt a díjtáblázatban szereplő díj fizetésére kötelezheti

A fenti szerződés megszűnés esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi előfizetői szerződésben szereplő díjat is érvényesíteni.

A kedvezmények elvesztése esetén, az esetleges behajtási eljárás során a szerződés – a kedvezmények vonatkozásában is - tartozás-elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

#### Áthelyezés:

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható. A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség. E megegyezésnek természetesen feltétele, hogy a szolgáltatás, az új helyszínen létesíthető legyen. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési igényének beérkezésétől számított 15 napon belül köteles az előfizetőnek visszajelezni.

A Szolgáltató a fenti határidőn belül az áthelyezési igényt—indoklással együtt—elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt nem lehetséges.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, köteles azt a visszajelzéstől számított legrövidebb időn—de maximum 60 napon belül—teljesíteni.

Amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igényt elfogadja, de az áthelyezés mégsem teljesíthető, az Előfizető ezirányú nyilatkozata esetén —a Szolgáltató értesítésétől számított— 15 napon belül a szerződést a feltételes kedvezmények elvesztése nélkül felmondhatja. Felmondás hiányában a Szolgáltató köteles a szolgáltatásnak az áthelyezést megelőző feltételek szerinti nyújtására és jogosult a szolgáltatás további számlázására.

A Szolgáltató jogosult a jogviszony szüneteltetésére a visszajelzés dátumától kezdve az áthelyezés megtörténteig.

**Szolgáltatás specifikus minőségi mutatók a 229/ 2008. (IX. 12.) Korm rendelet szerint:**

Mikrohullámú lakossági internet

Minőségi mutatók megnevezése	Célértékek							
	Netkábel	Netkábel	Netkábel	Netkábel	NetKábel 5	NetKábel 10	NetKábel 15	NetKábel 20
	Start	Kedvenc	Perfekt	Prémium				
Új hozzáférés létesítési idő (naptári nap)	30	30	30	30	30	30	30	30
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (óra)	72	72	72	72	72	72	72	72
Számla, valamint forgalommérésen alapuló számlázási panasz kivizsgálási és elintézési ideje (naptári nap)	30	30	30	30	30	30	30	30
A szolgáltatás rendelkezésre állása (%)	98	98	98	98	98	98	98	98
A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén %-ban	75	75	75	75	75	75	75	75
A maximális le és feltöltési sebesség (Kbps)	2048/512	4096/1024	6144/1536	8192/2048	5M / 2M	10M / 4M	15M / 5M	20M / 5M
Garantált le és feltöltési sebesség (Kbps)	1024/256	2048/512	3072/768	4096/1024	2,5M / 1M	5M / 2M	7,5M / 2,5M	10M / 2,5M

## **Előfizetői szolgáltatások meghatározása**

A Net-Portal Kft. a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján az alábbiakban meghatározott VOIP alapú távbeszélő szolgáltatásokat nyújtja

SZJ: 64.20.11.0. Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás

SZJ: 64.20.12.1. Nyilvános belföldi távolsági távbeszélő szolgáltatás

SZJ: 64.20.12.2 Nyilvános nemzetközi távolsági távbeszélő szolgáltatás

## **1. Alapszolgáltatások**

### ***A hívások díjazása***

Az előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén díjcsomagtól függően a forgalmi díj másodperc vagy perc alapú, a beszélgetés tényleges másodpercében vagy percben mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszaktól függ. A díjazás a 2. számú mellékletben meghatározott percdíjak alapján történik.

A forgalmi díjon felül sikeres hívás esetében a Szolgáltató kapcsolási díjat is felszámolhat. Sikeres hívásnak az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a kapcsolat ténylegesen létrejött. A hívás létrejön akkor is, ha tényleges beszélgetés nem történik, azonban a hívott oldalon lévő végberendezés (pl. hangposta, üzenetrögzítő, fax, alközpont, modem) fogadja a hívást. A kapcsolási díj a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért a díjazási időszaktól és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként fizetendő.

Fax hívás csak az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakoztatott, a 26/2001. (XII.22.) MeHVM rendelet előírásainak megfelelő végberendezésről történhet. A fax hívások díjazása a hanghívásokkal azonos.

### **1.1 Helyi hívás**

Egyazon földrajzi számozási körzeten belüli előfizetői hozzáférési pontok között létrejött beszéd vagy fax hívás, amely nem minősül az 1.2. pontban meghatározott hálózaton belüli hívásnak

### **1.2 Szolgáltató hálózatán belüli hívás**

A szolgáltató hálózatához tartozó két előfizetői hozzáférési pont közötti beszéd vagy fax hívás. Ilyen típusú hívás kizárólag a Szolgáltató előfizetői között jöhet létre.

### **1.3 Belföldi távolsági hívás**

Két különböző földrajzi számozási körzetbe bekapcsolt előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd vagy fax hívás, amely nem minősül az 1.2 pont szerint hálózaton belüli hívásnak. A hívott előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez a belföldi előtétet (06), a belföldi körzetszámot és az előfizetői számot kell tárcsázni.

#### **1.4 Nemzetközi hívás**

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

#### **1.5 Mobil hívás**

A helyhez kötött hálózatba bekapcsolt és mobil rádiótelefon szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjai közötti hívás. A hívott mobil rádiótelefon előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez belföldi előtétet (06), két számjegyű mobil hálózatkiválasztó kódot és 7 számjegyű mobil rádiótelefon-számot kell tárcsázni.

#### **1.6 Tudakozó hívás-szolgáltatások**

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

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

Az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

##### *Belföldi és helyi tudakozódás*

A belföldi és helyi tudakozódás szolgáltatás igénybevételével az előfizető az előfizetői állomásáról magyarországi előfizetőkről és hívószámokról tudakozódhat.

A tudakozó a 198-as tudakozószolgálati hívószámon érhető el.

A tudakozó szolgálat csak azon előfizetők adatairól ad felvilágosítást, akik ehhez hozzájárultak. Hívásonként maximum 4 tudakozódás lehetséges.

#### **Nemzetközi tudakozódás**

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

A nemzetközi tudakozó a 199-es tudakozószolgálati hívószámon érhető el.

#### **Tudakozó Plusz**

A Tudakozó Plusz egy olyan szolgáltatás, amelynek célja a tudakozó szolgáltatásnál bővebb információátadás lehetővé tétele, ezáltal az előfizetők információigényének szélesebb körű kielégítése.

A Tudakozó Plusz kezelője előfizető által megadott szempontok alapján keresi meg és

biztosítja a kívánt információkat.

A szolgáltatás a 197-es tudakozószolgálati hívószámon érhető el.

A Szolgáltató által biztosított szolgáltatás kizárólag kezelői szolgáltatásnak tekinthető, a Szolgáltató a közölt információk tartalmáért felelősséget nem vállal. A Szolgáltató az információ forrását megjelöli.

### **1.7 Segélykérő (különleges) hívás**

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

Hívószámok: Mentők	104
Tűzoltóság	105
Rendőrség	107
Európai egységes segélyhívó	112

A segélykérő hívások díjmentesek.

### **1.8 Belföldi zöld számra irányuló hívás**

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

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

Az igénybevétel korlátai

Csak olyan hálózatban található zöldszámok érhetőek el a Szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjairól, amelyek irányában a szolgáltató hálózat-hozzáférési szerződésekkel rendelkezik.

### **1.9 Belföldi kék számra irányuló hívás**

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

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

Az igénybevétel korlátai

Csak olyan hálózatban található kékszámok érhetőek el a Szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjairól, amelyek irányában a szolgáltató hálózat-hozzáférési szerződésekkel rendelkezik.

### **1.10 Emelt díjas szám hívás szolgáltatás (AudioTex)**

A telefonszolgáltatást erre a szolgáltatásra nem lehet igénybe venni

### **1.11 Távszavazás hívás**

A telefonszolgáltatást erre a szolgáltatásra nem lehet igénybe venni

## **2. Kiegészítő szolgáltatások:**

### **2.1. Tartós híváskorlátozás**

Az előfizető kérésére a szolgáltató lehetővé teszi annak megakadályozását, hogy bármilyen, vagy bizonyos fajta kimenő hívást kezdeményezzenek az előfizető vonaláról.

A tartós híváskorlátozás típusai:

- a) nemzetközi távhívás (00 előtét) letiltása,
- b) nemzetközi és belföldi távhívás (00 előtét, illetve minden egyéb, 06 előtéttel kezdeményezhető hívás, pl. emeldíjas szám, kék szám, távszavazás, internet szám) letiltása,
- c) segélykérő hívások kivételével minden hívás letiltása,
- d) emeldíjas szám (06-90) hívásának letiltása.

A Net-Portal Kft. a szolgáltatás megrendelése esetén garantálja, hogy korlátozás alá eső hívás közvetlenül számbeadással nem kezdeményezhető a távbeszélő állomásról.

Az alközpontokban beállított híváskorlátozások ellenére létrejött sikeres hívásokért a szolgáltató nem vállal felelősséget.

Előfizető a segélykérő és a hibabejelentő hívásokat nem tilthatja le.

A kiegészítő szolgáltatásért Előfizető a Díjszabásban meghatározott egyszeri díjat köteles fizetni.

Az igénybevétel feltételei

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

A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

### **2.2. Hívásátirányítás**

#### **a) Hívásátirányítás feltétel nélkül**

Az előfizető, ha távolléte miatt nem tudja fogadni az állomására érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik távbeszélő állomásra. Aktív hívásátirányítás alatt a bejövő hívásokat a központ minden esetben a megadott távbeszélő állomásra kapcsolja. A hívásátirányításra a központ a szolgáltatást igénybe vevő előfizetőt speciális tárcsahanggal figyelmezteti.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF). A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

Az igénybevétel korlátai

A szolgáltatás telefonon nem rendelhető meg.

Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő előfizető távbeszélő állomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik távbeszélő állomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást kérő előfizetőnek számlázzák.

#### **b) Hívásátirányítás foglaltság esetén**

Az előfizető, aki a távbeszélő állomásának foglaltsága miatt nem tudja fogadni az érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik távbeszélő állomásra. Aktív átirányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat továbbítja az aktiváláskor megadott távbeszélő állomásra, melyek az előfizető távbeszélő állomásának foglaltsága alatt érkeznek, a többi hívást az előfizető távbeszélő állomására kapcsolja. A hívásátirányításra a központ a szolgáltatást igénybe vevő előfizetőt speciális tárcsahanggal figyelmezteti.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF). A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

Az igénybevétel korlátai

A szolgáltatás telefonon nem rendelhető meg.

Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő előfizető távbeszélő állomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik távbeszélő állomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást kérő előfizetőnek számlázzák.

#### **c) Hívásátirányítás „nem felel” esetén**

Az előfizető azokat a hívásokat, amelyekre megadott időn belül nem felel, átirányíthatja az aktiváláskor megadott másik távbeszélő állomásra. Aktív átirányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat irányítja át az aktiváláskor megadott távbeszélő állomásra, melyek csengetik az előfizető távbeszélő állomását, de a megadott időn belül nem veszik fel a kézibeszélőt.

A hívásátirányításra a központ a szolgáltatást igénybe vevő előfizetőt speciális tárcsahanggal figyelmezteti.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF). A szolgáltatás csatlakozásonként rendelhető meg.

Az igénybevétel korlátai

A szolgáltatás telefonon nem rendelhető meg.



Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő előfizető távbeszélő állomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik távbeszélő állomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást kérő előfizetőnek számlázzák.

### **2.3. Tételes számlamelléklet**

A szolgáltató az előfizető részére (az előre fizetett díjú szolgáltatások kivételével) az Eht 142. § 1. bekezdése szerinti tételes számlamellékletet küld. A számlamellékletben elkülöníthető módon feltüntetésre kerülnek a helyi, helyközi, belföldi távolsági és a nemzetközi hívások, valamint a telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások díjai.

A szolgáltató tételes számlamelléklet kiadását külön díj fizetéséhez nem köti.

### **2.4. Hívásrészletezés és eseti kimutatás**

Szolgáltató az Előfizető előzetes (a számlázási időszak első napját megelőző napig benyújtott) kérésére a rendszeresen kiállított számlához a díjszámítás alapjául szolgáló olyan részletesebb számlamellékletet (hívásrészletező) csatol, amely magában foglalja a díj kiszámításhoz szükséges forgalmazási és számlázási adatokat. A hívásrészletező tartalmazza az előfizető által kezdeményezett hívások kezdő időpontját, időtartamát, a hívott számokat, a hívásegység díját és a hívás díját.

Szolgáltató a forgalmazási és számlázási adatokat azok törléséig (a Szerződésből eredő igény elévüléséig, lásd Hkt.16.§.) az Előfizető kérésére Díjszabásban meghatározott díj ellenében nyomtatott vagy elektronikus formában, az ÁSZF 3. számú melléklete, valamint a hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, a hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint *a hírközlési szolgáltatások adatkezelésének különös feltételeiről, a hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról valamint az azonosító kijelzés és hívásátirányítás szabályairól* szóló 253/2001.(XII.18.) Kormányrendeletben meghatározott feltételek szerint átadja.

### **2.5. Névtelen hívás fogadásának visszautasítása**

A névtelen hívás fogadásának visszautasítása szolgáltatás lehetőséget biztosít az előfizető számára, hogy egységesen visszautasítsa mindazokat a beérkező hívásokat, amelyeket a hívószám kijelzése nélkül kezdeményeztek telefonszámára.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF).

### **2.6. Hangposta szolgáltatás**

A szolgáltatás igénybevétele esetén a hívó fél üzenetet hagyhat az előfizető számára, melyet az előfizető a megfelelő telefonszám felhívásával lehallgathat. A szolgáltatás a hívó fél döntésére bízta az üzenet hagyás lehetőségét az előfizető hangpostafiókjában.

Díjazás

A 4. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján

A szolgáltatás rövidhívószámmal kizárólag a Szolgáltató hálózatából érhető el. Más hálózatokból a társzolgáltatók tarifájának megfelelő hívással lehet a szolgáltatást elérni. A szolgáltatás

igénybevételéhez az ügyfélnek a hívásokat a postafiókra kell irányítania. (pl. hívásátírányítás „nem felel” esetén)

## 2.7. Szolgáltató választás

A Net-Portal Kft. biztosítja az előfizető számára a szolgáltató választást előválasztás, illetőleg hívásonkénti előtétválasztás alkalmazásával belföldi távolsági és nemzetközi hívás esetén.

## 2.8. Hívó fél előfizetői számának megjelenítése (CLIP)

és letiltása szolgáltatás (CLIR)

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

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

A szolgáltató minden előfizetője részére megteremti annak lehetőségét, hogy hívásonkénti alapon – egyszerű módon - letilthassa vagy lehetővé tegye saját előfizetői számának megjelenítését. A hívó fél előfizetői száma megjelenítésének tiltása szolgáltatásnak két típusa létezik, az állandó letiltás és a hívásonkénti letiltás.

a) Állandó letiltás:

Üzemeltetői beállítás az előfizető írásos nyilatkozata alapján, amellyel a hívó hívószámáról kezdeményezett minden hívásra a kijelzés letiltását továbbítja a telefonközpont. Állandó letiltás hívásonkénti engedélyezéssel: A kijelzés tiltott, de az előfizető igénye szerint lehetőség van a kijelzés hívásonkénti engedélyezésére analóg telefon esetében speciális kódokkal a hívószám tárcsázása/beütése előtt .

b) Hívásonkénti letiltás:

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

Az igénybevétel feltételei

A központ a *szabad* előfizetői hívószámra érkező minden hívásra a csengetéssel egy időben kiküldi annak a hívószámának az azonosítóját, ahonnan a hívást kezdeményezték - illetőleg amennyiben ez nem lehetséges - jelzi a hívószám hiányát.

Az igénybevétel korlátai

A külföldről kezdeményezett hívások hívószámai nem minden esetben jelennek meg.

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

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

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

## **Díjazás**

*A 4. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.*

Amennyiben az előfizető a szerződés megkötésekor az adatkezelési hozzájárulási lapon az adatai kezeléséről és a hívószám kijelzés letiltásáról nem nyilatkozik, a szolgáltató úgy értékeli, hogy az előfizető az adatai rendes kezelését kívánja, illetve hívószáma kijelzéséhez hozzájárul.

### **2.9. Titkos szám**

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

Díjazás

*A 4. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.*

### **2.10. Rejtett szám**

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

Díjazás

*A 4. számú Mellékletben foglalt díjtáblázat alapján.*

### **2.11. Részleges címmel történő adatkezelés**

Az előfizető kérésére, erre vonatkozó nyilatkozata alapján adatai közül név, telefonszám, házsám nélküli cím és foglalkozás tudakozó általi kiadása és megjelentetése a telefonkönyvben.

## **3. Kezelői szolgáltatások**

Szolgáltató kezelői szolgáltatásokat nem nyújt, de biztosítja az Előfizetők és más felhasználók részére a segélykérő szolgálatok elérését.

- 1. Árprés:** olyan versenykorlátozó helyzet, amelyben egy hatékonyan működő szolgáltató az árres szűkösségéből következően nem képes a hálózati szolgáltatás igénybevételével a hálózati szolgáltatást nyújtó szolgáltató által, illetve általa irányított, őt irányító vagy vele közös irányítás alatt álló vállalkozás által az érintett piacon már nyújtott ráépülő előfizetői szolgáltatást a hálózati szolgáltatást nyújtó szolgáltató, illetve az általa irányított, őt irányító vagy vele közös irányítás alatt álló vállalkozás által kialakított árszinten gazdaságosan nyújtani.

2. **Egyéni előfizető:** az a természetes személy előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.
3. **Elektronikus hírközlési építmény:** elektronikus hírközlési nyomvonalas és nyomvonal jellegű létesítmények és egyéb műtárgyak; az elektronikus hírközléshez szükséges olyan sajátos építmények, amelyek magukba foglalják a vezetékekkel és vezeték nélküli összeköttetésekkel összefüggő – burkoló, tartó, védő, jelző stb. – műtárgyakat, különösen a tartozékokat és a tartószerkezeteket, az antenna-tartószerkezeteket (tornyokat), oszlopokat, alagutakat, kábelszekrényeket, csatornákat, föld alatti és föld feletti jelzőket, védőműtárgyakat.
4. **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 információs társadalommal összefüggő, más jogszabályokban meghatározott szolgáltatásokat, amelyek nem elsősorban az elektronikus hírközlő hálózatokon történő jeltovábbításból állnak.
5. **Elektronikus hírközlési szolgáltató:** elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, valamint elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó természetes, illetőleg jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság.
6. **Elektronikus hírközlési tevékenység:** olyan tevékenység, amely bármely értelmezhető formában előállított jel, jelzés, írás, kép, hang vagy bármely természetű egyéb közlemény elektronikus hírközlő hálózaton keresztül egy vagy több felhasználóhoz történő eljuttatását szolgálja, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása, elektronikus hírközlő hálózat vagy berendezés üzemeltetése, végberendezések forgalmazása és a kapcsolódó szolgáltatások.
7. **Elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály:** az elektronikus hírközlési törvény, az elektronikus hírközlési törvény felhatalmazása alapján a törvény végrehajtása tárgyában kibocsátott jogszabály, valamint a hatóság határozata.
8. **Elektronikus hírközlő berendezés:** az elektronikus hírközlési tevékenység végzéséhez szükséges berendezés, ideértve többek között a készüléket.
9. **Elektronikus hírközlő eszköz:** az elektronikus hírközlő berendezések és a kapcsolódó eszközök összessége, ideértve az antennákat is.

- 10. Elektronikus hírközlő hálózat:** átviteli rendszerek és – ahol ez értelmezhető – a hálózatban jelek irányítására szolgáló berendezések, továbbá más erőforrások, melyek jelek továbbítását teszik lehetővé meghatározott végpontok között vezetéken, rádiós, optikai vagy egyéb elektromágneses úton, beleértve a műholdas hálózatokat, a helyhez kötött és a mobil földfelszíni hálózatokat, az energiaellátó kábelrendszereket, olyan mértékben, amennyiben azt a jelek továbbítására használják, a műsorszórásra használt hálózatokat és a kábeltelevíziós hálózatokat, tekintet nélkül a továbbított információ fajtájára.
- 11. Elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője:** nyilvános elektronikus hírközlő hálózat, illetve kapcsolódó eszközök feletti rendelkezési vagy használati jogot gyakorló természetes, illetőleg jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb szervezet.
- 12. Elektronikus hírközlő végberendezés:** olyan termék vagy egy termék olyan része, amelynek rendeltetése az elektronikus hírközlő hálózatra való kapcsolódás közvetlenül vagy közvetve, az előfizetői hozzáférési ponton keresztül az elektronikus hírközlő hálózattal való együttműködés céljából.
- 13. 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.
- 14. Előfizetői hozzáférési pont:** azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.
- 15. 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.
- 16. Előfizetői szolgáltatás:** a nyilvánosan elérhető, az elektronikus hírközlési törvény értelmében hálózati szolgáltatásnak nem minősülő elektronikus hírközlési szolgáltatás.
- 17. Felhasználó:** az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.
- 18. Fogyasztó:** bármilyen természetes személy, aki szakmáján, üzleti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel.

- 19. Forgalomba hozatal:** elektronikus hírközlő berendezések, valamint nagyfrekvenciás jelet, illetve mellékhatást keltő egyéb villamos és elektronikus berendezések vagy azok alkotórészét vagy tartozékát képező készülékek visszterhes vagy ingyenes, első ízben történő rendelkezésre bocsátása, így különösen az adásvétel, egyéb átengedés, raktározás, saját felhasználásra történő közvetlen behozatal vagy gyártás esetén az üzembe helyezés.
- 20. Frekvenciagazdálkodás:** azon állami tevékenységek összessége, melyek a rádióspektrum szabályozott nemzeti és nemzetközi felhasználását szolgálják, célja a rádióspektrum hatékony és káros zavarástól mentes felhasználása, a frekvenciák biztosítása a rádiószolgálatok keretében működő rádiótávközlési, rádiócsillagászati és egyéb nem rádiótávközlési alkalmazások számára.
- 21. Gyártó:** az a gazdálkodó szervezet, amely felel a berendezés tervezéséért, gyártásáért, csomagolásáért, jelöléséért és forgalomba hozataláért, függetlenül attól, hogy ezeket a feladatokat saját maga vagy megbízásából más végzi. Gyártónak tekintendő az is, aki ugyancsak forgalomba hozatal céljából jelentős, az alapvető követelményeket befolyásoló változtatásokat vagy bővítéseket végez meglévő berendezéseken, vagy azokból új berendezést állít elő. Ha a gyártó székhelye nem Magyarország területén van, a készülék importálója tekintendő gyártónak.
- 22. Hozzáférés:** eszközök, illetve szolgáltatások rendelkezésre bocsátása más elektronikus hírközlési szolgáltató részére meghatározott feltételek mellett, kizárólagos vagy nem kizárólagos jelleggel, elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtása céljából. A hozzáférés kiterjed többek között a hálózati elemekhez és kapcsolódó eszközökhöz történő hozzáférésre, amely magában foglalhatja – a berendezések vezetékes vagy vezeték nélküli módon történő csatlakoztatását; – az összekapcsolást; – a bitfolyam hozzáférést; – a fizikai infrastruktúrához való hozzáférést, beleértve az épületeket, alépítményeket és tornyokat; – a megfelelő szoftverrendszerekhez való hozzáférést, beleértve a működéstámogató rendszereket, a számfordításhoz vagy ezzel egyenértékű funkciót kínáló rendszerekhez való hozzáférést; – a vezetékes és mobil hálózatokhoz való hozzáférést, különösen barangoláshoz; – digitális televíziós szolgáltatások feltételes hozzáférési rendszereihez való hozzáférést.
- 23. Kapcsolódó eszközök:** elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetéséhez, illetve elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásához kötődő, vagy ahhoz igénybe vehető eszközök, ideértve többek között a feltételes hozzáférési rendszereket és az elektronikus műsortájékoztatókat.
- 24. Káros zavarás:** olyan zavarás, amely veszélyezteti a rádió navigációs szolgálat vagy más biztonsági szolgálat működését, vagy amely más módon komolyan károsítja, akadályozza vagy ismételtlen megszakítja az alkalmazandó európai uniós vagy nemzeti jogszabály szerint működő rádiótávközlési szolgáltatást.
- 25. Készülék:** a rádióberendezés és az elektronikus hírközlő végberendezés.

- 26. Közös eszközhasználat:** az elektronikus hírközlési építmények, valamint az elektronikus hírközlő eszközök, így többek között az információs rendszerek közös használata. A helymegosztás a közös eszközhasználat különös formája.
- 27. Közzététel:** az elektronikus hírközlési törvény által a hatóság számára közzétenni rendelt információ hozzáférhetővé tétele a hatóság hivatalos lapjában, az arra vonatkozó eljárás szerint, valamint a hatóság internetes oldalain haladéktalanul.
- 28. Ráépülő előfizetői szolgáltatás:** valamely hálózati szolgáltatással összefüggő olyan előfizetői szolgáltatás, amelynek a hálózati szolgáltatást nyújtó szolgáltatótól eltérő szolgáltató általi gazdaságos nyújtásához az adott hálózati szolgáltatás igénybevétele a technika fejlettségének adott szintjén feltétlenül szükséges. A jelen meghatározás alkalmazásában valamely előfizetői szolgáltatást a felhasználási célra, az árra, a minőségre és a teljesítés feltételeire tekintettel ésszerűen helyettesítő szolgáltatásokat is figyelembe kell venni.
- 29. Titkos információgyűjtés, illetve titkos adatszerzés** (az elektronikus hírközlési törvény alkalmazása szempontjából): az elektronikus hírközlő hálózaton és elektronikus hírközlő eszközökkel az elektronikus hírközlési tevékenység során, illetve azzal összefüggésben keletkezett, továbbított információk, adatok kiválasztása, kicsatolása, technikai eszközzel történő rögzítése és megismerése.

**Üzleti titok:** a Ptk. 81. §-a szerinti üzleti titok. **Minőségi mutatók neve, meghatározása, értelmezése**

### 1. Új hozzáférési létesítési idő

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek az esetek 80 %-ában teljesített határideje.

Új hozzáférés létesítésnek minősül az első hozzáférés létesítés, az áthelyezés, az előfizetőnél további hozzáférés létesítés, ha a létesítés fizikai megvalósítást igényel helyhez kötött előfizetői hozzáférés igénybevétele esetén. Amennyiben a szolgáltató és az előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott szállítási időpont külön megrendelésnek számít mérési szempontból. Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek számít mérési szempontból.

Kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje: a Szolgáltató által kibocsátott belépési díj számla befizetését követően, legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 30 napon belül (a Felek eltérő megállapodása hiányában).

**Minimál érték: 30 nap      Célérték: 30 nap**

## **2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje**

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje.

A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is.

Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. Többvonalas, többcsatornás előfizetői hozzáférésről bejelentett hibákat egy hibának kell tekinteni, a bekapcsolt, érintett vonalak, csatornák számától függetlenül. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a szolgáltató az előfizetővel az ÁSZF szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek különösen:

- végberendezés hibája,
- ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés – a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- az előfizető kéri a javítás elhalasztását.

A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje: legfeljebb a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 72 óra időtartamon belül.

**Minimál érték: 72 óra      Célérték: 72 óra**

## **3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje**

Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett panaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje (megkezdett naptári nap).

A mutató a kiállított számlát érintő számlapanasz szolgáltató általi fogadása és a válaszlevél küldése között eltelt időtartam alapján kerül meghatározásra. Az alapadatokat az iktató rendszer szolgáltatja

**Minimál érték: 30 nap      Célérték: 30 nap**

## **4. A szolgáltatás rendelkezésre állása**

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest.

Szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes előfizetők érzékelték-e. Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az előfizető számára nem igénybe vehető. A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése.

Kizárt esetek különösen:

- a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.



A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra 92,5% -os minőségi célértékeket biztosítja az Előfizető által rendeltetésszerűen használt és fenntartott előfizetői hozzáférési ponton a tényleges rendelkezésre állási idő legalább 90 %-ában.

A szolgáltatás tényleges rendelkezésre állási ideje éves átlagban kerül kiszámításra, úgy, hogy az elvi rendelkezésre állási időből (a naptári év napjai száma szorozva 24 órával) levonásra kerülnek az alábbi, szolgáltatás nélküli időtartamok:

- a) a vis major miatti szünetelés időtartama,
- b) Szolgáltató érdekkörén kívüli egyéb ok miatti szünetelés (különösen: időjárási viszonyok, baleset, súlyos energia-ellátási zavar, műsorszolgáltatások időjárási és egyéb ok miatti kimaradásai, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) időtartama,
- c) Előfizető kérésére történt szünetelés időtartama,
- d) Előfizető szerződésszegése miatti korlátozás időtartama,
- e) nem saját tulajdonú hálózaton való szolgáltatásnál a hálózati hiba időtartama.

**Minimál érték: 90%      Célérték: 90%**

### 5. A sikertelen hívások aránya

A sikertelen hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest. (%)

A vizsgált időszakban a megfigyelt forgalom vonatkozásában a sikertelen hívások száma osztva a megkísérelt összes hívás számával és szorozva 100-zal. (%)

**Minimál érték: 2,7%      Célérték: 2,7%**

### 6. A hívás felépítési ideje

A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. (megkezdett másodperc)

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

**Minimál érték: 12 mp      Célérték: 12 mp**

### 7. Kezelő, hibafelvevő válaszüzeje:

A kezelői, hibafelvevő munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ában teljesített együttes válaszüzeje. (másodperc)

A mutató értéke a leggyorsabb válaszüzejű kezelői, hibafelvevői munkahelyekre érkező hívások 75%-ának időbeli felső korlátja. (Válaszüze szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 75%-nak az időbeli felső korlátja.)

Az adatok származtatása a szolgáltató szolgáltatási területén méréssel (hívássoroló rendszerből, vagy vizsgálóhívásokból származó adatokból) és az azt követő számítással történik.

A valós adatok alkalmazása esetén minden kezelő, hibafelvevő munkahely válaszüzejét figyelembe kell venni a mutató mértékének kiszámításakor. Vizsgálóhívások alkalmazása esetén azok hívószámát az összes vizsgálóhívás számához képest az előfizetői kezelő, hibafelvevő forgalmával arányosan kell szerepeltetni a mutató származtatásakor. Mindkét módszer egyidejű alkalmazása mellett a külön- külön képzett mutatókból forgalomarányosan (az előfizetői forgalom arányában súlyozott átlagot képezve) kell a közös végeredményt számítani.

**Minimál érték: 120 mp      Célérték: 120 mp**

**8. Bithiba arány hozzáférési vonalanként**

A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.

A mutató egy referencia állomány átküldésekor azonosított hibás bitek számának alapján kerül meghatározásra.

**Minimál érték: legfeljebb  $10^{-4}$**

**Célérték: legfeljebb  $10^{-5}$**

## A díjazás és számlázás alapelvei

Az internet-szolgáltatás havidíjait a 4. sz. melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató az egyes szolgáltatás-típusok alapul vételével, azok elemei felhasználásával képzett szolgáltatás-csomagok árát – a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi árszabályozás rendelkezései figyelembe vételével – szabadon állapítja meg.

Minden egyes forgalmi rekordot a Szolgáltató számlázási rendszere annak beérkezésekor regisztrál. A hívásrekordban érkező egység idő esetén másodperc, letöltés esetén byte. Egy számlázási ciklusra eső egy előfizetőhöz tartozó (azonos típusú) forgalmi rekordokat összesíti a Szolgáltató számlázási rendszere és az így előállt eredmény lesz a számlatétel alapja (6 tizedes pontossággal). Ez szerepel a továbbiakban mint forgalmi számlatétel, kiegészítve a számla készítéshez szükséges információkkal. A számla összegének előállításakor összeadásra kerülnek a számlatételek, majd a Szolgáltató az eredményt egésze kerekíti. A számla megjelenítésénél a számlatételek értékét és mennyiségét is kerekíti a Szolgáltató számlázási rendszere. (a számlatételek értékét 2 tizedes pontossággal, a mennyiségét 4 tizedes pontossággal).

### 1. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A Szolgáltató számlát bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmazza az előfizetési és/vagy forgalmi és/vagy egyszeri díjakat. A számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni.

A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 10 nappal megelőzően történik. Az előfizető választása szerint a postai út helyett lehetőség van banki beszedéssel, átutalással történő befizetésre.

A Szolgáltató a jelen melléklet 7. pontja alapján hónap közben is kérheti a felmerült díjak kiegyenlítését.

Amennyiben az Előfizető a számlát az előfizetői szerződésben megjelölt számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

A Szolgáltató az előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 13.1 pontban foglaltaknak megfelelően.

### 2. Előfizetési díjak

Havi előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított díj, amelyet az Előfizető a szolgáltatás rendelkezésre állásáért, illetve a szolgáltatás keretében a Szolgáltató által az Előfizető telephelyén biztosított berendezések rendelkezésre állásáért fizet. Havi előfizetési teljes díjának számlázására jogosult a Szolgáltató abban az esetben is, ha a Szolgáltató az Előfizető érdekkörében felmerülő okok miatt a szolgáltatás korlátozására vagy szüneteltetésére kényszerül.

A havi előfizetési díjat a Szolgáltató jogosult előre, arra a számlázási időszakra számlázni, melybe a számla kiállítási dátuma beleesik.

Hóközi vásárlás, szüneteltetés és lemondás esetén a havi előfizetési díj időarányos része fizetendő. Ekkor a szolgáltatás alapdíjában benne foglalt forgalmi időmennyiség és a kedvezmények mennyisége is időarányosan csökkennek.

Az Előfizető és a Szolgáltató egyező akarata esetén az Előfizető a havi előfizetés tekintetében 6 és 12 hónapra előre is kifizetheti az előfizetési díjakat. Amennyiben a 6 vagy 12 hónapra előre fizetett díj kedvezményt is tartalmaz, és a megkezdett 6 illetve 12 hónapos időszak lejárta előtt a Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető érdekkörében felmerülő ok miatt szüneteltetni kényszerül, vagy ha a szüneteltetést az Előfizető kéri, úgy a Szolgáltató jogosult a díjkedvezményt törölni és az Előfizető számára a kérdéses időszak kezdetétől a szüneteltetés kezdő napjáig a havi rendszerességgel fizetendő előfizetési díjak és kedvezmények arányos részét számlázni.

A 12 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat egy évnyi időszakra előre számlázza az előfizetőnek. Az egy év számítása a szolgáltatás rendelkezésre állásának hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 1 évig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyható első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően az éves díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjából a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott éves díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközli az Előfizető számláján.

A 6 hónapos díjfizetési konstrukcióban a Szolgáltató a folyamatos díjakat 6 hónapnyi időszakra előre számlázza az előfizetőnek. A 6 hónap számítása a szolgáltatás rendelkezésre állásának hónapjának első napjától számított napon kezdődik és 6 hónapig tart. Amennyiben a szolgáltatás rendelkezésre állása a tárgyható első napjától eltérő napon kezdődik meg, úgy a Szolgáltató ennek megfelelően a 6 havi díj időarányos részét számlázza az Előfizető felé. A továbbiakban is minden olyan alkalommal, amikor a szolgáltatás rendelkezésre állása, s ezzel együtt az ahhoz tartozó folyamatos díjak számlázása is szünetel vagy megszűnik, a Szolgáltató az előre számlázott díjából a szünetelés vagy megszűnés kezdő napjától az előre számlázott 6 havi díj záró napjáig tartó időszak időarányos részének jóváírását eszközli az Előfizető számláján.

Havi díjfizetési konstrukcióban a havi díjat a Szolgáltató a szolgáltatás rendelkezésre állásának napjától a szerződés hatályba lépésének hónapjára rákövetkező hónap végéig tartó időszakra részarányosan számlázza.

### **3. Forgalmi díjak**

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően forgalmi díjat számlázhat.

A forgalmi díj a szolgáltatás igénybevételével arányosan idő és/vagy átvitt adat mennyiség függő.

### **4. Egyszeri díjak**

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeinek megfelelően egyszeri díjat számíthat fel.

Egyszeri díjak az alábbiak lehetnek, különösen:

- átírási díj
- áthelyezési díj
- fizetési felszólítás-, fizetési felszólítás postaköltségének díja
- korlátozásból való visszakapcsolás díja
- Előfizető kérésére történt szüneteltetésből visszakapcsolás díja
- díjtartozás miatti szüneteltetésből vagy korlátozásból visszakapcsolás díja
- Előfizető kérésére történő szüneteltetés díja
- díjtartozás miatti szüneteltetés vagy korlátozás díja
- szolgáltatás Előfizető kérésére történő módosításának díja
- ügyvédi költség
- felszólítási költség
- behajtási költség

A fenti díjak mértékét a Szolgáltató mindenkor díjtáblázata tartalmazza 4. sz. melléklet.

## **5. Egyéb áruk és szolgáltatások igénybevételének számlázása**

A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel a jelen ÁSZF alapján az általa nyújtott szolgáltatással együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat változatlan formában továbbértékesíteni és továbbszámlázni, valamint az ellenértéket az Előfizetővel szemben – az Előfizető elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére - érvényesíteni. Az ilyen szolgáltatások/árúk igénybevételének feltételeit az azokra vonatkozó, az igénybevételkor elfogadásra kerülő felhasználási feltételek tartalmazzák. Ebben az esetben a Szolgáltató egyértelműen köteles feltüntetni a kiállított számlán a továbbértékesítés tényét.

## **6. Kedvezmények**

A Szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi Előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az előfizetők meghatározott csoportja számára.

## **7. Hóközi díjfizetés**

Ha az Előfizető saját elhatározásából a szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a Szolgáltatónál befizeti, úgy a Szolgáltató addig nem jogosult a szolgáltatás nyújtását feltételező újabb előleget kérni, amíg az Előfizető által befizetett előleg az Előfizető által bonyolított forgalmat fedezi. Az előleg teljes felhasználását követően az Előfizető újabb előleget fizethet be.

Az előző bekezdésben foglaltak kivételével az Előfizető bruttó 10 000,-Ft összeghatárig használhatja a szolgáltatást anélkül, hogy tőle a Szolgáltató hóközi díjfizetést követelne. Ilyenkor további igénybevételekre csak abban az esetben van lehetőség, ha az Előfizető az addig felmerült díjat járulékaival együtt kiegyenlíti. Amennyiben az előfizető a szolgáltatást bruttó 50 000,-Ft -nál magasabb összeghatárig használja, úgy a Szolgáltató azonnali email értesítést küld részére. Ebben az esetben lehetősége van az Előfizetőnek, hogy a kiemelkedően magas számlaösszegekről azonnali számlát kérjen.

## **8. A számlázási időszak módosítása**

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. Az erről szóló értesítést írásban vagy elektronikus úton legkésőbb 30 nappal a bevezetést megelőzően kell megküldeni az Előfizető részére. Az Előfizető a mindenkor érvényes számlázási ciklusokról a Szolgáltató honlapján ([www.net-portal.hu](http://www.net-portal.hu)) vagy az ügyfélszolgálatról szerezhet tudomást.

## **9. Késedelmi kamat**

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy késedelmi kamatot számítson fel. A késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja. A késedelmi kamat mindenkori a jegybanki alapkamat kétszerese.

## **10. Előfizetői kedvezmény**

A kedvezmények igénybevételének feltételeit az egyes szolgáltatásokról szóló mellékletek tartalmazzák.

## **11. Szünetelés**

A Szolgáltató az általános szerződési feltételek 9.2.2.-9.2.4. pontjaiban meghatározott eseteitől eltérő, Előfizető érdekkörében felmerülő szüneteltetés esetén jogosult az Előfizető részére havonta csökkentett díjat számlázni, ami nem lehet több, mint a szolgáltatásért fizetendő havi díj 75%-a. Az egyes szolgáltatáscsomagok szüneteltetése esetén fizetendő díj mértékéről a Szolgáltató az ügyfélszolgálati helyén ([www.net-portal.hu](http://www.net-portal.hu)) tájékoztatja az előfizetőt.

## **12. Közvetített szolgáltatás**

Ha a Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatásaival kapcsolatban az Előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújt (pl. egyéb távközlési Szolgáltatók vagy végberendezés-szállítók), úgy a közvetített szolgáltatás tényét a Szolgáltató egyértelműen jelzi a számlában.

## **13. A Szolgáltató az Előfizető részére kétféle konstrukcióban számláz**

„hagyományos” elszámolási módon, mely alapján a Szolgáltató az Előfizető részére az internet-hozzáférés díját, valamint egyéb, a fent meghatározott díjakat számlázza ki, de a szolgáltatás igénybevételével összefüggő távközlési díjat a távközlési Szolgáltató számlázza ki az Előfizető és a távközlési Szolgáltató között létrejött külön előfizetői szerződés alapján.

„fordított” elszámolási módon, amely esetben az Előfizető a szolgáltatással kapcsolatos internet-használati és az azzal összefüggő távközlési díjait a Szolgáltató számlázza ki az Előfizető részére a Szolgáltató és a távközlési Szolgáltató között létrejött szerződés rendelkezései alapján.

A hagyományos elszámolási módot a Szolgáltató jogosult megszüntetni abban az esetben, ha a technológiai, szerződéses és/vagy jogszabályi feltételek már nem állnak rendelkezésre.

#### **14. Részletes számlamelléklet**

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles részletes számlamellékletet csatolni (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.

A Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy a számlamelléklettel együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybevevő az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók adatainak birtokába juthat és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak.

#### **15. Számlázási időszak kezdete és vége ADSL szolgáltatás esetén**

*Számlázási időszak kezdete Új előfizető esetén:*

Számlázási időszak kezdete

a következő két esemény közül az a nap, amelyik korábban bekövetkezik:

- a) A távközlési szolgáltató által a NET-PORTAL Kft. számára a szolgáltatás aktiválásáról küldött értesítés napjától (az a nap, amelyiken az Előfizetőnek lehetősége van az Internetre először bejelentkezni), vagy a szerződés (vagy modem) átvételétől számított 8 nap után (amelyik később következik be).
- b) Amikortól az Előfizető a használja szolgáltatást.

*Számlázási időszak kezdete Szolgáltató váltó előfizető esetén:*

Amikortól a távközlési szolgáltató átregisztrálta az előfizetőt.

*Számlázási időszak vége előfizető normál felmondása esetén:*

Amidig az előfizető a szolgáltatást kérte, de leghamarabb a felmondás beérkezésétől számított 8. nap

*Számlázási időszak vége előfizető szolgáltató váltással történő felmondása esetén:*

Ameddig az előfizetőt a hozzáférési hálózat tulajdonosa az új szolgáltatóhoz át nem regisztrálta.

#### **16. Visszakapcsolási díj**

Amennyiben az előfizetés az ügyfél késedelmes fizetése miatt kikapcsolásra kerül, visszakapcsolási díjat számítunk fel. Díját az ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

#### **17. Ügyvédi költség**

Amennyiben az előfizető tartozását záros határidőn belül és többszöri felszólítás ellenére sem egyenlíti ki, úgy a tartozást jogi képviselőnek kell átadnunk. Az ügyvédi felszólításnak 5 000 Ft+ ÁFA az egyszeri díja.

#### **18. Behajtási költség**

Amennyiben az előfizető a tartozását a jogi képviselő felszólítására sem rendező, úgy a Szolgáltató a követelés behajtását átadja Behajtó cégnek.

### **INTERNET PROTOKOLL ALAPÚ HELYHEZ KÖTÖTT-, ÉS INTERNET PROTOKOLL ALAPÚ HELYHEZ NEM KÖTÖTT TÁVBESZÉLŐ SZOLGÁLTATÁSHOZ**

#### **1. Bekapcsolási díj**

A szolgáltatás igénybevételenek lehetővé tétele érdekében, amennyiben a csatlakozás az igénylőnél nincs kiépítve, az előfizető belépési díjat köteles fizetni.

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

A kábelvezetés falra és burkolatra rögzítve, kábelcsatorna alkalmazása nélkül történik. Amennyiben földalatti hálózatra kell az előfizetőt kapcsolni a közterületi alépítmény költségét is tartalmazza a bekapcsolási díj. A díj magában foglalja a kiépítés az átjáró egyszeri konfigurálásának díját is. A belépési díj megfizetésével az előfizető nem szerez tulajdonjogot a hálózaton, illetve hálózati szakaszon. Előfizető belépési díjat fizet minden egyes, külön helyrajzi szám alatt bejegyzett ingatlan után ill. egy helyrajzi szám alatt lévő több ház esetén külön-külön mindegyik után, ahová a szolgáltatást megrendeli. Belépési díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben is köteles, ha a csatlakozás az adott előfizetői hozzáférési ponton már kiépült, de a szolgáltatás igénybevétele érdekében a rendszerre kapcsolás szükséges. Így például belépési díj fizetendő amennyiben a szolgáltató a már kiépült rendszeren új szerződés megkötése alapján teljesíti a szolgáltatást. (A bekapcsolási díj összegét a 4. sz. melléklet tartalmazza).

## **2. Kiegészítő létesítési díj**

Egyedi szolgáltatás (hálózatkiépítés) esetén fizetendő díj, melynek mértékéről az igénylő és a Szolgáltató külön megállapodásban rendelkezik.

A szolgáltató kiegészítő létesítési díjat számít fel

- a) Ha az Előfizető hozzáférési pontja a leágazási ponttól több mint 40 m távolságra van,
- b) Ha több Előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri,
- c) Egyéb Szolgáltatói berendezések/eszközök felszerelését kéri,
- d) A Szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő megoldást igényel az Előfizető,
- e) Ha az Előfizető ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton kéri, illetve
- f) Esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az Előfizető,
- g) Az épület megközelíthetősége, speciális építési módja különleges kábelvezetési módozatot kíván meg.

A kiegészítő létesítési díj nem tartalmazza a belépési díjat, amelyet az előfizető az előfizetői szerződés alapján fizet. A kiegészítő létesítési díjat a szolgáltató beruházási költség egységtétele listája alapján kalkulálja.

## **3. Idegen készülék bevizsgálási díja**

Amennyiben az előfizető rendelkezik a szolgáltatás igénybevételéhez esetlegesen szükséges, végberendezést megelőző átjáróval, és annak használatát kéri; a szolgáltató csak abban az esetben fogadja el ezen eszköz használatát, amennyiben az a szabványoknak megfelel. Ennek ellenőrzésére eszköz bevizsgálást végez. A szolgáltató elutasítja az eszköz használatát, ha az előfizető tulajdonában lévő eszköz alkalmatlan a szakszerű üzemeltetésre (nem szabványos, stb.). Az eszköz bevizsgálási díjat előfizetőnek akkor is meg kell fizetnie, ha az eszköz alkalmatlannak minősül a szolgáltatás igénybevételére és a szolgáltató által kihelyezett eszközt kell használnia. (Az idegen készülék szervízdíját a 4. sz. melléklet tartalmazza).

## **4. Házon kívüli áthelyezés-költöztetés díja, – műszaki megvalósíthatóság esetén, ha nincs kiépített hozzáférési pont**

Amennyiben az előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a szolgáltató szolgáltatása elérhető, de nincsen kiépített hozzáférési pont a szolgáltató az előfizetőt az új szolgáltatási –hozzáférési helyen belépési díj



nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja. (A házon kívüli áthelyezés-költöztetés díját a 4. sz. melléklet tartalmazza).

#### **5. Házon kívüli áthelyezés (költöztetés) díja, ha van kiépített hozzáférési pont**

*Amennyiben az előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a szolgáltató szolgáltatása elérhető, és van kiépített hozzáférési pont a szolgáltató az előfizetőt az új szolgáltatási –hozzáférési helyen belépési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja. (A házon kívüli áthelyezés (költöztetés) díját a 4. sz. melléklet tartalmazza).*

#### **6. Sürgösségi bekapcsolási díj – műszaki megvalósíthatóság esetén**

Amennyiben ennek feltételei adottak, a szolgáltató a bekapcsolást (kiépítést és/vagy rácsatlakozást) az előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a szolgáltató az előfizető kérésének elfogadásától számított 5 napon belül a kiépítést és/vagy rácsatlakozást expressz csatlakozási díj ellenében teljesíti. (A sürgösségi bekapcsolási díjat a 4. sz. melléklet tartalmazza).

#### **7. Névváltás/Átírás díja**

A szolgáltató az előfizetői szerződés átírásáért egyszeri adminisztrációs díjat számít fel. Az átírás díját az új előfizetőnek kell megfizetni. Előfizetőnek átírási díjat kell fizetni, pl. tulajdonosváltás, névváltozás, elhalálozás, stb. esetén. (A Névváltás/Átírás díját a 4. sz. melléklet tartalmazza).

#### **8. ÁSZF másolatának díja**

Ha szolgáltató az előfizető kérése alapján az ÁSZF teljes szövegéről, vagy az előfizető által megjelölt részéről másolatot ad át az előfizetőnek, adminisztrációs díjat számít fel (Díját a 4. sz. melléklet tartalmazza).

#### **9. Fizetési felszólító és korlátozásról szóló értesítőlevél kezelési költsége**

Az Előfizető köteles megtéríteni a Szolgáltató postai és adminisztrációs költségeit, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, illetve a Fizetési felszólító és korlátozásról szóló értesítőlevél kiküldésével kapcsolatban merül fel.

#### **10. Felmondólevél kezelési költsége**

Az Előfizető köteles a tartozással egyidejűleg megtéríteni a Szolgáltató postai és ismételt adminisztrációs költségeit, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, illetve a felmondó levél kiküldésével kapcsolatban merül fel.

#### **11. Fizetési meghagyás kezelési költsége**

Az Előfizető köteles megtéríteni a Szolgáltató adminisztrációs, illetve eljárási költségeit, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, a behajtási folyamat során merültek fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni (Díját a 4. sz. melléklet tartalmazza).

#### **12. Csomag módosítás díja**

Amennyiben az igénybevett csomag módosítása az előfizető kérése alapján történik a szolgáltató díjat jogosult felszámolni. Az előfizető nagyobb csomagra díjmentesen válthat új határozott idejű szerződés kötésével. (Díját a 4. sz. melléklet tartalmazza).

#### **13. Visszkapcsolási díj ügyfél által kért szüneteltetés esetén**

Amennyiben a szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, az előfizető díjfizetésre kötelezett. A szüneteltetés egyszeri díjjal és számfenntartási havidíjjal jár. Az egyszeri visszkapcsolási díj egy

összeben esedékes a szüneteltetés megszűntekor. (A visszakapcsolási díjat a 4. sz. melléklet tartalmazza).

#### **14. Számfenntartási díj**

Amennyiben a szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, az előfizető díjfizetésre kötelezett. A szüneteltetés egyszeri díjjal és számfenntartási havidíjjal jár. A számfenntartási havidíj egy összegben esedékes a visszakapcsolást megelőzően. (Számfenntartási díjat a 4. sz. melléklet tartalmazza).

#### **15. Visszakapcsolási díj Szolgáltató általi felfüggesztés esetén (korlátozás)**

Amennyiben az előfizető szerződésszegése miatt a szolgáltató korlátozza a szolgáltatást, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizetőnek visszakapcsolási díjat kell fizetnie. (A visszakapcsolási díjat Szolgáltató általi felfüggesztés esetén a 4. sz. melléklet tartalmazza).

#### **16. Kiszállási díj**

Ha a szolgáltató az előfizető kérésére, nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok alapján tett bejelentés miatt, az előfizetővel egyeztetett időpontban, a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett előfizetői hozzáférési ponthoz kiszáll, az előfizető kiszállási díjat köteles fizetni. Különösen ide sorolhatók a hibás készülék és szolgáltatás beállítások, operációs rendszer helyi hibái, tűzfal helytelen beállítása miatti hibák, stb. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a szolgáltató az előfizető hibájából az egyeztetett időpontban nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az előfizető érdekkörében merült fel.

Amennyiben szolgáltató a nem érdekkörében felmerült hiba javítását elvégzi, a kiszállási díjon felül minden megkezdett óra után óradíjat is számláz az előfizetőnek. Szolgáltató nem köteles az érdekkörében felmerült hiba javítására.

A megrendelésre történő hibajavítás során szolgáltató javasolhat egy hibaelhárítással foglalkozó céget, a javítással kapcsolatban azonban szolgáltató nem kerül jogi kapcsolatba az előfizetővel. A hibajavítás során kizárólag a hibaelhárító cég és az előfizető között történik üzleti kapcsolat, ezért szolgáltatót a javítással kapcsolatban semmilyen garancia nem terheli.

Amennyiben az előfizető kérésére bármilyen munkavégzés folyik, Szolgáltató a kiszállási díjon felül kiszámlázza a Előfizető megrendelésére végzett munka óradíját vagy a végberendezés beállítási díját is. (A kiszállási díjat a 4. sz. melléklet tartalmazza).

#### **17. Expressz kiszállási díj**

Amennyiben ennek feltételei adottak, a szolgáltató a kiszállást az előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a szolgáltató az előfizető kérésének elfogadásától számított hat órán belül a kiszállást expressz kiszállási díj ellenében teljesíti. (Díját a 4. sz. melléklet tartalmazza).

#### **18. Előfizető megrendelésére végzett munka óradíja**

Előfizető megrendelésére végzett munka esetén a kiszállási díjon felül óradíj fizetendő, amely minden megkezdett óra után kerül kiszámlázásra.

*Amennyiben szolgáltató a nem érdekkörében felmerült hiba javítását elvégzi, a kiszállási díjon felül minden megkezdett óra után óradíjat is számláz az előfizetőnek (Díját a 4. sz. melléklet tartalmazza)*

### 3. a. melléklet

#### Az előfizetők személyes adatainak kezelése, a személyes adatok védelme

A NET-PORTAL Kft (a továbbiakban: “Szolgáltató”, vagy “ NET-PORTAL Kft”) az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

A NET-PORTAL Kft elkötelezi magát az előfizetők személyes adatainak oly módon történő kezelése mellett, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget téve járul hozzá az előfizetők számára garantált biztonságos internetezési lehetőségek megteremtéséhez.

#### 1. A személyes adatok kezelésének jogi háttere

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

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény. (a továbbiakban Eht.) XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény, (a továbbiakban DM. törvény);
- Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény. (a továbbiakban: Eker törvény);
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló 16/2003. (XII. 27) IHM rendelet;
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosítókijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 226./2003. (XII. 13.) Korm. rendelet.

#### 2. A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezésük

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

**adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a

személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérynymat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése is;

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

**adattovábbítás:** ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik;

**nyilvánosságra hozatal:** ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;

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

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

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

**közvetlen üzletszerzés:** azoknak a közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek és kiegészítő szolgáltatásoknak az összessége, amelyeknek célja az érintett részére termékek vagy szolgáltatások ajánlása, hirdetések továbbítása, a fogyasztók vagy kereskedelmi partnerek tájékoztatása, üzletkötés (vásárlás) előmozdítása érdekében.

3. A Szolgáltató által kezelt személyes adatok köre, az adatkezelés jogcíme, célja és az adatkezelés időtartama

Az előfizetők személyes adatainak kezelésére a Szolgáltató két esetben jogosult: egyrészt, ha az adatkezeléshez az Előfizető az előfizetői jogviszony létrehozásakor, vagy fennállása alatt bármikor hozzájárul; másrészt, ha az adatok kezelését törvény elrendeli. Az adatkezeléssel és az előfizetők személyes adatainak a védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre, és így a magát egyéni előfizetőnek deklaráló természetes személyre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok is kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. 2.§ 1.) pont). Ennek ellenére a jelen ÁSZF 3/a. számú melléklete a nem természetes előfizetőkkel kapcsolatban is tartalmaz adatvédelmi és adatkezelési szabályokat. A Szolgáltató, illetve a Szolgáltató megbízása alapján az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés, illetve adatfeldolgozás az alábbiakban található előfizetői adatokra terjed ki. A táblázatban található "Előfizető hozzájárulása" típusú jogcím csak a jogszabály által előírt adatkezeléshez képest felmerülő jogcímbeli különbségre utal; az Előfizető ebben az esetben is köteles megadni az érintett személyes adatát ahhoz, hogy a Szolgáltató a szerződéses ajánlatát megtehesse, illetve, hogy szerződés szerűen teljesíthessen:

Adata megnevezése	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja/időtartama***
az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	Eht. 129. § (6) bekezdés b) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /legalább az EHT. 159/A § pontja szerint
a természetes személy előfizető esetén az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	Eht. 129. § (6) bekezdés c) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /legalább az EHT. 159/A § pontja szerint
Korlátozottan cselekvőképes természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is;	Eht. 129. § (7) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében /legalább az EHT. 159/A § pontja szerint
az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/legalább az EHT. 159/A § pontja szerint
az előfizető személyi igazolvány száma	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése/legalább az EHT. 159/A § pontja szerint
Nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszama	Eht. 129. § (6) bekezdés d) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében /legalább az EHT. 159/A § pontja szerint.
az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/legalább az EHT. 159/A § pontja szerint



(analóg/ISDN/helyhez kötött alkalmazású GSM alapú, illetve ikerállomás/fővonal)		szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) bekezdés d) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevetett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme valamint a szolgáltatás során alkalmazott IP azonosítók	Eht. 157. § (2) bekezdés f) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevetett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig (a Szolgáltató az adatot az elévülést követő 1 év után 45 napon belül törölni köteles) illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevetett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a

		nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
A hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	Eht. 157. § (2) bekezdés g) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében az EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig, illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságnak átadás céljából három évig
Előfizető hozzájárulása szerinti szermélyes adatok	előfizető hozzájárulása **	tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából / az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. §	szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a



		szerződésszerű teljesítés érdekében / a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévüléséig legalább az EHT. 159/A § pontja szerint
Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe	Az EHT 160. és 161. §-és előfizetői hozzájárulás**	Elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve legalább az EHT. 159/A § pontja szerint

\* Az előfizető/ használó/ kapcsolattartó személy a csillaggal jelölt hozzájárulását nem köteles megadni.

\*\* az Előfizető hozzájáruló nyilatkozatának módosítására, illetőleg visszavonására az 5. pont 13. alpontja ad iránymutatást

\*\*\* Az EHT 157.§. (3) bekezdése más törvény előírása esetén lehetővé teszi a táblázatban megnevezett, adatkezelésre nyitva álló időtartamoktól való eltérés lehetőségét

#### 4. A Szolgáltató adatkezeléssel kapcsolatos további előírásai

1. A Szolgáltató természetes személy előfizetői e-mail címét személyes adatként kezeli.
2. A Szolgáltató alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkori alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja megtalálhatóak a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, mely a [www.net-portal.hu](http://www.net-portal.hu) internetes cím alatt érhető el.
3. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett Szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.
4. A Szolgáltatónak az előfizető személyes adatait védenie kell, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés ellen.
5. Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó / jelszavak védelme érdekében. Az Előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának felhasználásával valósult meg.
6. A személyes adatoknak a jelen szabályzatban foglaltaktól eltérő használata miatt a Szolgáltatót nem terheli semmilyen felelősség akkor, ha az, vagy az abból származó kár az előfizető szándékos vagy gondatlan magatartásából származott.
5. A Szolgáltató általános adatkezelésre vonatkozó gyakorlata

A NET-PORTAL Kft a személyes adatokat elsősorban az alábbiakban bemutatott tevékenységek kapcsán kezeli.

**Előfizetői szerződések megkötése, tárolása, őrzése**

1. Az előfizetői szerződés megkötésének feltétele, hogy az előfizető a hatályos jogszabályi előírásokon alapuló általános szerződési feltételek 7. fejezetében meghatározott személyes adatait a Szolgáltató részére átadja.

2. Az írásbeli (papír alapú) előfizetői szerződések, illetve a szerződéses jogviszony kialakításával kapcsolatos egyéb szükséges dokumentumok (továbbiakban együttesen: "előfizetői szerződések") eredeti és elektronikus másolati példányát a Szolgáltató biztonságos helyen tárolja és őrzi.

3. Az előfizetői szerződés írásbeli megkötése esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződésről elektronikus úton másolatot készíthet. A Szolgáltató garantálja, hogy mind az eredeti, mind pedig az elektronikus másolati példányt csak az arra feljogosított alkalmazottak, továbbá a szerződések elektronikus másolatának elkészítésében és a biztonságos tárolásban, illetve őrzésben részt vevő megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé.

**Ügyfélkapcsolati és számlázó rendszer működtetése**

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

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

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

7. Az előfizető a forgalmi adataira vonatkozó részletes információkat (forgalmazás kezdő időpontja és letöltött adatmennyiség) közvetlenül a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, a [www.net-portal.hu](http://www.net-portal.hu) web oldalon az előfizetéshez tartozó bejelentkezési azonosító és jelszó megadása után érheti el.

8. Belföldes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében indított eljárás keretében az Eht. 157.§2 bekezdés b),e),g) pontjában meghatározott adatok - előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, a hívó és a hívott előfizetői száma, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma – átadhatók a Pénzügyi Szervek Állami Felügyeletének.

Az Eht. 157.§. (2) bekezdés szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, átadhatók:

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

- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- c) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak;
- d) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

A jelen pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

### **Adatbiztonság**

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

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

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

### **Szerződésmódosítás**

10. A Szolgáltató az előfizetői szerződés adatainak módosítását a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében történő rögzítését követően csak a fentebbi 7. pontban részletezett azonosítás után jogosult végrehajtani.

11. Az előfizető az általános szerződési feltételek 7.2. pontjában leírt adatok rendelkezésre bocsátása mellett bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevételeivel módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

### **Reklamáció kezelés / Hibabejelentés**

12. A Szolgáltató a reklamációkkal kapcsolatos bejelentést, kommunikációt a megkeresés formájától függően szóban a szabályzat fentebbi 7. pontjában részletezett azonosítást követően általában telefonon, míg elektronikus úton (e-mailen) és írásban az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címén vagy levelezési címén

folytatja. A Szolgáltató elsősorban az előfizető által a Szolgáltatóhoz való forduláskor használt e-mail címet vagy levelezési címet használja a válaszára, ha azt az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címmel vagy levelezési címével azonosnak találja. Amennyiben ez nem áll fenn, úgy a Szolgáltató kizárólag az előfizetőnek a Szolgáltató ügyfélkapcsolati és számlázó rendszerében nyilvántartott egyedi azonosító számán rögzített e-mail címére vagy levelezési címére adja meg a reklamációval kapcsolatos Szolgáltatói tájékoztatást az általános szerződési feltételek 12. és 13. fejezetében foglaltaknak megfelelően.

### **Követelés behajtás**

13 Amennyiben az előfizető az előfizetői szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem, vagy nem megfelelően tesz eleget, úgy a Szolgáltató jogosult a szükséges személyes adatokat alvállalkozójának és megbízottjának előfizető azonosítás és/vagy követelés-érvényesítés céljából adatkezelés céljából átadni. Az előfizető ebben az esetben köteles megfizetni a követelés behajtással kapcsolatban felmerült költségeket.

### **Piackutatás**

14. Az előfizető hozzájárulhat ahhoz, hogy személyes, illetve egyéb adatait a Szolgáltató tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direkt marketing céljából kezelje, illetve szigorú adat- és titokvédelmi szabályok betartása mellett harmadik személyek számára továbbítsa. Az előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy a Szolgáltató internetes ügyfélszolgálatán, a [www.net-portal.hu](http://www.net-portal.hu) web oldalon az előfizetéshez tartozó bejelentkezési azonosító és jelszó megadása után, vagy szóban az 6. pontban részletezett azonosítást követően feltétel nélkül bármikor módosíthatja, vagy visszavonhatja.

15. Szolgáltató saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlés telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést fogadni. E rendelkezés nem érinti az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény alapján az igénybevevőt megillető jogokat.

Az Előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

### **Közös adatállomány (Fekete lista)**

16. Az elektronikus hírközlési Szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 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.

17. A Szolgáltató a 14. pontban meghatározott célból csak a 129. § (6) bekezdésének b)-f) pontjában foglalt előfizetői adatokat adhatja tovább.

18 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).

19. A Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

20. A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében a 157. § (3) bekezdését kell alkalmazni. Az adatok kizárólag a 14. pontban meghatározott célra használhatók fel.

21. 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.

22. Az adatállományból adatot igényelhet

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

23. A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.

### **Előfizetői címtár**

24 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.

25. A Szolgáltató valamennyi 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.

26. Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az Előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.

27. 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 használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra;
- c) lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.

28. 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.

29. 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.

30. Tilos az elektronikus előfizetői névjegyzékben és címtárakban levő adatok összekapcsolása más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha az elektronikus hírközlési Szolgáltató részére működtetési okokból szükséges.

### **Egyebek**

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

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

A Net-Portal Távközlési, Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (a továbbiakban: Net-Portal Kft. vagy "Szolgáltató") az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, valamint megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat-és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek.

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

**3.b. melléklet****Adatbiztonsági tájékoztató**

A szolgáltatás igénybevételének és használatának szerződészerű teljesítését, s így biztonságát szolgálja, ha a belépési jelszót az előfizetők időről időre megváltoztatják. Amennyiben a jelszó idegen harmadik személyek tudomására jutott vagy juthat, úgy a jelszót haladéktalanul meg kell változtatni. Az adott felhasználónév/jelszó ismeretében az azokkal elérhető minden szolgáltatás és adat illetéktelenek számára is használhatóvá válik, és azok eléréséből a felhasználót ki is zárhatja. A szolgáltatások használata ezekben az esetekben az Előfizető költségére történik.

A jelszó megváltoztatására – minden költség nélkül - a [www.net-portal.hu](http://www.net-portal.hu) weboldalon nyílik lehetőség. A jelszó megváltoztatásával kapcsolatos további információk az előbbieken hivatkozott internetes oldalon találhatóak.

A jelszó illetéktelen harmadik személyek számára történő hozzáférhetővé tételét számítógépes vírus is eredményezheti. Léteznek ugyanis olyan vírusok, amelyek nem törölnek adatokat, ellenben ismeretlen címzettek részére továbbítják az előfizetői jelszavakat. A legtöbb vírus e-mail-hez csatolt programfile-ban jut el az előfizetőkhöz. Ennek elkerülése érdekében javasolt, hogy minden olyan programfile, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az előfizetőhöz, törlésre kerüljön, a dokumentum megnyitása nélkül.

A Szolgáltató a vírusok kiszűrése érdekében letölthető vírusirtó program telepítését javasolja az előfizetők számára. A vírusirtó programok telepítésével és használatával kapcsolatos információk a <http://www.letoltes.com> internetes oldalon találhatóak.

A Szolgáltató időről időre központosított vírusirtó megoldást alkalmazhat, melynek során a Szolgáltató által használt vírusirtó program a vírusos levelekből a rendszer által felismert vírusok irtását elvégzi és az irtás megtörténtének tényét e-mail-ben jelzi a címzettnek. Ha a talált vírus a program által nem írtható, úgy az eredeti csatolt file nevéhez további kiterjesztést hozzáadva a program csatol egy file-t, amelyben jelezzük a címzettnek, hogy az eredeti csatolt file vírussal fertőzött volt. Az utóbbi esetben az eredeti csatolmány törlésre kerül.

A szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát és a személyes adatok biztonságát fenyegető technológiák elleni védekezés lehetőségére is kínál megoldást a Szolgáltató. A hivatkozott technológiák alkalmazása során is elsősorban a belépési azonosítók és a jelszavak titokban tartása kerül veszélybe. A megfelelő védekezés hatásos eszköze a személyi tűzfal-szoftverek használata, melyek minden, az internetről érkező, az Előfizető számítógépére küldött hálózati adatot ellenőriznek. Amennyiben azokat a felhasználó nem kérte, a program jelzést ad, illetve megakadályozza ezen adatok bejutását a számítógépre.

Személyi tűzfal-szoftver letölthető a [www.letoltes.com](http://www.letoltes.com) internetes oldalról, ahol egyben a választott szoftver felhasználásával kapcsolatos minden további információ is rendelkezésre áll.

A Szolgáltató külön díj fizetése ellenében az Előfizető adatait, számítógépét védő, biztonságos internetezést lehetővé tevő egyéb szoftveres megoldást is kínálhat az Előfizető számára, mely hatékony védelmet nyújt a ügyfél számítógépére történő külső behatolások, vírusok ellen. A szolgáltatásról bővebben a [www.net-portal.hu](http://www.net-portal.hu) oldalon nyújt tájékoztatást a Szolgáltató.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a behívó szám rajta kívül álló okból való megváltozásáért (lehetnek olyan vírusok illetve egyéb programok amelyek azt megváltoztatják), valamint az Előfizető által látogatott oldalakon található egyes programok által okozott károkért.

A Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül az Előfizető kérése és igénye esetén a fentebbiekben nem említett, a szolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságának és a személyes adatok biztonságának megőrzése érdekében egyéb létező megoldásokról és lehetséges szolgáltatásokról is tájékoztatást nyújt, valamint megad minden szükséges információt és segítséget az előfizetők által önállóan végrehajtandó intézkedések maradéktalan teljesülése érdekében.

## **A szolgáltató adatvédelmi felelőse**

Pálffy Gábor  
Tel: 06-52-411-200



#### 4.sz.. melléklet díjtáblázatok

### Díjtáblázatok

#### 4.a melléklet Lakossági ADSL csomagok listás díjai

### Lakossági ADSL csomagok listás díjai

Az ADSL csomagok listás díjait az alábbi táblázatok tartalmazzák.

<i>ADSL szolgáltatáscsomagok és díjszabásai</i>										
<b>Lakossági ADSL</b>	Net Start	Net Start Plusz	Net Kedvenc	Net Optimum	Net Perfekt	Net Prémium	Net 5	Net 10	Net 15	Net 25
	Forgalomkorlátozott	Forgalomkorlátozott	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan
Maximális sebesség le/fel	1M / 128 kbts	2,5M / 192 kbts	1M / 128 kbts	2,5M / 192 kbts	4,2M / 256 kbts	8M / 512 kbts	5000 kbts / 500 kbts	10000 kbts / 500 kbts	15000 kbts / 900 kbts	25000 kbts / 5000 kbts
Garantált sebesség le/fel	160 kbts / 64 kbts	192 kbts / 64 kbts	160 kbts / 64 kbts	192 kbts / 64 kbts	256 kbts / 96 kbts	480 kbts / 192 kbts	1000 kbts / 192 kbts	3000 kbts / 256 kbts	5000 kbts / 512 kbts	5000 kbts / 1024 kbts
Belépési díj (nettó)	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT
Listaár nettó	4 480 Ft	5 280 Ft	4 480 Ft	5 280 Ft	5 592 Ft	6 880 Ft	6 080 Ft	7 200 Ft	7 600 Ft	21 000 Ft
Listaár bruttó (27% áfa)	5 690 Ft	6 706 Ft	5 690 Ft	6 706 Ft	7 102 Ft	8 738 Ft	7 722 Ft	9 144 Ft	9 652 Ft	26 670 Ft
havidíjban foglalt forgalom	1000 Ft / 1 GB megk. maximum: 6Gb utána korlátlan	1000 Ft / 1 GB megk. maximum: 6Gb utána korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan
Fix Ip cím (nettó)	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT

Lakossági telefon-előfizetés nélküli ADSL csomagok listás díjai:

<b>ADSL szolgáltatás csomagok és díjszabásai</b>										
<b>Lakossági Telefonelőfizetés és nélküli ADSL</b>	Net Start	Net Start Plusz	Net Kedvenc	Net Optimum	Net Perfekt	Net Prémium	Net 5	Net 10	Net 15	Net 25
	Forgalom korlátos	Forgalomkorlátos	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan
Maximális sebesség le/fel	1M / 128 kbts	2,5M / 192 kbts	1M / 128 kbts	2,5M / 192 kbts	4,2M / 256 kbts	8M / 512 kbts	5000 kbts / 500 kbts	10000 kbts / 500 kbts	15000 kbts / 900 kbts	25000 kbts / 5000 kbts
Garantált sebesség le/fel	160 kbts / 64 kbts	192 kbts / 64 kbts	160 kbts / 64 kbts	192 kbts / 64 kbts	256 kbts / 96 kbts	480 kbts / 192 kbts	1000 kbts / 192 kbts	3000 kbts / 256 kbts	5000 kbts / 512 kbts	5000 kbts / 1024 kbts
Belépési díj (nettó)	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT
Listaár nettó	5 680 Ft	6 480 Ft	5 680 Ft	6 480 Ft	6 792 Ft	8 080 Ft	7 280 Ft	8 400 Ft	8 800 Ft	23 000 Ft
Listaár bruttó (27% áfa)	7 214 Ft	8 230 Ft	7 214 Ft	8 230 Ft	8 626 Ft	10 262 Ft	9 246 Ft	10 668 Ft	11 176 Ft	29 210 Ft
havidíjban foglalt forgalom	1000 Ft / 1 GB megk. maximum : 6Gb utána korlátlan	1000 Ft / 1 GB megk. maximum: 6Gb utána korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan
Fix Ip cím (nettó)	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT

**4.b melléklet Üzleti ADSL csomagok listás díjai****Üzleti ADSL csomagok listás díjai.**

Az ADSL csomagok listás díjait az alábbi táblázatok tartalmazzák. Az ADSL modem mindenkori listás ára bruttó 5.990 Ft.

<i>ADSL szolgáltatáscsomagok és díjszabásai</i>									
<i>Üzleti ADSL</i>	Business Start	Business Start Plusz	Business Kedvenc	Business Perfekt	Business Prémium	Business Net 5	Business Net 10	Business Net 15	Business Net 25
	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan
Maximális sebesség le/fel	1M / 128 kbts	2,5M / 192 kbts	4,2M / 256 kbts	8M / 512 kbts	18M / 1024 kbts	5000 kbts / 500 kbts	10000 kbts / 500 kbts	15000 kbts / 900 kbts	25000 kbts / 4000 kbts
Garantált sebesség le/fel	160 kbts / 64 kbts	192 kbts / 64 kbts	256 kbts / 96 kbts	480 kbts / 192 kbts	960 kbts / 320 kbts	1000 kbts / 192 kbts	3000 kbts / 256 kbts	5000 kbts / 512 kbts	5000 kbts / 1024 kbts
Belépési díj (nettó)	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT
Listaár (nettó)	5 200 Ft	5 280 Ft	7 600 Ft	9 200 Ft	19 992 Ft	7 920 Ft	10 000 Ft	11 192 Ft	21 000 Ft
Listaár Bruttó (27%áfa)	6 604 Ft	6 706 Ft	9 652 Ft	11 684 Ft	25 390 Ft	10 058 Ft	12 700 Ft	14 214 Ft	26 670 Ft
havidíban foglalt forgalom	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan
Fix Ip cím (nettó)	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT

Üzleti telefon-előfizetés nélküli ADSL csomagok listás díjai:

<i>ADSL szolgáltatáscsomagok és díjszabásai</i>									
<i>Üzleti Telefonelőfizetés nélküli ADSL</i>	Business Start	Business Start Plusz	Business Kedvenc	Business Perfekt	Business Prémium	Business Net 5	Business Net 10	Business Net 15	Business Net 25
	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan
Maximális sebesség le/fel	1M / 128 kbts	2,5M / 192 kbts	4,2M / 256 kbts	8M / 512 kbts	18M / 1024 kbts	5000 kbts / 500 kbts	10000 kbts / 500 kbts	15000 kbts / 900 kbts	25000 kbts / 4000 kbts
Garantált sebesség le/fel	160 kbts / 64 kbts	192 kbts / 64 kbts	256 kbts / 96 kbts	480 kbts / 192 kbts	960 kbts / 320 kbts	1000 kbts / 192 kbts	3000 kbts / 256 kbts	5000 kbts / 512 kbts	5000 kbts / 1024 kbts
Belépési díj (nettó)	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT
Listaár (nettó)	6 400 Ft	6 480 Ft	8 800 Ft	10 400 Ft	21 192 Ft	9 120 Ft	11 200 Ft	12 392 Ft	23 000 Ft
Listaár bruttó (27%áfa)	8 128 Ft	8 230 Ft	11 176 Ft	13 208 Ft	26 914 Ft	11 582 Ft	14 224 Ft	15 738 Ft	29 210 Ft
havidíban foglalt forgalom	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan		Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan
Fix Ip cím (nettó)	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT

## 4.c melléklet kábeles és mikrohullámú csomagok listás díjai

## Lakossági Lakótelepi Kábeles és Mikrohullámú csomagok listás díjai

Lakossági Lakótelepi Kábeles és Mikrohullámú csomagok listás díjai									
Lakossági Kábeles és Mikrohullámú csomagok listás díjai	NetKábelKedvenc	Kábeles 6M / NetKábelPerfekt	KábelesAlap net / NetKábelPrémium	Kábeles Top net	Kábeles Extra net	Kábeles Kezdő net /NetKábel 5M	NetKábel 10 / Kábeles 10M	NetKábel 15	NetKábel 20
	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan
Maximális sebesség le/fel	4 M / 1024 kbts	6M / 1,5M	8M / 2M	12M / 3M	16M / 4M	5M / 2M	10M / 4M	15M / 5M	20M / 5M
Garantált sebesség le/fel	2M / 512kbts	3M / 768 kbts	4 M / 1024 kbts	6 M / 1,5M	8 M / 2M	2,5M / 1M	5M / 2M	7,5M / 2,5M	10M / 2,5M
Belépési díj (nettó)	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT
Listaár nettó	3 040 Ft	3 600 Ft	4 000 Ft	5 992 Ft	7 592 Ft	3 192 Ft	5 600 Ft	7 360 Ft	8 800 Ft
Listaár bruttó (27%áfa)	3 861 Ft	4 572 Ft	5 080 Ft	7 610 Ft	9 642 Ft	4 054 Ft	7 112 Ft	9 347 Ft	11 176 Ft
havidíban foglalt forgalom	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan
Fix Ip cím (nettó)	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT

## Üzleti Kábeles díjcsomagok listás árai

Üzleti					
Üzleti Kábeles díjcsomagok listás árai	Net Irodai 1	Net-Irodai 2	Net Irodai 3	Net Irodai 5	Net Irodai 10
	Forgalomkorlátos	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan
Maximális sebesség le/fel	1M / 256kbts	2 M / 500 kbts	4 M / 1024 kbts	5M / 1,5M	10M / 3M
Garantált sebesség le/fel	512kbts/128kbts	1 M/ 256 kbts	1,5M / 512kbts	2,5M / 768 kbts	5 M / 1,5M
Belépési díj (nettó)	20.000 FT	20 000 Ft	20.000 FT	20.000 FT	20.000 FT
Listaár nettó	4 800 Ft	5 200 Ft	6 000 Ft	6 800 Ft	7 920 Ft
Listaár bruttó (27%áfa)	6 096 Ft	6 604 Ft	7 620 Ft	8 636 Ft	10 058 Ft
havidíban foglalt forgalom	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan	Korlátlan
Fix Ip cím	5.000 FT	5 000 Ft	5.000 FT	5.000 FT	5.000 FT

## Egyszeri díjak (Ft)

	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
Bekapcsolási díj / telefonszám	16 000.00	4 320.00	20 320
Sürgősségi bekapcsolási díj / telefonszám	4 000.00	1 080.00	5 080
Végberendezés (telefonkészülék)	16 000.00	4 320.00	20 320
Híváskorlátozásból visszakapcsolási díj (díjhátralék miatt)	2 000	540	2 540

## Havi előfizetési díjak (Ft)

	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
Számfenntartási díj / telefonszám	800.00	216.00	1 016
Korlátozás időtartama alatti előfizetési díj / telefonszám	650.00	175.50	826

1 szolgáltatás szüneteltetése esetén (maximum hat hónap)

## Lakossági díjcsomagok és díjaik

	Alap			Komfort		
	nettó	27%áfa	bruttó	nettó	27%áfa	bruttó
<b>Havi előfizetési díj</b>	<b>2 000 Ft</b>	540 Ft	2 540 Ft	<b>4 800 Ft</b>	1 296 Ft	6 096 Ft
<i>Ebből lebeszélhető</i>	<b>0 Ft</b>	0 Ft	0 Ft	<b>0 Ft</b>	0 Ft	0 Ft
<i>Kapcsolási díj</i>	<b>nincs</b>	<b>nincs</b>	<b>nincs</b>	<b>nincs</b>	<b>nincs</b>	<b>nincs</b>
<i>Számlázási egység, mp</i>	<b>60</b>			<b>60</b>		
<i>Percdíj hálózaton belül</i>	<b>0 Ft</b>	0 Ft	0 Ft	<b>8 Ft</b>	2 Ft	10 Ft
<i>Percdíj helyi hívás, csúcsidő</i>	<b>10.00 Ft</b>	3 Ft	13 Ft	<b>8.00 Ft</b>	2 Ft	10 Ft
<i>Percdíj helyi hívás, csúcsidőn kívül</i>	<b>10 Ft</b>	3 Ft	13 Ft	<b>8 Ft</b>	2 Ft	10 Ft
<i>Percdíj távolsági hívás, csúcsidő</i>	<b>20.00 Ft</b>	5 Ft	25 Ft	<b>8.00 Ft</b>	2 Ft	10 Ft
<i>Percdíj távolsági hívás, csúcsidőn kívül</i>	<b>20.00 Ft</b>	5 Ft	25 Ft	<b>8.00 Ft</b>	2 Ft	10 Ft
<i>Mobil (T-Mobile) csúcsidő</i>	<b>45.00 Ft</b>	12 Ft	57 Ft	<b>45.00 Ft</b>	12 Ft	57 Ft
<i>Mobil (T-Mobile) csúcsidőn kívül</i>	<b>30.00 Ft</b>	8 Ft	38 Ft	<b>30.00 Ft</b>	8 Ft	38 Ft

## Általános Szerződési Feltételek

Mobil (Pannon) csúcsidő	45.00 Ft	11 Ft	57 Ft	45.00 Ft	12 Ft	57 Ft
Mobil (Pannon) csúcsidőn kívül	30.00 Ft	8 Ft	38 Ft	30.00 Ft	8 Ft	38 Ft
Mobil (Vodafone) csúcsidő	45.00 Ft	11 Ft	57 Ft	45.00 Ft	12 Ft	57 Ft
Mobil (Vodafone) csúcsidőn kívül	30.00 Ft	8 Ft	38 Ft	30.00 Ft	8 Ft	38 Ft
	<b>Start</b>	<b>Start</b>	<b>Start</b>	<b>Komfort II.</b>	<b>Komfort II.</b>	<b>Komfort II.</b>
	<b>nettó</b>	<b>27%áfa</b>	<b>bruttó</b>	<b>nettó</b>	<b>27%áfa</b>	<b>bruttó</b>
<b>Havi előfizetési díj</b>	<b>2 000 Ft</b>	540 Ft	2 540 Ft	<b>4 800 Ft</b>	1 296 Ft	6 096 Ft
<i>Ebből lebeszélhető</i>	<b>0 Ft</b>	0 Ft	0 Ft	<b>0 Ft</b>	0 Ft	0 Ft
<i>Kapcsolási díj</i>	<b>nincs</b>	<b>nincs</b>	<b>nincs</b>	<b>nincs</b>	<b>nincs</b>	<b>nincs</b>
<i>Számlázási egység, mp</i>	<b>60</b>			<b>60</b>		
<i>Percdíj hálózaton belül</i>	<b>0 Ft</b>	0 Ft	0 Ft	<b>8 Ft</b>	2 Ft	10 Ft
<i>Percdíj helyi hívás, csúcsidő</i>	<b>10.00 Ft</b>	3 Ft	13 Ft	<b>8.00 Ft</b>	2 Ft	10 Ft
<i>Percdíj helyi hívás, csúcsidőn kívül</i>	<b>10 Ft</b>	3 Ft	13 Ft	<b>8 Ft</b>	2 Ft	10 Ft
<i>Percdíj távolsági hívás, csúcsidő</i>	<b>20.00 Ft</b>	5 Ft	25 Ft	<b>8.00 Ft</b>	2 Ft	10 Ft
<i>Percdíj távolsági hívás, csúcsidőn kívül</i>	<b>20.00 Ft</b>	5 Ft	25 Ft	<b>8.00 Ft</b>	2 Ft	10 Ft
Mobil (T-Mobile) csúcsidő	45.00 Ft	12 Ft	57 Ft	45.00 Ft	12 Ft	57 Ft
Mobil (T-Mobile) csúcsidőn kívül	30.00 Ft	8 Ft	38 Ft	30.00 Ft	8 Ft	38 Ft
Mobil (Pannon) csúcsidő	45.00 Ft	12 Ft	57 Ft	45.00 Ft	12 Ft	57 Ft
Mobil (Pannon) csúcsidőn kívül	30.00 Ft	8 Ft	38 Ft	30.00 Ft	8 Ft	38 Ft
Mobil (Vodafone) csúcsidő	45.00 Ft	12 Ft	57 Ft	45.00 Ft	12 Ft	57 Ft
Mobil (Vodafone) csúcsidőn kívül	30.00 Ft	8 Ft	38 Ft	30.00 Ft	8 Ft	38 Ft
	<b>Favorit</b>	<b>Favorit</b>	<b>Favorit</b>	<b>Kontakt</b>	<b>Kontakt</b>	<b>Kontakt</b>
	<b>nettó</b>	<b>27%áfa</b>	<b>bruttó</b>	<b>nettó</b>	<b>27%áfa</b>	<b>bruttó</b>
<b>Havi előfizetési díj</b>	<b>7 200 Ft</b>	1 944 Ft	9 144 Ft	<b>2 000 Ft</b>	540 Ft	2 540 Ft
<i>Ebből lebeszélhető</i>	<b>0 Ft</b>	0 Ft	0 Ft	<b>0 Ft</b>	0 Ft	0 Ft



<i>Kapcsolási díj</i>	<b>nincs</b>	<b>nincs</b>	<b>nincs</b>	<b>nincs</b>	<b>nincs</b>	<b>nincs</b>
<i>Számlázási egység, mp</i>	<b>60</b>	16 Ft		<b>60</b>		
<i>Percdíj hálózaton belül</i>	<b>0 Ft</b>	0 Ft	0 Ft	<b>8 Ft</b>	2 Ft	10 Ft
<i>Percdíj helyi hívás, csúcsidő</i>	<b>10.00 Ft</b>	3 Ft	13 Ft	<b>8.00 Ft</b>	2 Ft	10 Ft
<i>Percdíj helyi hívás, csúcsidőn kívül</i>	<b>10 Ft</b>	3 Ft	13 Ft	<b>8 Ft</b>	2 Ft	10 Ft
<i>Percdíj távolsági hívás, csúcsidő</i>	<b>20.00 Ft</b>	5 Ft	25 Ft	<b>8.00 Ft</b>	2 Ft	10 Ft
<i>Percdíj távolsági hívás, csúcsidőn kívül</i>	<b>20.00 Ft</b>	5 Ft	25 Ft	<b>8.00 Ft</b>	2 Ft	10 Ft
<i>Mobil (T-Mobile) csúcsidő</i>	<b>45.00 Ft</b>	12 Ft	57 Ft	<b>45.00 Ft</b>	12 Ft	57 Ft
<i>Mobil (T-Mobile) csúcsidőn kívül</i>	<b>30.00 Ft</b>	8 Ft	38 Ft	<b>30.00 Ft</b>	8 Ft	38 Ft
<i>Mobil (Pannon) csúcsidő</i>	<b>45.00 Ft</b>	12 Ft	57 Ft	<b>45.00 Ft</b>	12 Ft	57 Ft
<i>Mobil (Pannon) csúcsidőn kívül</i>	<b>30.00 Ft</b>	8 Ft	38 Ft	<b>30.00 Ft</b>	8 Ft	38 Ft
<i>Mobil (Vodafone) csúcsidő</i>	<b>45.00 Ft</b>	12 Ft	57 Ft	<b>45.00 Ft</b>	12 Ft	57 Ft
<i>Mobil (Vodafone) csúcsidőn kívül</i>	<b>30.00 Ft</b>	8 Ft	38 Ft	<b>30.00 Ft</b>	8 Ft	38 Ft
	<b>Családi</b>	<b>Családi</b>	<b>Családi</b>			
	<b>nettó</b>	<b>27%áfa</b>	<b>bruttó</b>			
<b>Havi előfizetési díj</b>	<b>2 000 Ft</b>	540 Ft	2 540 Ft			
<i>Ebből lebeszélhető</i>	<b>0 Ft</b>	0 Ft	0 Ft			
<i>Kapcsolási díj</i>	<b>nincs</b>	<b>nincs</b>	<b>nincs</b>			
<i>Számlázási egység, mp</i>	<b>60</b>					
<i>Percdíj hálózaton belül</i>	<b>8 Ft</b>	2 Ft	10 Ft			
<i>Percdíj helyi hívás, csúcsidő</i>	<b>8.00 Ft</b>	2 Ft	10 Ft			
<i>Percdíj helyi hívás, csúcsidőn kívül</i>	<b>8 Ft</b>	2 Ft	10 Ft			
<i>Percdíj távolsági hívás, csúcsidő</i>	<b>8.00 Ft</b>	2 Ft	10 Ft			
<i>Percdíj távolsági hívás, csúcsidőn kívül</i>	<b>8.00 Ft</b>	2 Ft	10 Ft			
<i>Mobil (T-Mobile) csúcsidő</i>	<b>45.00 Ft</b>	12 Ft	57 Ft			

Mobil (T-Mobile) csúcsidőn kívül	30.00 Ft	8 Ft	38 Ft
Mobil (Pannon) csúcsidő	45.00 Ft	12 Ft	57 Ft
Mobil (Pannon) csúcsidőn kívül	30.00 Ft	8 Ft	38 Ft
Mobil (Vodafone) csúcsidő	45.00 Ft	12 Ft	57 Ft
Mobil (Vodafone) csúcsidőn kívül	30.00 Ft	8 Ft	38 Ft

### Üzleti díjcsomagok és díjaik

	<i>Irodai</i>			<i>Vállalati</i>		
	<i>Nettó</i>	<i>27 % áfa</i>	<i>Bruttó</i>	<i>Nettó</i>	<i>27 % áfa</i>	<i>Bruttó</i>
<b>Havi előfizetési díj</b>	2 980.00 Ft	804.60 Ft	3 784.60 Ft	4 000.00 Ft	1 000.00 Ft	5 000.00 Ft
<i>Ebből lebeszélhető</i>	0.00 Ft	0.00 Ft	0.00 Ft	3 200.00 Ft	800.00 Ft	4 000.00 Ft
<i>Kapcsolási díj</i>	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
<i>Számlázási egység, mp</i>	1 mp			1 mp		
<i>Percdíj hálózaton belül</i>	0.00 Ft	0.00 Ft	0.00 Ft	0.00 Ft	0.00 Ft	0.00 Ft
<i>Percdíj helyi hívás, csúcsidő</i>	5.50 Ft	1.49 Ft	6.99 Ft	5.50 Ft	1.49 Ft	6.99 Ft
<i>Percdíj helyi hívás, csúcsidőn kívül</i>	5.50 Ft	1.49 Ft	6.99 Ft	5.50 Ft	1.49 Ft	6.99 Ft
<i>Percdíj távolsági hívás, csúcsidő</i>	7.00 Ft	1.89 Ft	8.89 Ft	7.00 Ft	1.89 Ft	8.89 Ft
<i>Percdíj távolsági hívás, csúcsidőn kívül</i>	7.00 Ft	1.89 Ft	8.89 Ft	7.00 Ft	1.89 Ft	8.89 Ft
<i>Mobil (T-Mobile) csúcsidő</i>	32.00 Ft	8.64 Ft	40.64 Ft	32.00 Ft	8.64 Ft	40.64 Ft
<i>Mobil (T-Mobile) csúcsidőn kívül</i>	32.00 Ft	8.64 Ft	40.64 Ft	32.00 Ft	8.64 Ft	40.64 Ft

## Általános Szerződési Feltételek

Mobil (Pannon) csúcsidő	32.00 Ft	8.64 Ft	40.64 Ft		32.00 Ft	8.64 Ft	40.64 Ft
Mobil (Pannon) csúcsidőn kívül	32.00 Ft	8.64 Ft	40.64 Ft		32.00 Ft	8.64 Ft	40.64 Ft
Mobil (Vodafone) csúcsidő	32.00 Ft	8.64 Ft	40.64 Ft		32.00 Ft	8.64 Ft	40.64 Ft
Mobil (Vodafone) csúcsidőn kívül	32.00 Ft	8.64 Ft	40.64 Ft		32.00 Ft	8.64 Ft	40.64 Ft

**Szatelit hívások Minden időben (Ft/perc) másodperc alapú számlázás**

	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
<b>Inmarsat-A</b>	1 200.00	324.00	1 524.00
<b>Inmarsat-B</b>	720.00	194.40	914.40
<b>Inmarsat-M</b>	720.00	194.40	914.40
<b>Inmarsat-mini-M</b>	720.00	194.40	914.40
<b>Inmarsat-GAN M4 HSD</b>	2 640.00	712.80	3 352.80
<b>EMSAT</b>	892.00	240.84	1 132.84
<b>THURAYA</b>	640.00	172.80	812.80

**Tudakozó szolgáltatás Minden időben**

	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
<b>Tudakozó Plusz (197) (Ft/perc) másodperc alapú számlázás</b>	120	32	152
<b>Belföldi tudakozó (198) (Ft/hívás)</b>	120	32	152
<b>Nemzetközi tudakozó (199) (Ft/hívás)</b>	120.00	32	152

**Speciális hívószámok**

	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
<b>Zöldszám 06-80</b>	Ingyenesen hívható		
<b>Kékszám 06-40 (Ft/perc) másodperc alapú számlázás</b>	Helyi hálózaton kívüli díjazás		
<b>Hangposta 1717</b>	Ingyenesen hívható		
<b>Hangos számla 1771 Minden időben (Ft/hívás)</b>	36	10	46
<b>12XX; 14XX (Ft/perc) másodperc alapú számlázás</b>	Helyi hálózaton kívüli vagy ingyenes díjazás		
<b>Kormányzati ügyféltájékoztató vonal 189</b>	Ingyenesen hívható		
<b>Pontos idő 180 Minden időben (Ft/hívás)</b>	20.00	5	25
<b>Hordozott számok tudakozója 1748</b>	Ingyenesen hívható		
<b>Segélykérő számok (104, 105, 107, 112)</b>	Ingyenesen hívható		

**Távbeszélő szolgáltatások (Ft)**

	Egyszeri díjak			Havi előfizetési díjak		
	Nettó	27% ÁFA	Bruttó	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
Titkos szám	500.00	135.00	635.00	0.00	0.00	0.00
Rejtett szám	500.00	135.00	635.00	0.00	0.00	0.00

## Általános Szerződési Feltételek

Több közzététel a telefonkönyvben	1 000.00	270.00	1 270.00	0.00	0.00	0.00
Részletes számla, egyszeri (papír, email)	500.00	135.00	635.00	0.00	0.00	0.00
Részletes számla, rendszeres (papír, email)	500.00	135.00	635.00	0.00	0.00	0.00
Részletes számla, egyszeri (CD/floppy) első vonalra	800.00	216.00	1 016.00	0.00	0.00	0.00
Különleges telefonszám/szép szám	150 000.00	40 500.00	190 500.00	30 000.00	8 100.00	38 100.00
Ügyfél által választott szám (nem különleges szám)	8 000.00	2 160.00	10 160.00	2 500.00	675.00	3 175.00

## Kényelmi szolgáltatások

	Egyszeri díjak			Havi előfizetési díjak		
	Nettó	27% ÁFA	Bruttó	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
Számváltoztatás	5 000.00	1 350.00	6 350.00	0.00	0.00	0.00
Számváltozás hangbemondása	1 000.00	270.00	1 270.00	0.00	0.00	0.00
Feltétel nélküli hívásátirányítás*	500.00	135.00	635	500.00	135.00	635.00
Hívásátirányítás foglaltság esetén*	500.00	135.00	635	500.00	135.00	635.00
Hívásátirányítás nem felel esetén*	500.00	135.00	635	500.00	135.00	635.00
Hívásátirányítás kiválasztható szövegre	5 000.00	1 350.00	6 350.00	500.00	135.00	635.00
Híváskorlátozás (tartós) - egyszeri díj	500.00	135.00	635.00	500.00	135.00	635.00

\* hívásátirányítás esetében a bejövő hívások (percenként) kimenő vezetékes hívások percdíjával számlázódik

## Eljárási díjak (Ft)

Egyszeri ügyintézési díj	Nettó	27% ÁFA	Bruttó
Névváltás / Átírási díj	2 000.00	540.00	2 540
Áthelyezés / költöztetés, ha van kiépített csatlakozási pont	8 000.00	2 160.00	10 160
Áthelyezés / költöztetés, ha nincs kiépített csatlakozási pont	8 000.00	2 160.00	10 160
Telefonszám csere ügyfél kérésére	5 000.00	1 350.00	6 350
Előfizető által kért hangbemondás	5 000.00	1 350.00	6 350
Kiszállás	8 000.00	2 160.00	10 160
Idegen készülék bevizsgálási díja	8 000.00	2 160.00	10 160
Expressz kiszállás	12 000.00	3 240.00	15 240
Elállási díj	10 000.00	2 700.00	12 700
Plusz telefon csatlakozó hely utólagos kiépítése	4 000.00	1 080.00	5 080
Berendezés kártérítési díj / db	16 000.00	4 320.00	20 320
Berendezés tápegység-kábel	4 000.00	1 080.00	5 080
Számhordozási díj	4 000.00	1 080.00	5 080

<b>Szolgáltatási csomag módosítás díja</b>	4 800.00	1 296.00	6 096
<b>Előfizető megrendelésére végzett munka óradíja</b>	3 000.00	810.00	3 810

**Visszakapcsolási díj (Ft)**

	<b>Nettó</b>	<b>27% ÁFA</b>	<b>Bruttó</b>
<b>Ügyfél által kért szüneteltetés esetén</b>	1 600.00	432.00	2 032.00
<b>Szolgáltató általi felfüggesztés esetén</b>	3 000.00	810.00	3 810.00

**Telefonkönyv (Ft)**

	<b>Nettó</b>	<b>27% ÁFA</b>	<b>Bruttó</b>
<b>Telefonkönyv</b>	2 500.00	175.00	2 675.00

**Adminisztrációs díjak (Ft)**

	<b>Nettó</b>	<b>27% ÁFA</b>	<b>Bruttó</b>
<b>ASZF másolatának díja oldalanként</b>	25.00	6.75	32
<b>fizetési felszólító és korlátozásról szóló értesítőlevél kezelési költsége</b>	640.00	172.80	813
<b>Felmondó levél kezelési költsége</b>	1 600.00	432.00	2 032
<b>Fizetési meghagyás kezelési költsége, ügyvédi költség</b>	5 000.00	1 350.00	6 350

Csúcsidőnek  
hétköznapokon a 7.00-  
tól, 18.00-ig terjedő  
időszak számít. Minden  
egyéb idő csúcsidőn  
kívüli.

<b>Nemzetközi nettó percdíjak</b>	<b>Díjzóna</b>	<b>Percdíj (Ft nettó)</b>	<b>27%áfa</b>	<b>Percdíj (Ft bruttó)</b>
Amerikai Egyesült Államok Alaszka, Amerikai Egyesült Államok Hawaii, Argentína, Argentína Buenos Aires, Ausztrália, Ausztria, Ausztria Bécs, Belgium, Brazília Rio de Janeiro, Chile, Csehország, Csehország Prága, Dánia, Egyesült Államok, Észtország, Észtország Premium, Franciaország, Franciaország Párizs, Görögország, Görögország Athén, Guam, Hollandia, Hong Kong, Hong Kong mobil, Írország, Izland, Izrael, Japán, Kanada, Kína, Kína mobil, Lengyelország, Lengyelország Varsó, Luxemburg, Malajzia, Nagy-Britannia, Nagy-Britannia London, Németország, Norvégia, Olaszország, Olaszország Róma, Olaszország Vatikán, Oroszország Moszkva, Oroszország Szentpétervár, Peru Lima, Portugália, Puerto Rico, San Marino, Spanyolország, Spanyolország Freephone, Sharedcost, Spanyolország Madrid, Svájc, Svédország, Szingapúr, Szingapúr mobil, Tajvan, Új-Zéland (Aotearoa), Venezuela Caracas, Virgin szigetek (USA)	1	15.00	4.05	19.05

## Általános Szerződési Feltételek

Banglades Dhaka, Brazília Sao Paulo, Bulgária nagyobb városok , Bulgária Szófia, Észak-Mariana szigetek, Finnország, Gibraltár, Indonézia Dzsakarta, Kolumbia Cali, Monaco, Monaco egyéb mobil, Mongólia, Oroszország , Oroszország Astelit, Oroszország Combellga, Oroszország Comstar, Oroszország Globaltel, Oroszország Nakhoda, Oroszország Sovintel, Oroszország Tatársztán, Panama, Peru, Szlovénia, Thaiföld Bangkok, Venezuela	2	25.00	6.75	31.75
Andorra, Bahama-szigetek , Bahama-szigetek mobil, Bermuda, Brunei Darussalam , Brunei Darussalam mobil, Bulgária, Bulgária nagyobb városok 2, Ciprus, Ciprus mobil, Costa Rica , Costa Rica mobil, Dél-Afrika, Dél-Korea (Koreai Köztársaság), Dél-Korea (Koreai Köztársaság) mobil, Guadeloupe , Horvátország, Horvátország Zágráb, Kolumbia, Kolumbia Bogotá, Kolumbia Medellin, Liechtenstein , Makaó, Makaó mobil, Malajzia mobil, Malawi , Malawi mobil, Martinique , Nigéria Lagos, Oroszország mobil, Szlovákia, Szlovákia Pozsony, Thaiföld, Thaiföld mobil, Törökország Ankara, Törökország Észak-Ciprus, Törökország Isztambul, Törökország Izmir	3	35.00	9.45	44.45
Albánia, Algéria, Algéria mobil, Algéria Orascom mobil, Amerikai Szamoa, Angola, Antigua és Barbuda, Antigua és Barbuda mobil, Argentína mobil, Ausztrália mobil, Ausztrália Optus Satellite mobil, Ausztrália Telstra Satellite mobil, Ausztria A1 mobil, Azerbajdzsán, Bahrein, Bahrein mobil, Banglades, Banglades mobil, Belize, Benin, Bolívia, Bolívia La Paz, Bolívia mobil, Bosznia-Hercegovina, Bosznia-Hercegovina Srpske, Botswana, Brazília, Burundi, Burundi mobil, Dominikai Köztársaság, Dominikai Köztársaság mobil, Ecuador, Egyiptom mobil, Elefántcsontpart, Feröer-szigetek , Feröer-szigetek mobil, Francia Guyana, Franciaország Bouygues mobil, Franciaország egyéb mobil, Franciaország Orange mobil, Franciaország SFR mobil, Fülöp-szigetek, Fülöp-szigetek mobil, Gabon, Gabon mobil, Ghána, Grúzia, Grúzia mobil, Guatemala, Guatemala mobil, Guinea, Guinea mobil, Holland-Antillák, Holland-Antillák mobil, India, India Bombay, India Kalkutta, India mobil, India Új-Delhi, Indonézia, Indonézia mobil, Irán, Irán mobil, Irán Teherán, Izrael mobil, Japán mobil, Jemen, Jemen mobil, Jordánia, Jordánia mobil, Kajmán-szigetek, Kazahsztán, Kazahsztán mobil, Kenya, Kirgizisztán, Kirgizisztán mobil, Kolumbia mobil, Kongó (volt Francia Kongó), Kongó (volt Francia Kongó) mobil, Közép-afrikai Köztársaság, Kuvait, Kuvait mobil, Laosz, Lesotho , Lesotho mobil, Libanon , Litvánia , Macedónia (F.Y.R.O.M.) , Macedónia Skopje, Mali, Málta, Mauritius, Mautitius mobil, Mexikó, Moldova, Montenegró, Nagy-Britannia O2 mobil, Nagy-Britannia Premium, Namíbia, Niger, Niger mobil, Nigéria , Örményország, Panama mobil , Paraguay , Réunion, Románia, Románia Bukarest, Ruanda , Ruanda mobil, Salvador, Salvador mobil, Seychelle-szigetek, Seychelle-szigetek mobil, Srí Lanka, Srí Lanka mobil, Svédország Telia mobil, Szenegál Dakar, Szerbia, Szerbia Belgrád, Szerbia Koszovó, Szváziföld, Tádzsikisztán, Tádzsikisztán mobil, Tajvan mobil, Togo, Togo mobil, Törökország Telsim Észak-Ciprus mobil, Törökország, Törökország nagyobb városok, Törökország Telsim mobil, Trinidad és Tobago, Trinidad és Tobago mobil, Türkmenisztán, Türkmenisztán mobil, Turs és Caicos szigetek, Uganda, Uganda mobil, Ukrajna , Ukrajna, Ukrajna Astelit mobil, Ukrajna Dnyeper, Ukrajna Donyeck, Ukrajna Golden Telekom mobil, Ukrajna Harkov, Ukrajna Kijev, Ukrajna Kyivstar mobil, Ukrajna Lvov, Ukrajna mobil, Ukrajna mobil, Ukrajna Ogyessza, Ukrajna Szevasztopol, Uruguay, Üzbegisztán, Üzbegisztán mobil, Venezuela mobil, Virgin szigetek (Anglia), Zambia, Zimbabwe , Zimbabwe Netcom mobil, Zimbabwe Telecel mobil	4	80.00	21.60	101.60
Afganisztán, Albánia mobil, Andorra mobil, Angola mobil, Anguilla, Aruba, Ausztria egyéb mobil, Ausztria Max mobil, Ausztria One mobil, Ausztria Telering mobil, Azerbajdzsán mobil, Barbados, Barbados mobil, Belarusz, Belarusz Minszk, Belarusz mobil, Belgium KPN mobil, Belgium Mobistar mobil, Belgium Proximus mobil, Belize mobil, Bhután, Bhután mobil, Bosznia-Hercegovina HPT Mostar, Bosznia-Hercegovina PTT BIH mobil, Bosznia-Hercegovina Srpske mobil, Botswana mobil, Bulgária BTC mobil, Bulgária Globul mobil, Bulgária Mobikom Mobil, Bulgária Mobtel mobil, Burkina Faso, Cape Verde , Cape Verde mobil, Chile mobil, Csád, Csehország mobil, Dánia mobil, Dél-Afrika mobil, Dominika, Ecuador mobil, Egyenlítői-Guinea, Egyesült Arab Emírségek, Egyesült Arab Emírségek mobil, Egyiptom, Egyiptom Kairo, Elefántcsontpart mobil, Eritrea, Észtország Emt mobil, Észtország mobil, Etiópia, Etiópia mobil, Fidzsi-szigetek, Fidzsi-szigetek mobil, Finnország egyéb mobil, Finnország mobil, Francia Guyana mobil, Francia Polinézia, Gambia, Ghána mobil, Gibraltár mobil, Görög. Vodafone (Panafone) mobil, Görögország Cosmote mobil, Görögország egyéb mobil, Görögország Stet Hellas mobil, Grenada, Guadeloupe mobil, Guyana, Guyana mobil, Haiti, Haiti Comcell mobil, Haiti mobil, Hollandia KPN mobil, Hollandia mobil, Hollandia mobil, Hollandia mobil, Hollandia O2 (Telfort) mobil, Hollandia Vodafone mobil, Honduras, Honduras mobil, Horvátország mobil, Horvátország Tele2 mobil, Horvátország Vipnet mobil, Irak, Írország mobil, Izland mobil, Izrael palesztin terület, Izrael palesztin mobil, Jamaica, Jamaica mobil, Kambodzsa, Kambodzsa mobil, Kamerun, Kamerun mobil, Katar , Katar mobil, Kenya mobil, Kongói Dem. Közt. (volt Zaire), Kongói Dem. Közt. (volt Zaire) mobil, Lengyelország egyéb mobil, Lengyelország egyéb mobil, Lengyelország mobil, Lettország, Lettország mobil, Libanon mobil, Libéria, Libéria mobil, Líbia, Líbia mobil, Liechtenstein mobil, Litvánia mobil,	5	120.00	32.40	152.40

## Általános Szerződési Feltételek

<p>Luxemburg egyéb mobil, Luxemburg mobil, Macedónia (F.Y.R.O.M.) mobil, Madagaszkár, Madagaszkár mobil, Maldív-szigetek , Maldív-szigetek mobil, Mali mobil, Málta mobil, Marokkó, Marokkó mobil, Marsall-szigetek, Martinique mobil, Mauritánia, Mauritánia mobil, Mayotte, Mianmar (volt Burma), Mikronézia, Moldova mobil, Moldova mobil, Moldova mobil, Moldova Voxtel mobil, Monaco KFOR mobil, Montenegró mobil, Montserrat, Mozambik, Nagorno Karabah, Nagorno Karabah mobil, Nagy-Britannia egyéb mobil, Nagy-Britannia mobil, Nagy-Britannia Orange mobil, Nagy-Britannia Personal, Nagy-Britannia T-Mobile mobil, Nagy-Britannia Vodafone mobil, Namíbia mobil, Németország D1 (T-Com) mobil, Németország D2 (Vodafone) mobil, Németország E1 (E-plus) mobil, Németország E2 (O2) mobil, Németország egyéb mobil, Németország Mobilcom mobil, Németország Premium, Nepál, Nicaragua , Nicaragua mobil, Nigéria mobil, Norvégia egyéb mobil, Norvégia Netcom mobil, Norvégia Telenor mobil, Olaszország Blu mobil, Olaszország egyéb mobil, Olaszország H3G mobil, Olaszország TIM mobil, Olaszország Vodafone (Omnitel) mobil, Olaszország Wind mobil, Omán , Omán mobil, Örményország mobil, Pakisztán, Pakisztán mobil, Palau, Palesztin fennhatóság, Palesztin fennhatóság mobil, Paraguay mobil, Peru mobil, Portugália egyéb mobil, Portugália mobil, Réunion mobil, Románia Cosmocom mobil, Románia Mobifon mobil, Románia Orange mobil, Románia ZAPP mobil, Saint Kitts és Nevis, Saint Lucia, Saint Pierre és Miquelon, Saint Vincent és Grenadine-szigetek, Sierra Leone, Sierra Leone mobil, Spanyolo. Movistar (Telefonica) mobil, Spanyolország Amena mobil, Spanyolország egyéb mobil, Spanyolország Vodafone (Airtel) mobil, Suriname, Suriname mobil, Svájc egyéb mobil, Svájc Orange mobil, Svájc Sunrise mobil, Svájc Swisscom mobil, Svédország Comviq mobil, Svédország egyéb mobil, Svédország egyéb mobil, Svédország egyéb mobil, Szaúd-Arábia, Szaúd-Arábia mobil, Szenegál, Szenegál mobil, Szerbia mobil, Szerbia Mobtel mobil, Szíria, Szíria mobil, Szlovákia Eurotel mobil, Szlovákia Orange mobil, Szlovénia mobil, Szlovénia mobil, Szlovénia Sitel mobil, Szudán, Tanzánia, Tanzánia mobil, Tonga, Töröko. Türkcell Észak-Ciprus mobil, Törökország mobil, Törökország Turkcell mobil, Tunézia , Tunézia mobil, Új-Kaledónia, Új-Zéland (Aotearoa) mobil, Uruguay mobil, Vietnám, Vietnám Hanoi, Vietnám Ho Si Minh-város, Vietnám mobil, Zambia mobil, Zimbabwe Econet mobil</p>				
<p>Antarktisz, Ascension-sziget, Bissau-Guinea, Comore-szigetek, Cook-szigetek, Diego Garcia, Dzsibuti, Dzsibuti mobil, Észak-Korea (KNDK), Falkland- (Malvin-) szigetek, Grönland , Grönland mobil, Kelet-Timor, Kiribati, Kiribati mobil, Kuba, Kuba Guantanamo Bay, Nauru, Niue, Norfolk-szigetek, Pápua Új-Guinea, Salamon-szigetek, Sao Tomé és Príncipe, Szamoa (Nyugat-Szamoa), Szent Ilona, Szomália, Thuraya , Tokelau, Tuvalu, Vanuatu, Wallis és Futuna</p>	6	550.00	148.50	698.50

## Egyéb díjak

- átírási díj: nettó 4.000 Ft (új határozott idejű szerződés kötése esetén 0Ft)
- áthelyezési díj szereld magad csomagnál (telefon előfizetéssel való együttes áthelyezés esetén) nettó 3.600 Ft
- áthelyezési díj normál előfizetés esetén (telefon előfizetéssel való együttes áthelyezés esetén) nettó 7.500 Ft
- áthelyezési díj telefonelőfizetés nélküli DSL szolgáltatás esetén nettó 12 000 Ft
- áthelyezési
- fizetési felszólítás, felmondó levél:
  - Fizetési felszólítás SMS-ben díjtalan
  - Fizetési felszólítás postai uton térítvevénnyel nettó 640 Ft.
  - Felmondó levél nettó 1.600 Ft
  - A felszólítás, felmondás vagy az ügy rendezése érdekében jogi képviselő (ügyvéd) igénybevétele esetén levelenként nettó 5.000 Ft
- korlátozásból való visszakapcsolás díja, ha az az előfizető kérésére történt 0Ft
- Előfizető kérésére történt szüneteltetésből visszakapcsolás díja 0 Ft
- díjtartozás miatti szüneteltetésből vagy korlátozásból visszakapcsolás díja nettó 1.600 Ft
- Előfizető kérésére történő szüneteltetés díja: havonta (részarányosan) az előfizetési díj 70%-a a szüneteltetés teljes időtartama alatt
- díjtartozás miatti szüneteltetés vagy korlátozás díja havonta (részarányosan) az előfizetési díj 70%-a a szüneteltetés teljes időtartama alatt
- Hibaelhárítás esetén (helyszíni), amennyiben a meghibásodás az előfizető érdekkörében merül fel, azaz a hiba a felhasználó számítógépben van, vagy a lakáson belül kábelszakadás tapasztalható, stb. egyszeri nettó 6.000 Ft-ot számlázunk ki.
- Behajtási költség a követeléskezelő cég aktuális díjszabása szerint