

**TLT Telecom Kft.**  
**1117 Budapest, Budafoki út 70.**  
**Általános Szerződési Feltételek**  
**Helyhez kötött budapesti telefon szolgáltatás**

**hatályos: 2016.03.16-tól**

# Tartalomjegyzék

1. Általános adatok, elérhetőség .....	5
1.1. A Szolgáltató neve és címe .....	5
1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők .....	5
1.3. A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) .....	5
1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe.....	5
1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége .....	5
2. Az Előfizetői szerződés megkötése és feltételei .....	6
2.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az 5. § (2) bekezdése szerinti Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei .....	6
2.1.1. Az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás .....	6
2.1.2. Az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei – összhangban az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, valamint a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet szabályaival.....	7
2.2. Az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája .....	9
2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....	9
2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő .....	10
2.5. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei .....	10
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma .....	11
3.1. a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása .....	11
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe .....	11
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás .....	12
3.4. tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e .....	12
3.5. a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	12
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága .....	13
4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei.....	13
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,.....	14
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet .....	14
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei; .....	14
5. a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése .....	16
5.1. Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei .....	16

5.2. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai .....	17
5.3. Az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei .....	18
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták .....	19
6.1. A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás .....	19
6.2. Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén.....	21
6.3. Az Előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése) .....	23
6.4. az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	26
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele .....	26
6.5. Tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése .....	26
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér: .....	30
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 igénybevételehez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az Előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj .....	30
7.1.1. Egyszeri díj: .....	30
7.1.2. Havi (előfizetési) díj: .....	30
7.1.3. Forgalmi díj: .....	30
7.1.4. Kapcsolási díj: .....	30
7.1.5. Díjazási időszakok.....	30
7.1.6. Díjfizetés nélkül igénybe vehető szolgáltatások .....	31
7.1.7. Díjsomagok.....	31
7.1.8. Hibajavításhoz kapcsolódó díjak.....	31
7.1.9. Kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételehez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt .....	31
7.1.10. Az Előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is.....	31
7.1.11. A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja.....	32
7.1.12. egyéb díjak.....	32
7.2. a különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések .....	33
7.3. a kártérítési eljárás szabályai.....	33
7.4. Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai.....	34
8. a számhordozással, a szünetmentes Szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai: .....	35
8.1. A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	35
8.2. internet-hozzáférés Szolgáltatók esetében a szünetmentes Szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.....	36
8.3. a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban .....	36

9. az Előfizetői szerződés időtartama.....	37
10. Adatkezelés, adatbiztonság .....	38
10.1. A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	38
10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről .....	38
11. az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen Előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő Szolgáltatóra, az egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok.....	39
12. Az Előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei .....	41
12.1. A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az Előfizetőt megillető jogok.....	41
12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	43
12.3. A Szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei .....	44
12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	46
12.5. Egyéb Előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik .....	46
13. Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei .....	48
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség.....	48
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	48
13.3. A végberendezéssel, vagy az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	48
13.4. Az adatváltozás bejelentése .....	49
14. a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás ...	50
15. Műsorterjesztési Előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint - amennyiben a Szolgáltató fel kívánja tüntetni - az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása.....	51
1. számú melléklet: Díjak és egyéb költségek.....	52

# **1. Általános adatok, elérhetőség**

## **1.1. A Szolgáltató neve és címe**

TLT Telecom Korlátolt Felelősségű Társaság  
1117 Budapest, Budafoki út 70.

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

Ügyfélszolgálat címe: 1117 Budapest, Budafoki út 70.

Ügyfélszolgálat telefonszáma: 211-2000

Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: Hétfőtől péntekig 9.00 - 17.00 óráig.

Szombat – vasárnap: zárva.

Elektronikus ügyfélszolgálat: Munkaidőn túl

e-mail: [ugyfelszolgalat@tlt.hu](mailto:ugyfelszolgalat@tlt.hu)

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

Ügyfélszolgálat címe: 1117 Budapest, Budafoki út 70.

Ügyfélszolgálat telefonszáma: 211-2000

Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: Hétfőtől péntekig 9.00 - 17.00 óráig.

Szombat – vasárnap: zárva.

Elektronikus ügyfélszolgálat: Munkaidőn túl

e-mail: [ugyfelszolgalat@tlt.hu](mailto:ugyfelszolgalat@tlt.hu)

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

A Szolgáltató internetes honlapja: [www.tlt.hu](http://www.tlt.hu)

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

[www.tlt.hu](http://www.tlt.hu) honlapon, a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában

## 2. Az Előfizetői szerződés megkötése és feltételei

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

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

Az Előfizetői szerződés

a) **jelenlévők között** - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - az Előfizető Szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,

b) **távollévők között** az Előfizető Szolgáltatói ajánlatot elfogadó, Előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.

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

Az Előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az Előfizetői szerződés az a) b) pont szerinti létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább egyedi Előfizetői adatokat tartalmazó dokumentumot ad az Előfizetőnek, amennyiben arra az Előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor.

A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy postai úton megküldeni.

A távollévők között írásban megkötött Előfizetői szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt.

Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató köteles haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül az Előfizetői szerződés létrejöttét elektronikus úton visszaigazolni és az Előfizetői szerződést maradandó módon rögzíteni. Az Előfizetői szerződést a Szolgáltató a rögzítéstől számított 5 napon belül köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben megküldeni, vagy az Előfizetői szerződéshez történő hozzáféréséhez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

### **2.1.2. Az Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei – összhangban az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, valamint a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet szabályaival**

Az Előfizetői szerződés részét képezi kötelezően az egyedi Előfizetői szerződés és a jelen Általános Szerződési Feltételek, továbbá esetileg részét képezhetik egyéb, bizonyos az Előfizetői szerződéshez kapcsolódó bizonyos kedvezmények igénybevitelére jogosító Előfizetői nyilatkozatok.

Az igénylő a jelen ÁSZF-ben meghatározottak szerinti Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló Ajánlatát a Szolgáltató 1.2. pontban leírt elérhetőségein teheti meg, oly módon, hogy legalább az ÁSZF 2.2. pontja szerinti adatai megadja és a szükséges nyilatkozatokat megteszi.

Az Előfizetői szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles az Előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az Előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az Előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az Előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább az ÁSZF 2.1.2. pont szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

Az Előfizető az Előfizetői szerződésre vonatkozó igényét a jelen ÁSZF-ben meghatározott módon teheti meg a Szolgáltató felé, oly módon, hogy minimálisan az ÁSZF 2.1.2. pontjában leírt adatait a Szolgáltató felé megadja, illetve a szükséges nyilatkozatokat megteszi. A szolgáltató az igényt a szerződés kitöltésével fogadja el és azt az Előfizetőnek személyesen átadja, postai úton vagy elektronikus formában megküldi.

Az Előfizető **Szolgáltatás Hozzáférési Pont** létesítését kizárólag **olyan ingatlanba** kérheti,

- amely a Szolgáltató Szolgáltatási Területén van, és
- amelyet az ügyfél jogszerűen használ, és
- ahol a Szolgáltató eleget tud tenni a szerződésből eredő esetleges kötelezettségeinek, mint például a

hibaelhárítás, karbantartás, ellenőrzés

Az Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően összhangban a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet szabályaival - amennyiben szükséges és az Előfizetői szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor - a Szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a felhasználót arról, hogy

1. az igényt teljesíti,
2. az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,
3. az igény teljesíthető, de az Előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő Szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot,
4. az igényt nem teljesíti.

Amennyiben az igénybejelentés **a szerződés megkötéséhez szükséges adatokat nem tartalmazza, úgy az nem alkalmas az érdemi elbírálásra.** Amennyiben a Szolgáltató az adatok elégtelenségét tapasztalja, azok pótlására 5 napon belül felkéri a megrendelőt, és ez alapján az előző pontban leírtak szerint vizsgálja meg az igényt.

A Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is biztosítja, 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, és a tájékoztatás megtörténtét köteles igazolni.

#### **A Szolgáltató nem köteles szerződést kötni, ha**

1. az igény nem tartalmazza a szerződéskötéshez lényeges és szükséges tartalmi elemeket;
2. az Igénylőnek a Szolgáltatóval szemben számlatartozása áll fenn, különösen akkor, ha a Szolgáltató az igénylő által korábban megkötött szerződést az igénylő súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg;
3. a kért szolgáltatási helyen (ingatlanban) a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek nem állnak rendelkezésre.



4. a Szolgáltatás megkezdésére az igénylő a szerződéskötés időpontját követő 30 napot, vagy azt meghaladó időpontot jelöl meg.

5. kiskorú, vagy cselekvőképességében az Előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződésnél nem a törvényes képviselő járt el / a törvényes képviselő nem adta hozzájárulását

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

1. Az Előfizető adatai - személyes adatok, amennyiben értelmezhető:

- a) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- b) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- c) az Előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
- d) kiskorú, vagy cselekvőképességében az Előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott Előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői szerződésben a törvényes képviselő 1.1-1.4 pont szerinti adatai,
- e) az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
- f) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;

2. A Szolgáltató adatai

- a) a Szolgáltató neve, székhelye, levelezési címe,
- b) a Szolgáltató cégjegyzékszám,
- c) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és e-mail címe,
- d) a hibabejelentő valamennyi elérhetősége,
- e) az internetes honlap elérhetősége,
- f) az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;

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

A szolgáltatás az előfizetési és a hívásdíjak megfizetése esetén vehetőek igénybe. Az előfizetési díj megfizetésén túl az előfizetőnek a hívás kezdeményezésével vállalnia kell a hívásdíj utólagos megfizetését is.

A szolgáltatás igénybevételének időbeli korlátja nincsen.

A szolgáltatás jelenleg Budapest területén vehető igénybe. A szolgáltatás területi kiterjedésének bővítéséről a szolgáltató folyamatosan tájékoztatja az előfizetőit és igénylőit. A területi kiterjedés bővítése a más szolgáltatókkal létrejött hálózati szerződésekben rögzítettek szerint alakul.

Szerződés megkötését a szolgáltató cselekvőképes természetes személyekkel vagy cégjegyzékbe bejegyzett gazdasági társaságokkal, egyéb nyilvántartott szervezetekkel vállalja. Kiskorú, vagy cselekvőképességében az Előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott Előfizető esetén kizárólag akkor vállalja a szerződéskötést, ha a szerződéskötés során a törvényes képviselő jár el, vagy ahhoz hozzájárulását adja.

A szolgáltatás tárgyi korlátai: a szolgáltató a szolgáltatás minőségi paramétereit az általa megjelölt eszközök/típusok használata esetében garantálja biztosítani. A szolgáltatótól független egyéb szolgáltatók működéséből eredő esetleges forgalomkorlátozásokért a szolgáltató felelősséget nem vállal. A szolgáltatásnak egyéb korlátja nincsen.

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

A szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésére az esetek 90 %-ban a megkezdett naptári napon vállal kötelezettséget.

Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének az alábbiak minősülnek:

első hozzáférés kiépítése 15 nap

áthelyezés más előfizetőhöz 15 nap

már meglévő előfizetőnél újabb hozzáférés létesítése (ha az fizikai kiépítést is igényel) 15 nap

A szolgáltató nem teljesít késedelmesen, ha a felek ettől eltérő időpontban (legfeljebb a z igény beérkezésétől/ajánlat elfogadásától számított 3 hónap) állapotnak meg, vagy a szerelés az előfizető hibájából nem kezdhető meg, (pl.: a helyszínt az előfizető nem biztosítja)

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

A címben foglaltak a telefon szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

### **3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma**

#### **3.1. a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása**

A Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság (korábban Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala) által történt nyilvántartásba vétel alapján a Szolgáltató jogosult helyi, belföldi és nemzetközi telefon-szolgáltatás és egyes azokkal szorosan összefüggő egyéb kiegészítő elektronikus hírközlési szolgáltatások végzésére a jelen Általános szerződési feltételekben (továbbiakban: ÁSZF) rögzítettek szerint.

A telefon szolgáltatás a belföldi és nemzetközi telefonhívások kezdeményezését és fogadását, valamint ingyenes segélyhívás igénybevételét jelenti. (104, 105, 107, 112)

A telefonszolgáltatások igénybevételének keretében az előfizető jogosult faxüzenetek küldésére. A fax üzenetek továbbítására a T38 szabvány alapján lehetséges

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

A szolgáltató az alapszolgáltatást VOIP technológiával nyújtja.

A szolgáltatás műszaki paramétereit az Interfész adatlap tartalmazza. (X. számú melléklet)

Az átviteli közeg az IP protokollt használó technológiák.

(ADSL, SDSL, SHDSL, Wlan, Béreltvonal, Kábelnet, stb.=internet)

A telefon szolgáltatás a telefon-hálózatban a hívó által kezdeményezett hívás automatikusan, szolgáltató személyzet nélkül kezdeményezett hívás, amely lehet:

- helyi hívás,
- belföldi távolsági hívás,
- nemzetközi hívás,
- segélyhívás.

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

A szolgáltatás jelenleg Budapest területén vehető igénybe. A szolgáltatás területi kiterjedésének bővítéséről a szolgáltató folyamatosan tájékoztatja az előfizetőit és igénylőit. A területi kiterjedés bővítése a más szolgáltatókkal létrejött hálózati szerződésekben rögzítettek szerint alakul.

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

A belföldi híváskezdeményezés szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató ingyenesen biztosítja, azért, hogy végfelhasználója elérhesse a jogszabályban 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.

Az adott segélyhívó szolgálat közvetlenül az ügyfélszolgálaton érdeklődhet.

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

Jelen szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak

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

A szolgáltató által az előfizető részére biztosított, de a szolgáltató tulajdonát képező eszköz esetében a szerződés szerinti helyszínen üzembe helyezésre került elektronikus hírközlő berendezés.

Az előfizető tulajdonát képező berendezések esetében a szolgáltató központja.

## **4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága**

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

#### *A szolgáltatások minőségi célértékei*

A Szolgáltató a13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint az alábbi minőségi mutatókat alkalmazza, valamint az egyes minőségi mutatókhoz az alábbi célértékeket kapcsolja.

#### **minőségi mutató**

<b>elnevezése</b>	<b>garantált érték</b>
a szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje	45 nap
a bejelentett panasz hibaelhárítási határideje	72 órán belül
szolgáltatás rendelkezésre állása	97 % felett
sikertelen hívások aránya	5 % alatt
hívás felépítési idő	30 mp alatt
ügyfélszolgálat, hibafeltevő válaszideje	3 perc alatt
forgalommérésen alapuló számlázásnál a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje	30 napon belül

#### *A minőségi célértékek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere*

A szolgáltatás minősége a szolgáltatás során minden célértéki együtthatás, amely a szolgáltatás felhasználójának elégedettségét meghatározza.

#### *A minőségi célértékek magyarázata*

##### **A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje:**

Az az idő, amely alatt a Szolgáltató új hozzáférés létesítését vállalja.

##### **A bejelentett panasz hibaelhárítási határideje:**

Az az idő, amely alatt a Szolgáltató a bejelentett panasz elhárítását vállalja.

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

A szolgáltató saját hálózatában alkalmazott forgalommérés, irányítás, menedzselés nincs hatással a szolgáltatás minőségére

**4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet**

A Szolgáltató amennyiben ilyen eseményt tapasztal, jogosult a fogalmat részben korlátozni, vagy egészben felfüggeszteni.

**4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei;**

Az Előfizetői végberendezéseket (készülék) úgy kell kialakítani, hogy az biztonságosan működjön (élet-, egészségvédelmi és biztonsági követelményeknek megfeleljen.) Megfeleljen továbbá az elektromágneses összeférhetőségre vonatkozó külön jogszabályban foglalt érintésvédelmi követelményeknek.

A készülékeknek kötelezően alkalmasnak kell lenniük:

- a) távközlő hálózaton keresztül más készülékekkel történő együttműködésre, és interfészekhez való csatlakozásra.
- b) ne okozzon káros hatást a távközlő hálózatban, annak működésében
- c) a felhasználó személyes adatainak és magánélethez fűződő jogainak védelmére
- d) készenléti, segélyszolgálatokhoz való hozzáférésre

A készülék akkor helyezhető üzembe, ha teljesíti az ÁSZF előző bekezdésében felsorolt alapvető követelményeket valamint a Szolgáltató által közzétett típusleírás listában szerepel. Ez esetben a Szolgáltató a végberendezés hálózathoz való csatlakoztatását nem tagadhatja meg.

Az Előfizető köteles az általa használt saját eszköz karbantartásáról gondoskodni, illetve az általa használt, a Szolgáltató tulajdonát képező eszköz karbantartását, javítását a Szolgáltató vagy megbízottja/alvállalkozója részére lehetővé tenni.

Az Előfizető köteles gondoskodni a végberendezések esetleges tápellátásáról.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatásnak az Előfizető által való igénybevételét ellenőrizni, az igénybevétel helyszínén. A helyszínre történő zavartalan bejutást az Előfizető köteles biztosítani.

A Szolgáltató jogosult kizárólag mérési és karbantartási célból az érintett szolgáltatás szüneteltetésére. A Szolgáltató köteles ezen munkálatait úgy időzíteni, hogy lehetőség szerint kisforgalmú időszakokra essen. Az ilyen ellenőrzés, karbantartás miatti szolgáltatás kiesés ideje nem haladhatja meg alkalmanként a 72 órát, évenként pedig az 5 napot.

Ha az Előfizető a helyiségébe történő bejutást a Szolgáltató részére nem biztosítja, a Szolgáltató mentesül minden, a karbantartás, ellenőrzés elmulasztásából eredő további felelősség alól.

A karbantartás ideje alatti kiesési idő nem csökkenti az éves rendelkezésre álló időt.

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

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

A Szolgáltató köteles az Előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére - amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - szüneteltetni.

A szünetelés egyéni Előfizető által kérhető leghosszabb időtartama egyéni Előfizető esetén nem lehet kevesebb 6 hónapnál.

Ha az Előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartama alatt az Előfizetőt csak - az Előfizetői szerződésben feltüntetett - csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésének kötelezettsége terheli.

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

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az 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 köteles a Szolgáltató 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.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szüneteltetési időszak végén - amely nem lehet hosszabb, mint a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben a szüneteltetés leghosszabb időtartamaként meghatározott időtartam - a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató indokolt, méltányos, egyszeri díjat számíthat fel.



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 összegű vagyoni biztosítékot.

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, továbbá a megvalósításának módjai**

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 hívás, üzenet, illetve adatmennyiséget.

### **A Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatás 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 megtevesztés esetét kivéve, valamint - amennyiben az Előfizető több Előfizetői szolgáltatást egy egyedi Előfizetői szerződés keretében vesz igénybe az *felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos*

díjtarozás 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.

A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére - kivéve amennyiben az Előfizetőnek a korábban fennálló Előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel - újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az Előfizetői szerződésben feltüntetett - indokolt és méltányos - díjat számolhat fel, amely a díjszabásban található.

A Szolgáltató a különösen hosszú folyamatos vonalkapcsolat esetén minden hívásirányban jogosult a hívást automatikusan bontani. Különösen hosszú vonalkapcsolat alatt a 60 percet meghaladó hívások értendők, amit az Előfizető külön nyilatkozat aláírásával vesz tudomásul.

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

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

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

A szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

## 6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

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

A hibabejelentés: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem Előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos

A Szolgáltató a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálja és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíti arról, hogy

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

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

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

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

A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig terjedő időtartam legfeljebb 72.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműSzolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltató kéri meg a hibabejelentéstől számított 48 órán belül. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a hiba kijavításának határidejébe (72 óra) A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül értesíti az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít bele a hiba kijavításának határidejébe (72 óra)

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

A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatóró eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt 5 évig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi, amely nyilvántartás az alábbiakat tartalmazza:

- a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okának behatórolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f) a hiba okát;
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltokról történő értesítések módját és időpontját.

A Szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjazást nem számol fel, egyéb, az Előfizető közreműködését igénylő feltételt nem támaszt.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és a Szolgáltató által az értesítésben javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás határidőbe.

Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 72 órás határidőbe.

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

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

## 6.2. Az Előfizető jogai az Előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

A Szolgáltató a neki felróható okból bekövetkezett késedelem vagy hibás teljesítés esetén az Előfizetőnek kötbér fizetésére köteles.

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 polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

Az Előfizetői szerződés megszegése esetén a Szolgáltató az alábbi esetekben kötbért köteles fizetni.

a) a hibabejelentés utáni értesítésre illetőleg hiba elhárításra nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,

b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után 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 Előfizetői szolgáltatást csak az Előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni.

c) nyolcszorosa a b) pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

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

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

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

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

Áthelyezési igénynél, amennyiben a Szolgáltató az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőben, 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 90 napon belüli időpontban nem teljesíti, továbbá, ha az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában fenti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot, de ezt nem teljesíti, a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

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

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

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

A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy tesz eleget, hogy

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

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

Az Előfizetői panasz: Előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az Előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

A szolgáltató székhelyén ügyfélszolgálati irodát is működtet, az előfizetőkkel való közvetlen kapcsolat érdekében, az előfizetők tájékoztatásra, bejelentések intézésére, a panaszaik kivizsgálására és orvoslására.

Az ügyfélszolgálati iroda elérhetősége:

Cím: 1117 Budapest, Budafoki út 70.

Telefon: 211-2000

E-mail: [ugyfelszolgalat@tlt.hu](mailto:ugyfelszolgalat@tlt.hu)

Az ügyfélszolgálat útján az előfizetők a szolgáltatásokról tájékoztatást kérhetnek, bejelenthetik igényüket szolgáltatás igénybevételére, szerződést köthetnek, módosíthatnak, és mondhatnak fel, informálódhatnak és tájékoztatást kérhetnek, hibát és panaszt jelenthetnek be.

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 a 134. § (7) bekezdésében - *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 díjtartozásösszegezését 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.* - foglaltak szerint 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.

Az a szolgáltató, amelynek számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, akkor is jogosult a 134. § (7) bekezdése szerinti „*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 díjtarozás 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 díjtarozásösszegszerűségét 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” - felmondás alkalmazására, ha az előfizető panasz bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a szolgáltató a bejelentést 5 napon belül nem utasítja el.*

Ha a szolgáltató a panasz 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. 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 díjösszegszerűségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

A szóbeli panaszt a Szolgáltató azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát

a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a előfizetőnek átadja,  
b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb 30 napon belül érdemi válasszal egyidejűleg megküldi, illetőleg az írásbeli panaszt a Szolgáltató a beérkezését követően harminc napon belül érdemben megválaszolja és intézkedik annak közlése iránt. A szolgáltató a panaszt elutasító álláspontját indokolni köteles.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a szolgáltató egyedi azonosítószámmal látja el.



A panaszról felvett jegyzőkönyv kötelezően az alábbiakat tartalmazza:

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

A szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrzi, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

Amennyiben a szolgáltató az előfizető panaszát elutasítja, a fogyasztót írásban is tájékoztatja arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

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

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

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

A Szolgáltató székhelyén ügyfélszolgálati irodát is működtet, az Előfizetőkkel való közvetlen kapcsolat érdekében, az Előfizetők tájékoztatásra, bejelentések intézésére, a panaszaik kivizsgálására és orvoslására.

Az ügyfélszolgálaton a Szolgáltató munkanapokon reggel 8 és este 16 óra között személyesen illetve telefonon áll az ügyfelek rendelkezésére. A többi időpontban üzenetrögzítőn illetve e-mailben tehetnek bejelentést az Előfizetők.

Az ügyfélszolgálaton a Szolgáltató közzéteszi, hogy a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban

1. a panaszok, bejelentések milyen feltételek mellett tehetőek meg,
2. a panaszok, bejelentések kivizsgálásának határideje,
3. azon szervek listája, ahova az Előfizető a panaszok nem teljesítése esetén fordulhat

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán lehetővé teszi továbbá az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást ad a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.

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

A Szolgáltató jelenleg tudakozó szolgáltatást társszolgáltatón keresztül biztosítja.

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

A bejelentéseket és a panaszokat az alábbi feltételek szerint teheti meg az Előfizető az alább felsorolt hatóságoknál, egyes fogyasztóvédelmi szerveknél és az Előfizető lakóhelye /tartózkodási helye szerinti békéltető testületnél, valamint az alábbi megjelölt bíróságon.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti. Az Előfizető Panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból gyakorló felügyeleti szervhez, a Nemzeti Hírközlési Hatósághoz is fordulhat.

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

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

Általános információ és központi e-mail cím: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (rövidítve: NMHH) csak a fogyasztó és vállalkozás között fennálló fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezésére terjed ki. Fogyasztói jogvitának minősül a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy.

**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság** Nyilvántartási és tájékoztatási Főosztály

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

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

**Média- és Hírközlési Biztos**

1433 Budapest, Pf.198. Telefon: (+36 1) 429 8644, fax: (+36 1) 429 8761Panaszbejelentés tehető továbbá az alábbi linken elérhető úrlapon: [www.mediaeshirkozlesibiztos.hu](http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu)

**Budapest Főváros Kormányhivatalának Fogyasztóvédelmi Felügyelősége**

1052 Budapest, Városház u. 7., Telefonszám: +36 1 411 0115

Telefax: +36 1 411 0116, E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

Fogyasztó-kapcsolati Iroda

1052 Budapest, Városház u. 7.

Tel: +36 1 459-4800/ 23025 mellék, ill. +36 1 459-4800/ 23023 mellék

Telefax: +36 1 411 0116, E-mail: [fogyved\\_kmf\\_budapest@nfh.hu](mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu)

**Gazdasági Versenyhivatal**

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

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

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független testület.

### **A Békéltető Testületek elérhetőségei**

**Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület** Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4. Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-500 Fax száma: (76) 501-538 Név: Mátyus Mariann E-mail cím: bkmkik@mail.datanet.hu

**Baranya Megyei Békéltető Testület** Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36. Levelezési címe: 7602 Pécs, Pf. 109. Telefonszáma: (72) 507-154 Fax száma: (72) 507-152 Név: Dr. Bodnár József E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu

**Békés Megyei Békéltető Testület** Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5. Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775 Fax száma: (66) 324-976 Név: Dr. Bagdi László E-mail cím: bmkik@bmkik.hu

**Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület** Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870 Fax száma: (46) 501-099 Név: Dr. Tulipán Péter E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu

**Budapesti Békéltető Testület** Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Telefonszáma: (1) 488-2131 Fax száma: (1) 488-2186 Név: Dr. Baranovszky György E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

**Csongrád Megyei Békéltető Testület** Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék Fax száma: (62) 426-149 Név: Dékány László, Jenei Zoltán E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu

**Fejér Megyei Békéltető Testület** Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. Telefonszáma: (22) 510-310 Fax száma: (22) 510-312 Név: KIRST László E-mail cím: fmkik@fmkik.hu

**Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület** Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a. Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217 Fax száma: (96) 520-218 Név: Horváth László E-mail cím: bekeltetotestulet@gymkik.hu

**Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület** Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10. Telefonszáma: (52) 500-749 Fax száma: (52) 500-720 Név: Dr. Hajnal Zsolt E-mail cím: info@hbkik.hu

**Heves Megyei Békéltető Testület** Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15. Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440. Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék Fax száma: (36) 323-615 Név: Pintérné Dobó Tünde E-mail cím: tunde@hkik.hu

**Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület** Címe: 5000 Szolnok, Versegly park 8. Telefonszáma: (56) 510-610 Fax száma: (56) 370-005 Név: Dr. Lajkóné dr. Víg Judit E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu

**Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület** Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36. Telefonszáma: (34) 513-010 Fax száma: (34) 316-259 Név: Dr. Rozsnyói György E-mail cím: kemkik@kemkik.hu

**Nógrád Megyei Békéltető Testület** Címe: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a Telefonszám: (32) 520-860 Fax száma: (32) 520-862 Név: Dr. Pongó Erik E-mail cím: nkik@nkik.hu

**Pest Megyei Békéltető Testület** Címe: 1055 Budapest Kossuth tér 6-8. Telefonszáma: (1)-474-7921 Fax száma: (1)-474-7921 Név: dr. Csanádi Károly E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

**Somogy Megyei Békéltető Testület** Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6. Telefonszáma: (82) 501-000 Fax száma: (82) 501-046 Név: Dr. Novák Ferenc E-mail cím: skik@skik.hu

**Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület** Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180 Fax száma: (42) 311-750 Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin E-mail cím: endrediemese@szabkam.hu

**Tolna Megyei Békéltető Testület** Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. Telefonszáma: (74) 411-661 Fax száma: (74) 411-456 Név: Mátyás Tibor E-mail cím: kamara@tmkik.hu

**Vas Megyei Békéltető Testület** Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2. Telefonszáma: (94) 312-356 Fax száma: (94) 316-936 Név: Dr. Kövesdi Zoltán E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

**Veszprém Megyei Békéltető Testület** Címe: 8200 Veszprém, Budapest u. 3. Telefonszáma: (88) 429-008 Fax száma: (88) 412-150 Név: Dr. Óvári László E-mail cím: vkik@veszpremikamara.hu

**Zala Megyei Békéltető Testület** Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24. Telefonszáma: (92) 550-514 Fax száma: (92) 550-525 Név: Dr. Jagasits József E-mail cím: zmkik@zmkik.hu

A felek kötelesek az Előfizetői szerződésből eredő vitáikat kölcsönös egyeztetéssel békés úton rendezni, amennyiben ez nem sikerül, úgy a felek kikötik a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét a szerződésből eredő bármely vita eldöntésére. A Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság a **Budai Központi Kerületi Bíróság**

1021 Budapest, Budakeszi út 51/B.

Központi telefonszám: +36 1 391 4930, Telefax: +36 1 391 4995.

## **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, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az Előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj**

Az Előfizető a telefon szolgáltatás igénybevételéért díjat köteles fizetni. A mindenkor aktuális, tételes díjszabást a Szolgáltató a honlapján teszi közzé.

### **7.1.1. Egyszeri díj:**

minden olyan díj, amelyet a Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséért, beállításáért, elindításáért számít fel, egyszeri alkalommal a szolgáltatás kezdetekor.

### **7.1.2. Havi (előfizetési) díj:**

az a díj, amelyet a Szolgáltató forgalomtól függetlenül számít fel, amely a szolgáltatás Előfizetői hozzáférési ponton keresztül történő igénybevételének lehetőségének illetve a rendelkezésre állásnak a díja.

### **7.1.3. Forgalmi díj:**

az a díj, amit az Előfizető az általa lebonyolított forgalom után köteles fizetni, a Szolgáltató által adott számlázási időszakban mért adatok alapján.

### **7.1.4. Kapcsolási díj:**

A szolgáltató kapcsolási díjat nem alkalmaz.

### **7.1.5. Díjazási időszakok**

Hétfőtől-Vasárnapig 0-24

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

Az Előfizető a segélyhívásokat illetve a hibabejelentő szolgáltatást díjfizetési kötelezett nélkül veheti igénybe.

### **7.1.7. Díjcsomagok**

Helyi hívás: 5,9 Ft/perc

Belföldi vezetékes hívás: 9 Ft/perc

Belföldi mobil hívás: 24 Ft/perc

### **7.1.8. Hibajavításhoz kapcsolódó díjak**

A hibajavítás térítés mentes, kivétel, ha a hibát az előfizető okozta. Ebben az esetben a mindenkori kiszállási díjat, illetve óradíjat számlázza a szolgáltató.

### **7.1.9. Kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt**

A szolgáltató nem alkalmaz kedvezményeket és minimális időbeli követelményrendszert, hűségidőt.

### **7.1.10. Az Előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is**

A szerződés megszűnése esetén az előfizetőnek nem kell külön díjat fizetnie. Amennyiben az előfizető birtokában szolgáltató tulajdonát képező készülék van, azt vissza kell szolgáltatnia, illetve ha az valamilyen oknál fogva nem lehetséges, akkor az árát az előfizetőnek meg kell térítenie.

A szerződés előfizető részéről történő módosítását illetve az ahhoz kapcsolódó díjat az ÁSZF 12.2. pontja szabályozza.

A szolgáltatás szüneteltetés esetére esedékessé váló díjakat az ÁSZF 5. pontja szabályozza.

A szolgáltatás korlátozásánál az előfizetőnek külön díjat nem kell fizetnie.

Amennyiben a szerződés megszűnésekor az előfizető birtokában szolgáltató tulajdonát képező készülék van, azt vissza kell szolgáltatnia, illetve ha az valamilyen oknál fogva nem lehetséges, akkor az árát az előfizetőnek meg kell térítenie.

#### **7.1.11. A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja**

A fizetendő díjakat a Szolgáltató a díjszabásban megadott havi előfizetési és forgalmi díjak alapján számítja. Tört hónap esetén az első hónapban arányos havi előfizetési díjat kell fizetni. A forgalmi díj hívásonként a hívás másodpercekben mért időtartamának és a díjtáblázat adott híváshoz tartozó percdíja hatvanad részének szorzata. Az esedékes díjakról és fizetési kötelezettségekről a Szolgáltató számlát állít ki, amelyet postai úton küld meg az Előfizető részére, minden hónap 15. napjáig. A Szolgáltató a számlát az Előfizető eltérő rendelkezésének hiányában (eltérő számlázási cím bejelentése) a hozzáférési pont címére küldi ki postai úton, havonta. A számlázási időtartam a tárgyható első napjától a tárgyható utolsó napjáig terjed.

A számla kiegyenlítésének határideje a számla kiállításától számított 10. naptári nap, amely minden esetben a kiállított számlán feltüntetésre kerül.

Abban az esetben, ha az Előfizető a Szolgáltatónál több Előfizetői Szerződéssel rendelkezik, választása szerint a Szolgáltató csoportos számlán összesítve számlázza ki részére az ezen Előfizetői Szerződések által érintett szolgáltatások díját.

Az Előfizetőnek a fizetési határidő túllépése esetén a Ptk-ban meghatározott késedelmi kamatot kell fizetnie. A késedelmi kamat mértéke: a tartozás összegének a Ptk. 6:48 § (1) bekezdésében és 6:155. §-ában meghatározott, a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű késedelmi kamat százaléknak és a késedelmes napok számának szorzata.

A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamat százalékos mértéke egyéni Előfizető esetében a Ptk. 6:48 § (1) bekezdésében meghatározott mérték, Üzleti/Intézményi Előfizető esetén a Ptk. 6:155 § szerinti mérték.

Amennyiben a Szolgáltató hibás számlát bocsát ki az Előfizető felé, úgy azt a késedelmi kamat összegével növelten köteles jóváírni a következő esedékes számlájában.

#### **7.1.12. egyéb díjak**

A szolgáltató egyéb díjakat nem számít fel.



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

Az Előfizető a számla ellenértékét a Szolgáltatónak készpénzben, pénzügyintézetben keresztül, vagy bankkártyával (interneten vagy mobil telefon alkalmazáson keresztül) egyenlítheti ki.

Készpénz fizetés esetén az ügyfélszolgálaton, vagy a szolgáltató üzletkötőjénél történhet a számla kiegyenlítése.

Pénzügyintézetben keresztül:  
csoportos beszédési megbízással

banki átutalással;  
azonnali beszédési megbízással;

Bankkártyával: interneten keresztül bankkártyával

A számla akkor tekinthető az Előfizető részéről kiegyenlítettnek, amikor annak ellenértéke a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra kerül. Az előfizető a nem készpénzes kiegyenlítés esetén minden esetben köteles feltüntetni a számla azonosítására egyértelműen alkalmas azonosítót (számlaszám).

## **7.3. a kártérítési eljárás szabályai**

A szolgáltatásra kötött Előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. A Szolgáltató mentesül a kártérítési kötelezettség alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható.

A Szolgáltató nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket az adathálózati szolgáltatás érdekkörén kívül eső meghibásodásból vagy elégtelenségből adódtak.

Szolgáltató mentesül a kártérítési felelőssége alól amennyiben az Előfizető az érdekkörébe tartozó okból a végberendezésre vonatkozó előírások megszegésével rongja a szolgáltatás minőségét vagy egyéb módon kárt okoz.

Nem téríti meg a Szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható.

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

A Szolgáltatóhoz érkezett díjreklamációt a Szolgáltató annak bejelentésétől számított 30 napon belül köteles kivizsgálni és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt tájékoztatni. Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető bejelentését, díjreklamációját elutasítja, úgy az Előfizető jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalának vizsgálatát kezdeményezni. A vizsgálat eredményét a Szolgáltató annak lezárását követően 15 napon belül közli az Előfizetővel. Amennyiben a díj összegszerűségét vitatja az Előfizető, úgy a Szolgáltató köteles annak bizonyítására, hogy a Számlázási rendszere zárt, a számla összege helyesen került megállapításra.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató biztosítja a számlázási adatokra vonatkozó kimutatást, a vonatkozó adatkezelési szabályok figyelembe vétele mellett.

Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásból megállapítható, hogy a díjreklamáció a Szolgáltató hibája okozta, úgy az Előfizető kérésére az adott naptári évre vonatkozó adatokat nyomtatva a Szolgáltató köteles havonta átadni az Előfizetőnek.

Amennyiben az Előfizetőtől származó bármely reklamáció jogosnak bizonyul a Szolgáltató köteles az igénybe vett szolgáltatástól függően kötbért fizetni.

A kötbér fizetésével kapcsolatosan a további részletes szabályokat az ÁSZF 6.2. pontja tartalmazza.

## **8. a számhordozással, a szünetmentes Szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai:**

### **8.1. A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

A számhordozás az az eljárás, amely során az Előfizető jogosult megtartani Előfizetői számát, a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül az Előfizetői szám megtartása mellett a Szolgáltatóval szerződést kötni, amennyiben az Előfizető már rendelkezik

- a) földrajzi Előfizetői számmal, vagy
- b) nem földrajzi számmal elérhető szolgáltatás esetén nem földrajzi Előfizetői számmal,

Az Előfizetőnek a számhordozási igényét - az új Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg - az átvevő Szolgáltató, tehát az Szolgáltatóhoz történő számhordozás esetén az Szolgáltató részére kell írásban, igénybejelentő lapon bejelentenie. Az Szolgáltató az Előfizetőt (a szerződés megkötéséhez is szükséges) okiratok alapján azonosítja. Amennyiben az igénylő ezen okiratok bemutatását megtagadja, úgy a Szolgáltató jogosult a szerződés megkötését és a szám átvételét megtagadni. Az azonosításhoz használt okiratokról, okmányokról másolat csak az Előfizető írásbeli hozzájárulásával engedélyezhető. A Szolgáltató az Előfizető személyes adatainak kezelése során az Eht. 154.§ és egyéb, esetlegesen alkalmazandó jogszabályok betartásával jár el.

Az Előfizető az átadó Szolgáltatónál fennálló Előfizetői Szerződésében szereplő összes számra külön, vagy az Előfizetői Szerződésben értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást. Összefüggő számtartomány hordozása csak egészben kérhető. Az átvevő Szolgáltató, azaz a TLT Telecom Kft. az Előfizetői szerződés megkötését követő 5 munkanapon belül felajánlja az Előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az Előfizető előzetesen választ.

A Szolgáltató köteles az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó Szolgáltatónál az Előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az Előfizető képviselőjében eljárni, melynek érdekében Előfizető köteles a Szolgáltató részére meghatalmazást adni. az Előfizető jogosult a hordozott számot más Szolgáltatóhoz tovább hordozni, más Szolgáltató alatt értve bármely előző Szolgáltatót is. Az Előfizető az Előfizetői szám hordozását vagy továbbhordozását legkorábban, az adott Előfizetői számra vonatkozó szolgáltatás megindítása után 30 nappal kezdeményezheti. Amennyiben az Előfizető megfelel az átvevő Szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltaknak, úgy az átvevő Szolgáltató köteles elfogadni az Előfizetői szám megtartására vonatkozó Előfizetői igényt.

### **A Számhordozási igény az alábbi esetekben tagadható meg:**

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

Az Előfizető átadó Szolgáltatóval szemben fennálló esetleges számlatartozása a számhordozás időpontjában esedékessé válik. Ezt a tartozást az Előfizető kiegyenlítheti, vagy az Előfizető képviselőjében az átvevő Szolgáltató átvállalhatja. Az átvevő Szolgáltató ezt az Előfizetővel történő megállapodás alapján jogosult kiszámlázni, illetve egyéb módon megállapodni.

Amennyiben az átvevő Szolgáltató a követelést átvállalta, úgy az átadó szolgáltató a számhordozást jóváhagyó nyilatkozat kiadását nem tagadhatja meg.

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

A címben foglaltak a telefon szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

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

Tekintettel arra, hogy a végponti csatlakozást a hozzáférést biztosító szolgáltató bocsátja az előfizető rendelkezésére, így a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás szabályait az előfizetőnek a hozzáférést biztosító szolgáltatóval fennálló jogviszonya szabályozza.

Az előfizetőnek a hozzáférést biztosító szolgáltató (vagy másik közvetítő-választást nyújtó szolgáltató) részére eljuttatott nyilatkozata vagy magatartása, amely arra irányul, hogy az előfizető a forgalmát részben vagy egészben más szolgáltatón keresztül kívánja bonyolítani (másik Szolgáltató igénybevétele) a fennálló előfizetői szerződés - azon telefonvonalak tekintetében, amelyekre nézve a forgalmat nem a szolgáltató bonyolítja, az átfordítást követő számlázási időszak végével – megszűnését eredményezi. Amennyiben ez a határozott idejű szerződés tartama alatt történik, a szolgáltató felmondási kötbérre jogosult.

## **9. az Előfizetői szerződés időtartama**

A szerződést a felek határozott illetve határozatlan időre is köthetik.

Abban az esetben, ha az előfizetői szerződés határozott időre jön létre, annak időtartama legfeljebb 24 (huszonnégy) hónap vagy a mindenkor akciós ajánlatokban meghatározott idő lehet, azonban - amennyiben a felek másként nem állapodnak meg, annak időtartama 3 hónapnál rövidebb idő nem lehet.

A határozott időtartamra kötött Előfizetői Szerződés a határozott időtartam lejártával, annak utolsó napján megszűnik. A határozott időtartam lejártát követően a felek ráutaló magatartása alapján határozatlan időtartamú szerződés jön létre különösen, de nem kizárólagosan abban az esetben, ha a Szolgáltató a határozott időtartam lejártát követően a Szolgáltatást tovább nyújtja, az előfizető pedig a határozott időtartam lejártát követően a Szolgáltatást legalább 15 napon keresztül igénybe veszi.

A Szolgáltató a határozott időtartam lejártát megelőzően tájékoztatja az előfizetőt, hogy a határozott időtartam alatt igénybevett Szolgáltatást milyen díjon kínálja tovább az előfizetőnek, mely nem lehet magasabb, mint a lejárt napján hatályos listaár. Az előfizető ráutaló magatartása az értesítésben foglalt díjon történő szolgáltatás igénybevételére irányul. Az előfizető az értesítést követően, de a határozott időtartam lejártát követő 15 napon belül tájékoztathatja a Szolgáltatót arról, hogy a határozatlan időtartamú szerződés létrejöttét nem kívánja.

## **10. Adatkezelés, adatbiztonság**

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

A Szolgáltató köteles az Előfizetői szerződés kapcsán tudomására jutott adatokat és információkat a mindenkor hatályban lévő adatvédelmi jogszabályoknak, valamint az Előfizető adatkezelési nyilatkozat alapján kezelni, és az adatkezelés minden fázisában betartani az Előfizetők személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogszabályi előírásokat, nevezetesen a

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv.;
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. XVII. fejezetében foglalt rendelkezések;
- Az elektronikus hírközlési Előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet, valamint
- Az elektronikus hírközlési Szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és a hívásátirányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) kormányrendeletben foglaltak

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

A Szolgáltató külön adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot készít, amelyet az ügyfélszolgálaton tud megtekinteni az érdeklődő.

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

Az Előfizető a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását, illetve a jelen ÁSZF-ben nevesített Előfizetői nyilatkozatokat az írásban kötött Előfizetői szerződés keretében adhatja meg és bármikor visszavonhatja/módosíthatja.

Amennyiben az Előfizető Üzleti Előfizető, akkor az Előfizetői szerződés hatálya alatt Előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatot nem vonhatja vissza vagy módosíthatja.

Amennyiben a Szolgáltató a Szolgáltatásra kötött Előfizetői Szerződésben Üzleti Előfizetőkre az Eht-ban, vagy a Rendeletben meghatározott eltérést alkalmaz, és az igénybe vett szolgáltatás Egyéni Előfizetők részére is elérhető, a KKV-k az Előfizetői Szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal jogosult kérni az Egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásában történő alkalmazását.

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

Az Előfizető az elektronikus értesítés elfogadására vonatkozó nyilatkozatát bármikor, ingyenesen, a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségeinek valamelyikén jogosult módosítani.

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

Az Előfizető az ÁSZF ezen pontja szerinti nyilatkozatát írásban jogosult módosítani és a Szolgáltató a módosítást a nyilvántartásaiban legfeljebb 8 napon belül átvezeti.

Az Előfizető egyéb nyilatkozatait az Előfizetői Szerződés megkötésekor, és az Előfizetői jogviszony

fennállása alatt írásban, vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségein teheti meg, vagy módosíthatja.  
A Szolgáltató az Előfizetőnek a Rendelet hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait az Eht. és a rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti.



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

Az Előfizetői Szerződés elsősorban az Előfizető és a Szolgáltató közös megegyezésével módosítható. A szerződésmódosításra a szerződéskötés szabályai az irányadóak, azaz a felek egyező akarnyilvánítással módosíthatják a szerződést szóban, írásban vagy ráutaló magatartással. A szerződés módosításra a szerződéskötésre vonatkozó eljárási szabályokat kell alkalmazni, azaz a szerződés módosítható írásban, szóban, vagy ráutaló magatartással.

Az Előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A ráutaló magatartással kötött Előfizetői szerződések kivételével a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó Szolgáltatói ajánlat - az Elnök rendeletében meghatározott kivételekkel - csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Szóban kötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető kifejezett írásos nyilatkozata szükséges kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó Szolgáltatói ajánlat elfogadásához. A szóban és írásban kötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó nyilatkozata hiányában a szolgáltatás további igénybevétele, mint ráutaló magatartás elfogadásnak nem tekinthető, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az Előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó Szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

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

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést az egyedi Előfizetői szerződésre is kiterjedően kizárólag 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,*
- d) az Előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg.*

A Szolgáltató nem jogosult a határozott időre kötött szerződést a jogszabályváltozás vagy hatósági döntés illetve a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható változásra hivatkozva egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás.

Ha a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott esetekben jogosult az Általános Szerződési Feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket e törvényben foglaltak szerint értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

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 időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú Előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

A Szolgáltató nem köteles az előző két bekezdésben foglalt értesítési határidőket az Általános Szerződési Feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az Általános Szerződési Feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely Előfizetői díj csökken.

A Szolgáltató által kezdeményezett egy- vagy kétoldalú szerződésmódosítás esetén a Szolgáltató az Előfizetőt olyan szerződésmódosítási ajánlattal köteles megkeresni, amely közérthetően és áttekinthetően tartalmazza, hogy a módosítás esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, és megfelelően tájékoztatja az Előfizetőt a módosítás menetéről

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

Az Előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének (kivéve áthelyezés) a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben fennálló, nem vitatott Díjtarozása nincs.

### **a) Átírás**

A Szolgáltató az Előfizető kérésére csak az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi Előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás) Átírás során a hozzáférési pont módosítása nélkül változik az Előfizető személye. Az Előfizető kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, amennyiben személyében bármily jogcímen (öröklés, szerződés, stb.) jogutódlás történik. A korábbi és az új Előfizető együttesen kérhetik a Szolgáltatótól az átírást. (mindkét fél által aláírva, vagy az ügyfélszolgálati irodában személyesen megjelenve) Korábbi Előfizető halála vagy nem természetes személy megszűnése esetén az örökös /jogutód hagyatékátadó végzéssel illetve bírósági határozattal köteles igazolni az Előfizető változásának szükségességét.

Az átírás teljesítéséhez szükséges dokumentumok:

a) Előfizető nyilatkozata

b) természetes személy esetén: személyazonosság megállapításához szükséges irat,

nem természetes személy esetén: cégkivonat (bejegyző végzés) aláírási címpéldány (aláírás – minta)

Az átírás feltétele, hogy a vonalon Előfizetői díjtarozás nem állhat fenn. Az átírás időpontját a felek maguk határozhatják meg, azonban az nem lehet rövidebb határidejű, mint a kérelem beérkezését követő 15 nap. A formailag megfelelő kérelmet a Szolgáltató annak beérkezésétől számított 15 napon belül köteles teljesíteni.

Az esetben, ha az átírással egyidejűleg az Előfizetői kategória is változik, az új Előfizetőnek a rá irányadó díjat kell megfizetnie.

Amennyiben a fenti határidőt a Szolgáltató saját hibájából nem tartja be, úgy köteles az Előfizető részére kötbért fizetni, amelynek mértéke minden késedelemmel érintett naptári nap után az átírási díj 10 %-a. A kötbér összegét a Szolgáltató az általa kibocsátott számlán írja jóvá.

Az átírás díját a díjtáblázat tartalmazza.

### **b) Áthelyezés**

Az Általános Szerződési Feltételek szerint áthelyezésnek minősül, amikor az Előfizető a szolgáltatás áthelyezését kéri. Az Előfizetői hozzáférési pont tulajdonosa Előfizetői áthelyezés címen kérheti a

Szolgáltatótól az Előfizetői hozzáférési pont helyének megváltoztatását, a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül, abban az esetben, az áthelyezéssel egyidejűleg az Előfizető személyében változás nem következik be. Az áthelyezési kérelmet írásban kell benyújtani a Szolgáltatóhoz, és a kérelemnek tartalmaznia kell a pontos (meglévő) szolgáltatási és áthelyezési címet, a kikapcsolás kért időpontját, és az Előfizető (meghatalmazottja) aláírását. Meghatalmazott eljárása esetén a meghatalmazást is csatolni kell. A formai követelmények megfelelő áthelyezési kérelmet a Szolgáltató egyeztetett időpontban, a kérelem beérkezését követő 30 napon belül teljesíti, amennyiben az Előfizetőnek nincsen a korábbi címről fennálló tartozása, illetve az új helyen a műszaki feltételek adottak.

Amennyiben a fenti határidőt a Szolgáltató saját hibájából nem tartja be, úgy köteles az Előfizető részére kötbért fizetni, amelynek mértéke minden késedelemmel érintett naptári nap után az áthelyezési díj 10 %-a. A kötbér összegét a Szolgáltató az általa kibocsátott számlán írja jóvá.

Abban az esetben, ha az áthelyezés műszaki okok miatt nem megoldható, úgy a Szolgáltató e tényről köteles az Előfizetőt legkésőbb 15 napon belül értesíteni, úgy, hogy a szolgáltatás áthelyezésének várható időpontjáról is egyidejű tájékoztatást nyújt az Előfizető részére. Ez esetben az Előfizetői jogviszony a korábbi Előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől kezdődően szünetel. A szünetelés időtartama a 2 évet nem haladhatja meg. Amennyiben a szünetelés időtartama a 2 évet meghaladja, úgy a szerződés megszűnik. A szerződés megszűnéséről a Szolgáltató írásban köteles tájékoztatni az Előfizetőt.

Az áthelyezés díját a díjtáblázat tartalmazza.

Ha az Előfizető képviseletében harmadik személy az Előfizetői szerződés ügyfélszámának megadásával az ügyfélszolgálati irodában az Előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, a Szolgáltató a harmadik személyt az Előfizető által szerződéskötésre meghatalmazott képviselőnek tekinti. Távollévők közötti szerződésmódosítás kezdeményezése esetén, ha a módosítást az Előfizető képviseletében harmadik személy az Előfizető ügyfélszámának megadásával kezdeményezi, a Szolgáltató a harmadik személyt az Előfizető által szerződésmódosításra meghatalmazott képviselőnek tekinti. Ezek a rendelkezések nem alkalmazhatók, ha az Előfizető a Szolgáltatóval közölt írásbeli nyilatkozatban eltérően rendelkezett.

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

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje 60 nap, kivéve a szerződést az Előfizető szegi meg, ekkor az alábbi leírtak szerint a szerződés felmondási ideje 15 illetve 30 nap.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az Előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról a 144. § (4) bekezdésében meghatározott egyéb módon is értesítheti.

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

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 amennyiben az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megszegése esetén az Előfizetői szerződést annak indoklásával, felmondási idővel és lejártának napjával, a szerződésszegés megszüntetésére vonatkozó tájékoztatással a fentebb leírtak szerint szabályszerűen megküldötte, 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az 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 - a 137. § feltételei szerint - korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem 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) az Előfizető szerződésszegésére vonatkozó feltételek teljesültek, valamint
- b) a harmadik Szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

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

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

A felmondást az Előfizető a szerződéskötésre irányadó módokon, szóban, írásban vagy ráutaló magatartással teheti meg. A szerződés Előfizető részéről történő felmondása kapcsán ráutaló magatartásnak minősül, ha az Előfizető a Szolgáltató által biztosított készüléket a Szolgáltató részére visszaadja/visszajuttatja. Ez esetben a készülék Szolgáltató általi átvételének napja lesz az Előfizető általi felmondás kezdő napja.

Az Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondása esetén is köteles az Előfizető a felmondási idő végéig esedékes számlatartozásait kiegyenlíteni, valamint szolgáltató tulajdonát képező, de az Előfizető birtokában lévő végberendezések visszaszolgáltatására.

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

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.

Az Előfizetői szerződés megszűnik továbbá:

- a) az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- b) Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- c) az átadó Szolgáltatóval fennálló Előfizetői szerződés a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint a számhordozás megvalósulásával, amennyiben az nem módosul, vagy
- d) a felek közös megegyezésével, figyelemmel a 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött Előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött Előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött Előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek.

**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 szerződés megszűnésének időpontjáról.

A felek a határozott időtartamú Előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott időtartamú Előfizetői szerződés megszűnését követő új Előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új szerződés csak határozatlan időtartamú lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának feltételeit a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételekben határozza meg.

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 lejártá előtt, vagy a Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése a Szolgáltató által felmondására okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

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

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

A szerződés teljesítése során a felek kötelesek egymással együttműködni és szükség szerint tájékoztatni egymást.

Az Előfizető az Előfizetői jogviszonya illetőleg a Szolgáltató igénybevétele során köteles a szolgáltatóval együttműködni, a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően eljárni.

Ennek keretében az Előfizetőt különösen, de nem kizárólagos az alábbi kötelezettségek terhelik:

- a jogszabályokban meghatározott és a szolgáltató által kért nyilatkozatot megadja,
- helyesen, hiánytalanul és a valóságnak megfelelően adja meg az Előfizetői szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges adatokat, illetve jelentse be az azokban bekövetkezett esetleges változásokat,
- beszerezni az ingatlan tulajdonosának hozzájárulását a hozzáférési pont létesítéséhez, amennyiben az Előfizető a szolgáltatást nem a saját ingatlanában kívánja igénybe venni.
- Az ÁSZF-ben és a jogszabályokban foglaltakat maradéktalanul betartani.

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

Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. A rendeltetésszerű használat kifejezetten azt jelenti, hogy az Előfizető köteles az ÁSZF-ben és az Előfizetői szerződésben, valamint a hatályos jogszabályokban foglaltakat maradéktalanul betartani. A nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért az Előfizető a polgári jog általános szabályai szerint tartozik felelősséggel.

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

Az Előfizető köteles az Előfizetői Szerződés bármely okból történő megszűnése esetén a Szolgáltató tulajdonában, de az Előfizető birtokában lévő végberendezéseket és eszközöket (pl. modem, készülék) rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a szerződését megszűnését követő 5 munkanapon belül visszaszolgáltatni. Amennyiben az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni. Az Előfizető kártérítési kötelezettsége fennáll a berendezések esetleges megrongálódása, továbbá az esetben is, ha azt a megadott határidőre nem tudja/nem akarja visszaszolgáltatni. Ez esetben



köteles a berendezés árát megtéríteni. Amennyiben az Előfizető a végberendezést a megadott határidőn túl szolgáltatja vissza, úgy azt a szolgáltató nem köteles átvenni illetve a kártérítési igényétől elállni.

#### **13.4. Az adatváltozás bejelentése**

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által nyilvántartott, különösen de nem kizárólagosan a számlázási címre vonatkozó adataiban bekövetkezett változást a változástól számított 15 napon belül bejelenteni, amennyiben ezen kötelezettségének az Előfizető nem tesz eleget, úgy az ebből adódó esetleges károkért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

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

A címben foglaltak a telefon szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

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

A címben foglaltak a telefon szolgáltatás szempontjából nem relevánsak, a jelen ÁSZF ezek tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

## 1. Számú melléklet

### Díjak és egyéb költségek

- Havi alapdíj 1.500.- Ft+áfa / vonalkapcsolat
- Forgalmi díj 0-24 időszakban Helyi hívás: 5,9 Ft/perc+áfa
- Forgalmi díj 0-24 időszakban Belföldi vezetékes hívás: 9 Ft/perc +áfa
- Forgalmi díj 0-24 időszakban Belföldi mobil hívás: 24 Ft/perc+áfa
- Kiszállási díj 7.500.- Ft+áfa
- Munka díj 7.500.-Ft/óra+áfa
- Áthelyezés költsége minden esetben a társszolgáltatón múlik, a TLT Telecom részéről ingyenes