

**NETFONE TELECOM TÁVKÖZLÉSI ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT.**

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK  
ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉRE**

**EGYÉNI ELŐFIZETŐK RÉSZÉRE**



Az Általános Szerződési Feltételek utolsó módosításának dátuma:	2017.06.15.
A jelen módosítás hatályba lépésének dátuma:	2017.07.01.

## Tartalomjegyzék

<b>1</b>	<b>ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG.....</b>	<b>6</b>
1.1	A Szolgáltató neve, címe	6
1.2	A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetősége	6
1.3	A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége	6
1.4	A Szolgáltató internetes honlapjának címe	6
1.5	Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége	6
1.6	A felügyeleti szerv címe, telefonszáma	6
1.7	Az Általános Szerződési Feltételek célja és hatálya	8
1.8	Az Általános Szerződési Feltételek módosítása	8
<b>2</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI.....</b>	<b>9</b>
2.1	Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Eszr. 5. § (2) bekezdése szerinti Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei	9
2.1.1	Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás	9
2.1.1.1	Előfizetői státuszok és a költségviselő	9
2.1.1.2	Az Előfizetői Szerződés megkötése	10
2.1.1.3	Adatok ellenőrzése	10
2.1.1.4	Szerződéskötési kötelezettség és az elállás lehetősége	10
2.1.1.5	Az Előfizetői Szerződés megkötése, az előfizetői jogviszony létrejötte	11
2.1.1.6	Szerződéskötés írásban	12
2.1.1.7	Szerződéskötés szóban, a távollevők között kötött szerződések speciális szabályai	12
2.1.1.8	Faxon kötött szerződés speciális szabályai	14
2.1.1.9	Az üzleten kívül írásban kötött Előfizetői Szerződések megkötésének speciális szabályai	14
2.1.1.10	Szerződéskötés ráutaló magatartással	15
2.1.1.11	Interneten keresztül	15
2.1.2	Az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei	15
2.2	Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	16
2.3	Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	16
2.3.1	Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei	16
2.3.1.1	Műszaki feltételek	16
2.3.1.2	Személyi feltételek	16
2.3.2	Időbeli korlátok	16
2.3.3	Földrajzi Korlátok	16
2.3.4	Egyéb korlátok	17
	A Szolgáltatások igénybevételének egyéb korlátait jelen Általános Szerződési Feltételek 1. sz. melléklete szolgáltatásonként külön-külön határozza meg.	17
2.4	Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	17
2.5	Mobil internet-hozzáférési, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén az Eszr. 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei	17
2.6	Kaució	17
2.7	Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban	18
2.7.1	Az ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele	18
2.7.2	Változás az előfizető adataiban	18
2.7.3	Változás az előfizetői jellegben	18
2.7.4	Átírás	18
2.7.5	Áthelyezés	19
2.7.5.1	Áthelyezés esetei	19
2.7.5.2	Áthelyezés teljesítése	19
<b>3</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA.....</b>	<b>20</b>
3.1	A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások tartalma	20
3.2	A Szolgáltatások igénybevehetőségének földrajzi területe	20
3.3	A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás	20
3.4	Szolgáltató nem nyújt egyetemes Szolgáltatást	20
3.5	A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	20
<b>4</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA.....</b>	<b>20</b>
4.1	Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló NMHH rendeletben meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere	20
4.2	Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommerést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatások minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető	

	más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése	22
4.3	Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	22
4.4	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	22
<b>5</b>	<b>SZÜNTELTÉSEK, KORLÁTOZÁSOK</b>	<b>22</b>
5.1	Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei	22
5.1.1	A Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt	22
5.1.2	Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból	23
5.1.3	Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt	23
5.1.4	Szünetelés egyéb okból	24
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	24
5.3	Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei	25
5.4	Hotlimit –Forgalom figyelés	25
<b>6</b>	<b>ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK</b>	<b>26</b>
6.1	Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás	26
6.1.1	Hibaelhárítás	27
6.2	Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén	28
6.3	Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)	28
6.3.1	Előfizetői panaszok kezelése	28
6.3.2	Díjreklamáció intézése	28
6.4	Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje	29
6.5	A tudakozó szolgáltatás igénybevétele	29
6.6	Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése	30
<b>7</b>	<b>DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR</b>	<b>31</b>
7.1	Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, az Eszr. 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételehez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj	31
7.1.1	A szolgáltatások díjainak megállapítása	31
7.1.2	Havi előfizetési díjak	31
7.1.3	Forgalmi díjak	31
7.1.4	Egyszeri díjak	31
7.1.5	A szolgáltatási díjak módosítása	32
7.1.6	Díjcsomagok	33
7.1.6.1	A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok	33
7.1.6.2	A hűségnyilatkozat alkalmazásának feltételei, valamint a határozott idejű szerződések különös szabályai	33
7.1.7	A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja	34
7.2	A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések	35
7.3	A kártérítési eljárás szabályai	35
7.4	Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai	35
7.4.1	A Szolgáltatás nyújtásának késedelmé miatt fizetendő kötbér	35
7.4.2	Amennyiben a vállalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a fenti kötbér felét köteles megfizetni Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér	35
7.4.3	Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér	36
7.4.4	A Szolgáltatót hibás teljesítése esetén terhelő kötbér kötelezettség	36
7.4.4.1	Hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér	36
7.4.4.2	Számhordozás esetén fizetendő kötbér	37
7.4.5	A korlátozás késedelmes megszüntetése miatt fizetendő kötbér	37
7.4.6	A kötbér megállapítása és teljesítése	37

7.4.7	Előfizető kötbérfizetési kötelezettségének esetei.....	37
7.5	Az akciók és akciós díjak elérhetősége.....	37
<b>8</b>	<b>A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI .....</b>	<b>38</b>
8.1	A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	38
8.1.1	A számhordozással kapcsolatos fogalmak .....	38
8.1.2	A számhordozási eljáráshoz szükséges előfizetői adatok és dokumentumok .....	38
8.1.2.1	Az előfizetői adatok.....	38
8.1.2.2	A szükséges dokumentumok .....	39
8.1.3	A számhordozással kapcsolatos előfizetői jogok és kötelezettségek.....	39
8.1.4	A számhordozással kapcsolatos szolgáltatói jogok és kötelezettségek.....	39
8.1.5	A számhordozás kezdeményezése, a számhordozási eljárás folyamata.....	40
8.1.5.1	Számhordozás kezdeményezése Netfone Telecom Kft-nél, mint átvevő szolgáltatónál.....	40
8.1.6	A számhordozási igény visszavonása.....	40
8.2	A szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	41
8.2.1	A szünetmentes szolgáltatóváltás leírása .....	41
8.2.2	A szünetmentes szolgáltatóváltás folyamata .....	41
8.3	A közvetítéválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítéválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban.....	42
<b>9</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA.....</b>	<b>42</b>
9.1	A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű Előfizetői Szerződés rendkívüli felmondásának esetei.....	42
9.2	Az Előfizetői Szerződés módosításának egyes esetei és feltételei.....	43
9.2.1	Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása .....	43
9.2.2	Az Előfizetői Szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján .....	43
9.2.3	Előfizetői Szerződés módosításának speciális szabályai.....	43
9.2.4	A szolgáltatási díjak módosítása .....	44
9.2.5	Változás az Előfizető adataiban .....	44
9.2.6	Változás az előfizetői jellegben .....	44
9.3	Tarifacsomag váltás speciális szabályai.....	44
<b>10</b>	<b>ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....</b>	<b>44</b>
10.1	A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama.....	45
10.2	Adatbiztonsági szabályokról, továbbá Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről.....	45
10.2.1	Adatvédelem .....	45
10.2.2	Adatszolgáltatás.....	45
10.2.3	Mobil telefon és Mobil Internet Szolgáltatással kapcsolatos adatkezelés speciális szabályai.....	45
10.3	Tájékoztató az Internet Szolgáltatással továbbított küldemények és személyes adatok biztonságáról.....	46
<b>11</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐ ADATKEZELÉssel KAPCSOLATOS, JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁHOZ, HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSE, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ, TÉTELES SZÁMLA IGÉNYLÉSÉHEZ, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK, EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT).....</b>	<b>46</b>
<b>12</b>	<b>az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei.....</b>	<b>46</b>
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.....	47
12.1.1	A Szolgáltató a szerződés felmondását írásba, tértivevényes levélben, amennyiben az Előfizetői Szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban, vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek elküldése hitelesen igazolható, kivéve, ha a Szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról az Eht. 144. § (3) bekezdésében foglaltak szerint is értesítheti. ....	47
12.1.2	Felmondás a díj nem fizetése miatt.....	47
12.2	Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	48
12.3	A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	50
12.4	Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei.....	50
12.5	Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik.....	50
12.6	Technikai eszközök.....	50
<b>13</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI.....</b>	<b>50</b>

13.1	Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	50
13.2	A szolgáltatás rendeltetésszerű használata	50
13.2.1	Mobil szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	51
13.3	A végberendezéssel, vagy az Előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	51
13.4	Adatváltozás bejelentése	51
<b>14</b>	<b>A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás.....</b>	<b>51</b>

## 1 ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG

### 1.1 A Szolgáltató neve, címe

A Szolgáltató cégneve: **Netfone Telecom Távközlési Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**  
A Szolgáltató rövidített cégneve: **Netfone Telecom Kft.** (továbbiakban: Szolgáltató)  
A Szolgáltató székhelye: 4400 Nyíregyháza, Tiszavasvári út 35/A  
A Szolgáltató levelezési címe: 1119 Budapest, Petzvál J. u. 31-33.

### 1.2 A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetősége

Előfizetői Szerződés megkötése, módosítása, megszüntetése, illetve a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos észrevételek, panaszok elintézése ügyében az Előfizetők az Ügyfélszolgálati Irodát nyitvatartási időn belül kereshetik fel.

#### Telefonos ügyfélszolgálat

Telefon: +36 1 878 1800 vagy +36 40 696 020, vagy 1250 rövid számon, valamint mobil szolgáltatást igénybe vevő ügyfeleink részére: +36 70 850 1250 (SMS fogadásra is alkalmas, továbbá külföldről is hívható)  
Fax: +36 1 696 0901

#### Személyes ügyintézés

Netfone Telecom Ügyfélszolgálati Iroda  
Cím: 1119 Budapest, Petzvál J. u. 31-33.

#### Ügyfélszolgálat nyitva tartása:

Hétfő: 8.00-20.00  
Kedd-Csütörtök: 10.00-17.00  
Péntek.: 10.00-14.00

#### Online ügyfélszolgálat:

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

A Szolgáltató Interneten keresztül folyamatosan, az év minden napján, napi 24 órában fogad leveleket. Egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen a Szolgáltató Internetes honlapján, a [www.netfone.hu](http://www.netfone.hu) internetcímen érhető el.

### 1.3 A Szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetősége

Telefon: +36 (1) 878 1800, vagy 1250, valamint mobil szolgáltatást igénybe vevő ügyfeleink részére: +36 (70) 850 1250 (SMS fogadásra is alkalmas, továbbá külföldről is hívható)  
Fax: +36 (1) 696 0901

Előfizető az általa észlelt hibát személyesen a Szolgáltató 1.2 pontban megjelölt ügyfélszolgálatán jelentheti be.

### 1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe

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

### 1.5 Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

A Szolgáltató alábbi honlapján elérhető a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételek: [www.netfone.hu](http://www.netfone.hu)

A Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek már nem hatályos változatait 5 évre visszamenőleg elektronikusan is megőrzi, pontosan megjelölve, hogy azok milyen időszakban voltak hatályban, továbbá ügyfélszolgálatán és internetes honlapján ezeket legalább 24 hónapra visszamenőleg hozzáférhetővé teszi. Előfizetői igény esetén az Általános Szerződési Feltételekről a Szolgáltató tájékoztatást ad.

### 1.6 A felügyeleti szerv címe, telefonszáma

A Szolgáltató tevékenysége felett a felügyeleti jogokat a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szervei gyakorolják.

#### **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) szervei és azok elérhetőségei**

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

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

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

**Média- és Hírközlési Biztos**

Levelezési cím: 1525 Budapest, Pf.: 75.

Telefon: 1-457-7141

Telefax: 1-457-7105

**Médiatanács**

Cím: 1088 Budapest, Reviczky u. 5.

Telefon: 1-429-8600, 1-267-2590

Telefax: 1-267-2612

**A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság ügyfélszolgálati irodáinak címei, telefonszáma:**

1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

Telefon: (06 1) 468 0673 (központi ügyfél-tájékoztatási vonal)

4025 Debrecen, Hatvan u. 43.

Telefon: (06 52) 522 122

3529 Miskolc, Csabai kapu 17.

Telefon: (06 46) 555 500

7624 Pécs, Alkotmány u. 53.

Telefon: (06 72) 508 800

9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.

Telefon: (06 99) 518 500

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.

Telefon: (06 62) 568 300

**A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szervei és azok elérhetőségei**

Cím: 1088 Budapest,

Levelezési cím: 1428 Budapest, Pf. 20.

Honlap: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)**Területi elérhetőségek:**

<b>Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b> Cím: 6000 Kecskemét, Klapka u. 34. Postacím: 6000 Kecskemét, Klapka u. 34., vagy 6000 Kecskemét, PF 209. Telefonszám: +36 76 481 405 Telefax: +36 76 481 416 E-mail: <a href="mailto:fogyved_daf_kecskemet@nfh.hu">fogyved_daf_kecskemet@nfh.hu</a>	<b>Baranya Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b> Postacím: 7623 Pécs, Szabadság u. 7. Telefonszám: +36 72 510 494, +36 72 510 790 Telefax: +36 72 510 791 E-mail: <a href="mailto:fogyved_ddf_pecs@nfh.hu">fogyved_ddf_pecs@nfh.hu</a>
<b>Békés Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b> Postacím: 5600 Békéscsaba, József Attila u. 2-4. Telefonszám: +36 66 546 150, +36 66 546 151 Telefax: +36 66 546 140 E-mail: <a href="mailto:fogyved_daf_bekescsaba@nfh.hu">fogyved_daf_bekescsaba@nfh.hu</a>	<b>Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b> Postacím: 3501 Miskolc, Pf.:589 Cím: 3530 Miskolc, Meggyesalja u. 12. Telefonszám: +36 46 506 071 Telefax: +36 46 506 072 E-mail: <a href="mailto:fogyved_emf_miskolc@nfh.hu">fogyved_emf_miskolc@nfh.hu</a>
<b>Csongrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b> Postacím: 6701 Szeged, PF: 12. Telefonszám: +36 62 541 737 Telefax: +36 62 541 739 E-mail: <a href="mailto:fvf@fvf.csmkh.hu">fvf@fvf.csmkh.hu</a>	<b>Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b> Postacím: 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936. Telefonszám: +36 22 501 751, +36 22 501 626 Telefax: +36 22 501 627 E-mail: <a href="mailto:fogyved_kdf_szekesfehervar@nfh.hu">fogyved_kdf_szekesfehervar@nfh.hu</a>
<b>Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b> Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7. Postacím: 1364 Budapest, Pf.: 144. Telefonszám: +36 1 450 2598 E-mail: <a href="mailto:fogyved_kmf_budapest@nfh.hu">fogyved_kmf_budapest@nfh.hu</a>	<b>Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b> Postacím: 9002 Győr, Pf.: 311. Telefonszám: +36 96 329 244 Telefax: +36 96 329 186 E-mail: <a href="mailto:fogyved_nydf_gyor@nfh.hu">fogyved_nydf_gyor@nfh.hu</a>
<b>Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b> Postacím: 4002 Debrecen, Pf. 475. Telefonszám: +36 52 533 924 Telefax: +36 52 327 753 E-mail: <a href="mailto:fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu">fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu</a>	<b>Heves Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b> Postacím: 3301 Eger, Pf.: 81. Telefonszám: +36 36 515 598 Telefax: +36 36 323 587 E-mail: <a href="mailto:fogyved_emf_eger@nfh.hu">fogyved_emf_eger@nfh.hu</a>
<b>Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b> Postacím: 5000 Szolnok, Ady Endre út 35-37. Telefonszám: +36 56 513 336 Telefax: +36 56 510 204 E-mail: <a href="mailto:fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu">fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu</a>	<b>Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b> Postacím: 2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2. Telefonszám: +36 34 309 303 Telefax: +36 34 309 302 E-mail: <a href="mailto:fogyved_kdf_tatabanya@nfh.hu">fogyved_kdf_tatabanya@nfh.hu</a>
<b>Nógrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b>	<b>Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b>

Postacím: 3100 Salgótarján, Mérleg út 2.. Telefonszám: +36 32 511 116 Telefax: +36 32 511 118 E-mail: fogyved_emf_salgotarjan@nfh.hu	Postacím: 1365 Budapest, Pf.: 270. Telefonszám: +36 1 329-7017, +36 1 236-3937, +36 1 236-3900 Telefax: +36 1 236-3956 E-mail: fogyved.pestmegye@nfh.hu ill. fogyved.pestmegye@pmkh.hu
<b>Somogy Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b> Cím: 7400 Kaposvár, Csokonai u. 3. Postacím: 7401 Kaposvár, Pf.: 76. Telefonszám: +36 82 510 868 Telefax: +36 82 510 661 E-mail: fogyved_ddf_kaposvar@nfh.hu	<b>Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b> Postacím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10. Telefonszám: +36 42 500 694 Telefax: +36 42 504 398 E-mail: fogyved_eaf_nyiregyhaza@nfh.hu
<b>Toina Megye Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b> Postacím: 7100 Szekszárd, Szt. István tér 11-13. Telefonszám: +36 74 510 414 Telefax: +36 74 510 413 E-mail: fogyved_ddf_szekszard@nfh.hu	<b>Vas Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b> Cím: 9700 Szombathely, Petőfi S. u. 8. Postacím: 9700 Szombathely, Petőfi S. u. 8 Telefonszám: +36 94 505-220, +36 94 505 219 Telefax: +36 94 506 984 E-mail: fogyved_nydf_szombathely@nfh.hu
<b>Veszprém Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b> Postacím: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1. Telefonszám: +36 88 564 136 Telefax: +36 88 564 139 E-mail: fogyved_kdf_veszprem@nfh.hu	<b>Zala Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség</b> Postacím: 8900 Zalaegerszeg, Gőcseji út 24. Telefonszám: +36 92 510 530 Telefax: +36 92 510 641 E-mail: fogyved_nydf_zalaegerszeg@nfh.hu

### 1.7 Az Általános Szerződési Feltételek célja és hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek célja a tárgyi hatálya alá tartozó Szolgáltatásokra és annak igénybevételére vonatkozó egységes feltételrendszer rögzítése, valamint a személyi hatálya alá tartozók közötti jogviszony szabályozása. Jelen Általános Szerződési Feltételek a címlapon közölt időpontban lép hatályba.

Az Általános Szerződési Feltételek hatálya kiterjed valamennyi, a Szolgáltatóval kötött hatályos Előfizetői Szerződésre is. Jelen Általános Szerződési Feltételek Egyéni Előfizetőre vonatkozó szabályokat tartalmazza. Üzleti Előfizetői jogviszony létesítésére vonatkozó szabályokat a Szolgáltató Üzleti Előfizetőkre vonatkozó Általános Szerződési Feltételi tartalmazzák.

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: ÁSZF, vagy Általános Szerződési Feltételek) a mindenkor hatályban levő, elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.), az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Rendelet), valamint a mindenkor hatályos polgári törvénykönyv (a továbbiakban: Ptk.) és az elektronikus hírközlési jogviszonyt érintő további szabályok alapján készült.

„Előfizető” alatt a továbbiakban Egyéni Előfizetőt kell érteni.

A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások köre: mobil rádiótelefon, mobilinternet, helyhez kötött internet (DSL és bérelt vonalas internet), internet alapú beszédátviteli (VoIP), közvetítő előválasztás útján megvalósuló (CPS), valamint az ezekhez kapcsolódó kiegészítő Szolgáltatások. A Szolgáltatások leírását és azok részletes szabályait jelen Általános Szerződési Feltételek 1. számú melléklete tartalmazza.

A Szolgáltatások igénybevétele – ha az Előfizető másként nem rendelkezik – időben nem korlátozott, a Szolgáltató a Szolgáltatások igénybevételének lehetőségét a Szolgáltatásokra érvényes és hatályos Előfizetői Szerződéssel rendelkező, a Szolgáltatások díját megfizető Előfizetők részére a nap 24 órájában, az év minden napján folyamatosan biztosítja, a jelen Általános Szerződési Feltételekben szabályozott szünetelés és korlátozás eseteit kivéve.

A Szolgáltató vállalja, hogy jelen Általános Szerződési Feltételek tartalmát az ügyfélszolgálati irodájának helyiségében, valamint a [www.netfone.hu](http://www.netfone.hu) internet címen található oldalain közzéteszi, továbbá az abban foglaltakról telefonon tájékoztatást ad. Az Előfizetők jelen Általános Szerződési Feltételeket az Ügyfélszolgálati Irodában megtekinthetik.

Jelen Általános Szerződési Feltételek tartós adathordozón vagy elektronikus levélben történő megküldés esetén térítésmentesen átvehető, illetve az internetről letölthető. Az Általános Szerződési Feltételek nyomtatott formában az Előfizető kérésére 2000,- Ft + ÁFA térítés ellenében bocsátható rendelkezésre.

### 1.8 Az Általános Szerződési Feltételek módosítása

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy jelen Általános Szerződési Feltételt saját döntése alapján, a mindenkor hatályos jogszabályok keretei között bármikor egyoldalúan módosítsa.



A Szolgáltató köteles az Általános Szerződési Feltételek módosításáról a módosítás hatálybalépését megelőzően – a jogszabályban foglalt esetekben – Egyéni Előfizetőket legalább 30 nappal korábban értesíteni a felmondás feltételeiről és jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt. A Szolgáltató e kötelezettségének az értesítendő Előfizetők körétől függően a következő módon tehet eleget:

- az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben);
- elektronikus levélben;
- egyéb elektronikus hírközlés útján; vagy
- az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzétenni.

A Szolgáltató a közvetlen értesítési kötelezettségének az Előfizetőknek megküldött számlalevélen feltüntet közlemény útján is eleget tehet.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Egyéni Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül jogosult felmondani a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést ilyen esetben azonban 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 Egyéni Előfizetőtől nem követelheti az Előfizetői Szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, és a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig kötbér jogcímen jogosult felszámítani.

A kötbér számításának módját a 12.2 pont szabályozza.

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

Az általános szerződési feltételek külön melléklete tartalmazza az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket.

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

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

#### **2.1.1 Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás**

##### **2.1.1.1 Előfizetői státuszok és a költségviselő**

###### **Igénylő**

Igénylő az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, aki, vagy amely a Szolgáltatást igénybe kívánja venni.

###### **Egyéni Előfizető**

Egyéni Előfizető az a természetes személy Előfizető, aki az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg tett nyilatkozata szerint gazdasági vagy szakmai tevékenységén kívül veszi igénybe a Szolgáltatást és arra a Szolgáltatóval Előfizetői Szerződést kötött. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. A 18. életévét be nem töltött kiskorú vagy cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt álló személy nevében törvényes képviselője köthet Előfizetői Szerződést. Természetes személy választása szerint a Szolgáltatásokat üzleti előfizetőként is igénybe veheti.

###### **A Felhasználó**

Felhasználó az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, aki, vagy amely igényli, vagy használja az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

###### **Költségviselő**

- a. Az igénybe vett Szolgáltatás egyszeri, valamint előre havi rendszerességgel megfizetendő díjainak megfizetését az Előfizető helyett harmadik személy („Költségviselő”) is vállalhatja, ez esetben a Szolgáltató az esedékes számlákat az Előfizetői Szerződésben meghatározott Költségviselő nevére és címére állítja ki.

- A Költségviselő személyének a Szolgáltató részéről történő elfogadásához az szükséges, hogy a Költségviselő írásban nyilatkozzon arról, hogy a Szolgáltatás díjainak megfizetését magára vállalja.
- b. Az Előfizetőt a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján terhelő kötelezettségek értelemszerűen vonatkoznak a Költségviselőre is a Szolgáltatás díja átvállalásának időtartama alatt, de további szolgáltatásokat csak az Előfizető írásbeli hozzájárulásának Szolgáltató felé történő bemutatásával együtt igényelhet, a Költségviselő az előfizetői szolgáltatások lemondására, az Előfizetői Szerződés módosítására vagy megszüntetésére nem jogosult.
  - c. A Költségviselő és az Előfizető kötelesek a Szolgáltatást érintő minden lényeges információról egymást és a Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni. Az értesítés elmulasztása és ennek következtében az ilyen lényeges információról való tudomás hiánya, nem mentesíti sem az Előfizetőt, sem a Költségviselőt a kötelezettségeik megszegéséhez fűzött jogkövetkezmények alól.
  - d. Amennyiben a Költségviselő a fizetési kötelezettségének az esedékességtől számított 15 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató a díjakat az Előfizetőtől is követelheti, az Előfizető és a Költségviselő a díjak kiegyenlítéséért egyetemlegesen felelnek.
  - e. A Szolgáltató az Előfizető kérésére, illetve ha a Költségviselő a számlák megfizetésére vonatkozó kötelezettségvállalását írásban visszavonja, az ezt követő számlákat az Előfizető nevére és címére állítja ki.

#### 2.1.1.2 Az Előfizetői Szerződés megkötése

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető és az előfizetői szolgáltatást igénylő más Felhasználók kizárólag Előfizetői Szerződést köthetnek, amely két, egymástól elválaszthatatlan részből áll:

- a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételeiből, amely a Szolgáltató Szolgáltatásai igénybe vételének általános feltételeit tartalmazza.
- az Egyedi Előfizetői Szerződés, amely az Előfizetőre és a konkrétan igénybe venni kívánt Szolgáltatásra vonatkozó egyedi, vagy csak az adott Előfizetőre vonatkozó speciális adatokat és feltételeket tartalmazza.

#### 2.1.1.3 Adatok ellenőrzése

Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése esetén a Szolgáltató az Előfizető által közölt adatokat jogosult ellenőrizni.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az Előfizető adatainak ellenőrzéséhez felhasználhatja a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala adatait.

Az előfizető adatok ellenőrzéséhez az alábbi okiratok bemutatása szükséges:

- Természetes személy Előfizető az Előfizetői Szerződésben feltüntetett adatait személyi igazolványával, útlevelével, kártya alapú vezetői engedélyével –lakcímkártyával együttesen – jogosult igazolni.

A fenti okiratok bemutatásának megtagadása esetén a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

#### 2.1.1.4 Szerződéskötési kötelezettség és az elállás lehetősége

##### Szerződéskötési kötelezettség

A Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési kötelezettség. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését megtagadhatja, különös tekintettel - de nem kizárólagosan – az alábbi esetekben:

- Igénylőnek az Előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozata nyilvánvalóan valótlan, nem valós adatokat tartalmaz, és azt az Előfizető a Szolgáltató felszólítása ellenére sem módosítja.
- az Igénylő más távközlési Szolgáltatót megtevesztett, és ezzel annak kárt okozott,
- az Igénylő számlatartozása miatt ellene más távközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,
- az Igénylő számlatartozása miatt más távközlési szolgáltató a szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét részben vagy egészben korlátozta,
- az Igénylőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen szolgáltatásból eredően díjtartozása van.
- az Szolgáltató az Igénylő egyéb adatai, körülményei miatt az Előfizetői Szerződés megkötését kockázatosnak ítéli meg.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnését követően az Előfizetővel csak abban az esetben köt ismételt Előfizetői Szerződést, ha az Előfizetőnek vagy a Költségviselőnek a Szolgáltatás igénybevételéből eredően díjtartozása a Szolgáltatóval szemben nem áll fenn vagy a korábbi Előfizetői Szerződés megszűnésére nem az Előfizető szerződésszegése és/vagy a Költségviselőnek felróható okból került sor.

##### Elállási jog

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződéstől elállni, amennyiben annak megkötését követően jut a tudomására olyan objektív, az Előfizetői Szerződés megkötésekor általa bármely okból nem ismert körülmény, amely miatt az általánosan alkalmazott technológiák használatával, a piacon igazolhatóan elfogadott költségek mellett a Szolgáltatás nyújtását nem tudja megkezdni.

A Szolgáltató elállhat abban az esetben is, ha bebizonyosodik, hogy az Egyedi Előfizetői Szerződés az Előfizetőnek felróható okból az annak létrejöttére vonatkozó Általános Szerződési Feltételekben meghatározott szabályoknak nem felelt meg.

Az Előfizető jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződéstől - legfeljebb a Szolgáltatás aktiválásának naptári napjáig elállni - amennyiben az abban meghatározott időpontig a Szolgáltató a Szolgáltatás aktiválását nem kezdi meg, és ezért az Előfizető a Szolgáltatói késedelem miatt előálló, megfelelően igazolt érdekmúlás következtében a Szolgáltatást nem kívánja igénybe venni.

Az Előfizető nem állhat el az Előfizetői Szerződéstől abban az esetben, ha az elállást tartalmazó nyilatkozatát legkésőbb a Szolgáltatás aktiválásának naptári napját megelőző napig nem juttatja el a Szolgáltató számára, avagy azt ezen időpontig nem adja postára. Amennyiben az elállást a Szolgáltató a szolgáltatás megkezdését követően veszi kézhez, a szolgáltatásnyújtás megkezdésével kapcsolatban felmerült költségeket az Előfizető köteles a Szolgáltató számára megtéríteni.

Az elállást a felek a másik félhez címzett, tértivevényes ajánlott levélbe foglalt írásbeli nyilatkozattal gyakorolhatják, és annak a címzett általi kézhezvételét követő 30 napon belül kötelesek az addig egymás számára teljesített szolgáltatásokat, árukat vagy díjakat megfizetni, visszafizetni vagy visszaszolgáltatni.

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az Előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatásra kötött Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül az Előfizetői Szerződést – a Rendelet 8. § (3) bekezdésben meghatározott jogkövetkezményekkel – azonnali hatállyal felmondhatja, ha az Előfizetői Szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az Előfizetői Szerződésben megjelölt igénybevételi helyen (cím, annak hiányában helyrajzi szám) a szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői Szerződésben foglaltaknak, vagy a szolgáltatás nem vehető igénybe. Az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatni az Előfizetőt a felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről.

A Rendelet 8. § (2) bekezdésben foglalt felmondás esetén a Szolgáltató csak a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az Előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját, vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. A Szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel.

#### **2.1.1.5 Az Előfizetői Szerződés megkötése, az előfizetői jogviszony létrejötte**

Szolgáltató és az Igénylő az Egyedi Előfizetői Szerződést írásban (személyesen, faxon, interneten), szóban vagy ráutaló magatartással – így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével – köthetik meg. Az Előfizetői Szerződés határozott vagy határozatlan időre köthető.

Az Előfizetői Szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői Szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

A Szolgáltató az előfizetői jogviszony létrejöttének időpontjától kezdődően vállalja a Szolgáltatás nyújtását az Előfizető részére a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott Szolgáltatás aktiválási időponttal és az Egyedi Előfizetői Szerződésben szükség szerint meghatározott egyszeri belépési díj és az utólag havi rendszerességgel fizetendő díjak ellenében.

Az Előfizető a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül semmilyen jogcímen nem jogosult az Előfizetői Szerződésből eredően őt megillető jogokat harmadik személyre átruházni, illetve a Szolgáltatást harmadik személy részére bármely jogcímen továbbértékesíteni.

A természetes személy előfizető a szerződéskötéskor köteles nyilatkozni arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy Üzleti Előfizetőként kívánja igénybe venni. Az Előfizető az előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálaton történő bejelentéssel bármikor visszavonhatja vagy módosíthatja az ekként szükségessé váló további adatok megadása mellett.

#### **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.

#### 2.1.1.6 Szerződéskötés írásban

Az írásbeli szerződés megkötését a Szolgáltató és az Igénylő egyaránt kezdeményezhetik.

A szerződési ajánlat megtétele a szerződés aláírt példányának a másik félhez való megküldésével történik. Az Igénylő szerződési ajánlatának elfogadása esetén a Szolgáltató a szerződést aláírásával látja el, és a felek között a szerződés a Szolgáltató által történő aláírás napján jön létre.

A Szolgáltató által tett szerződési ajánlat esetén a szerződés azon a napon jön létre, amikor az Igénylő által is aláírt szerződés a Szolgáltatóhoz megérkezik.

A Szolgáltató a szerződés megkötésével egyidejűleg az Egyedi Előfizetői Szerződést, a mindenkori Általános Szerződési Feltételek kivonatát, valamint – szerződéskötéskor az Előfizető kifejezett kérése esetén – a mindenkori Általános Szerződési Feltételek egy példányát nyomtatott formában térítés ellenében, elektronikusan ingyenesen az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

Amennyiben az Előfizető az Általános Szerződési Feltételek teljes szövegének átadását elektronikus formában igényli, azt a Szolgáltató Internetes honlapjáról ([www.netfone.hu](http://www.netfone.hu)) letöltheti.

Az Előfizetői Szerződés akkor érvényes, ha azt legalább két egyező példányban kitöltötték, és azt az Igénylő, mint Előfizető részéről

- természetes személy Igénylő esetén az Igénylő saját kezűleg,

a Szolgáltató részéről

- az Ügyfélszolgálati Irodában történő igénybejelentés esetén a Szolgáltató arra felhatalmazott képviselője, vagy
- az Ügyfélszolgálati Irodán kívül felvett igénybejelentés esetén a Szolgáltató igazolvánnyal ellátott, aláírásra felhatalmazott képviselője írta alá.

Az első példány a Szolgáltatóé, a második az Igénylő/Előfizető példánya. Az Igénylő/Előfizető térítésmentesen egy példányt jogosult átvenni.

A szerződéskötés létrejöhet írásban a Viszonteladó Partner Ügyfélszolgálati Irodáiban is.

#### 2.1.1.7 Szerződéskötés szóban, a távollevők között kötött szerződések speciális szabályai

A Szolgáltató telefonon, faxon keresztül is köthet Egyedi Előfizetői Szerződést.

A telefon használata útján létrejött szerződések távollevők között kötött szerződéseknek minősülnek, ezért azok megkötésének módjára a Rendelet eltérő szabályozása hiányában a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételek szabályai vonatkoznak. A telefonon vagy faxon kötött szerződés esetén az Előfizető személyes adatait a Szolgáltató köteles rögzíteni, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik.

Az Előfizetőt a Szolgáltató munkavállalója vagy megbízottja (ügynöke) hívja fel, majd a szóbeli szerződéskötési eljárás megkezdésekor részletesen tájékoztatja a hívás céljáról, (vagyis arról, hogy a beszélgetés célja Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése), és a megkötendő Egyedi Előfizetői Szerződés lényeges elemeiről, különös tekintettel:

- az általa képviselt Szolgáltató nevére, főbb adataira,
- a Szolgáltatás lényeges tulajdonságaira, igénybe vételének módjára, feltételeire, minőségére,
- a díjakra,
- arra a tényre, hogy amennyiben az Előfizetői Szerződést nem köti meg a beszélgetés során, a Szolgáltatónak ajánlati kötöttsége a jövőre nézve nem áll fenn,
- az Előfizetői Szerződés időtartamára,
- az esetleges hűségnyilatkozat fennállására, lényegére, tartalmára, időtartamára,
- következményeire, joghatásaira,
- az Előfizetői Szerződésben foglalt alapvető jogokra és kötelezettségekre, különös tekintettel az Előfizetőt megillető elállási jogra,
- az Előfizetői Szerződés módosításának lehetőségére, feltételeire, következményeire,
- az Előfizetői Szerződés megszűnésére, megszüntetésére, különös tekintettel a felmondásának
- módjaira és annak jogkövetkezményeire,
- az Általános Szerződési Feltételek (honlap) elérhetőségére vonatkozóan.

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

Az Előfizetői Szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az Előfizetői Szerződés a Rendelet 5. § (4) bekezdés szerinti létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább a Rendelet 11. § (1) bekezdése szerinti 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 megküldeni.

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 a Rendelet 11. § (1) bekezdés 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.

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.

### **Az Egyedi Előfizetői Szerződés az Előfizetőnek a beszélgetés során az ajánlatra tett egyértelmű, kifejezett igenlő kinyilatkoztatása nyomán jön létre, a telefonbeszélgetés napján.**

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésének dátuma a telefonbeszélgetés napja.

A Szolgáltató a szóban kötött szerződésekről hangfelvételt készíthet, ennek tényéről a beszélgetés megkezdésekor tájékoztatja az Előfizetőt.

A hangfelvétel készítésének jogalapja az Előfizető hozzájárulása, mely hozzájárulás megadása önkéntes. A Szolgáltató az engedélyt akkor tekintheti megadottnak, amennyiben az Előfizető az engedélyt kifejezett nyilatkozatával adja meg, és a telefonkapcsolatot fenntartja. Amennyiben az Előfizető nem járul hozzá a hangfelvétel készítéséhez, ezzel a szerződéskötéstől elzárkózhat, vagy a szerződéskötés más módjait (személyesen, írásban) is választhatja.

A hangfelvétel készítésének célja az Előfizetői Szerződés létrejöttének és tartalmának igazolása. A Szolgáltató a hangfelvételeket az előfizetői adatokra vonatkozó előírások szerint, visszakereshető módon kezeli, amelynek részletes szabályait a jelen Általános Szerződési Feltételek 10. fejezete és a 4. sz. mellékletében található Adatvédelmi Tájékoztató határozza meg. A hangfelvételekről a Szolgáltató igény esetén az Előfizető részére másolatot ad. Az adatkezelés időtartamának lejártát követően a Szolgáltató a hangfelvételeket törli.

A Szolgáltató az Előfizetőt szerződéskötési szándékának megerősítése érdekében a szerződés megkötése dátumától számított 2-5 munkanapon belül telefonon ismételtlen megkeresheti egy megerősítő (ún. „verifikációs”) hívással. A verifikációs hívás célja, hogy a Szolgáltató ismételtlen megvizsgálja az Előfizető szerződéskötési szándékának, és az ezzel kapcsolatban tett igenlő nyilatkozatának fennállását. A megerősítő („verifikációs”) hívás során az Előfizetőnek lehetősége van korábbi, a szerződéskötésre vonatkozó nyilatkozatát fenntartani, avagy visszavonni. Ha az Előfizető a Szolgáltató által rögzített megerősítő („verifikációs”) hívás során szerződéskötési szándékát nem tartja fenn, vagy a javára más által tett nyilatkozatot utólag nem hagyja jóvá, úgy a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést szerződéskötési akarat hiányában nem tekinti létrejöttnek. A megerősítő („verifikációs”) híváshoz a jelen bekezdésében foglaltak kivételével egyéb joghatás (határidők számítása, jogvesztés stb.) nem fűződik.

Az Előfizetői Szerződés megkötését követően a Szolgáltató az Előfizető számára a 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet 3. § (1) bekezdése szerinti írásbeli megerősítést (a továbbiakban: Írásbeli Értesítés) küld „ajánlott” postai különszolgáltatás keretében, könyvelt küldeményként. Az Írásbeli Értesítés tartalmazza a telefonbeszélgetés útján megkötött Egyedi Előfizetői Szerződésre vonatkozó legfontosabb adatokat, kötelezettségeket és jogokat, különösen az Egyéni Előfizetőt megillető elállási jog gyakorlásának feltételeit, módját és következményeit.

Az Egyéni Előfizető legkésőbb az Írásbeli Értesítés kézhezvételétől számított 8 munkanapon belül a Szolgáltatóhoz intézett írásos nyilatkozattal, hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az Előfizetői Szerződéstől. A szerződéstől való elállás azt jelenti, hogy a Felek (azaz a Szolgáltató és az Egyéni Előfizető) úgy tekintik, mintha közöltük az Egyéni Előfizetői Szerződés létre sem jött volna, azonban

a) az igénybe vett szolgáltatás díját az Egyéni Előfizetőnek ki kell egyenlítenie,

- b) amennyiben a szolgáltatás reményében áru (berendezés) átadása történt, úgy azt az Egyéni Előfizető köteles visszaszolgáltatni, az ezzel kapcsolatos költségeket viselni,
- c) Egyéni Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni a Szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevételéből eredő kárát.

Ezen felül az Egyéni Előfizetőt egyéb költség nem terheli.

Az Egyéni Előfizető az elállási jogát abban az esetben is gyakorolhatja az erre nyitva álló határidőn belül, ha a teljesítést a Szolgáltató már megkezdte.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés teljesítésének megkezdése előtt az Egyéni Előfizető bármiféle, a szerződéssel kapcsolatos fizetési kötelezettséget teljesített, úgy a Szolgáltató köteles az Előfizető által befizetett összeget az elállás kézhezvételétől számított 30 napon belül az Előfizetőnek visszatéríteni.

Az írásbeli értesítés megküldése során a Szolgáltató az Előfizető ellenkező tartalmú, igazolt állításáig azzal a vélelemmel él, hogy Előfizető a tájékoztatót annak ajánlott levélként történő postára adását követő 5. napon vette kézhez. Amennyiben a kézhezvétel napját az Előfizető vitatja, de Szolgáltató a kifogását nem fogadja el, a Szolgáltató a könyvelt küldemények esetében alkalmazható, a küldemény sorsáról való tájékoztatást szolgáló ún. tudakozódás szolgáltatást kezdeményez a Magyar Posta Küldeményforgalmi Üzletszabályzata szerint. A Magyar Posta eljárása a Szolgáltatónak a panasz elbírálására rendelkezésre álló határidejébe nem számít bele.

Amennyiben Szolgáltató az Írásbeli Értesítés megküldését elmulasztja, az Egyéni Előfizető az Előfizetői Szerződéstől annak megkötésétől számított 3 hónapon belül állhat el. Ha az Írásbeli Értesítés kézhezvételére a szerződéskötés napjától számított három hónapon belül kerül sor, ettől az időponttól számított nyolc munkanap elteltéig az Egyéni Előfizető akkor is elállhat, ha a szerződéskötés dátumától számított három hónapból kevesebb, mint nyolc munkanap van hátra. Az elállás bejelentését határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha az Egyéni Előfizető a nyilatkozatát a határidő lejártá előtt postára adja.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem teljesíti, mert a megrendelt szolgáltatást nem áll módjában nyújtani, erről a körülményről annak felmerülésekor haladéktalanul, de legkésőbb a szerződéskötést követő 15 napon belül köteles az Előfizetőt tájékoztatni, és az Előfizető által esetlegesen befizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb a harminc napon belül visszatéríteni. Ebben az esetben a Szolgáltató helyettesítő szolgáltatást kínálhat fel, amelynek feltételeiről külön tájékoztatja az Előfizetőt.

#### 2.1.1.8 Faxon kötött szerződés speciális szabályai

A Szolgáltató abban az esetben, ha telefonon keresztül keresi meg az ügyfelet ajánlattételi lehetőséggel, de a szerződés nem jön létre telefonon keresztül (nem felel meg a 2.1.1.7 pontnak) a következő speciális feltételek lépnek életbe.

Amennyiben a Megrendelőt érdekli a felajánlott szolgáltatás, de a szerződést nem kívánja megkötni hangbemondás útján a szerződéskötés a következőképpen zajlik. A Felek a 2.1.1.7 pont szerinti Írásbeli Értesítésnek tekintik a Megrendelő számára megküldött (faxon, e-mailben, postai úton) Egyedi Előfizetői Szerződést.

Amennyiben az Előfizető faxon, e-mailben (scannelt formában, vagy elektronikus aláírással ellátott módon) visszajuttatja az Egyedi Előfizető Szerződés aláírt példányát a Felek a **szerződés létrejöttének a visszajuttatás dátumát tekintik**. Amennyiben az Előfizető több módon is visszajuttatja a szerződést a Szolgáltatóhoz, az első szerződés beérkezésének dátuma az irányadó.

#### 2.1.1.9 Az üzleten kívül írásban kötött Előfizetői Szerződések megkötésének speciális szabályai

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet akkor alkalmazható, ha a Rendelet eltérő szabályokat nem állapít meg.

Az üzleten kívül - általában az Előfizető lakásán - kötendő Egyedi Előfizetői Szerződések megkötésére vonatkozó ajánlatot a Szolgáltató képviselője (ügynöke) a Szolgáltató Egyedi Előfizetői Szerződése és ajánlatának bemutatása útján teszi.

- Nem minősül üzlethelységeen kívül kötött szerződéskötésre irányuló tevékenységnek, amennyiben a Szolgáltató képviselője az Igénylőt annak kifejezett kívánságára kereste fel.
- A Szolgáltató nevében eljáró ügynök az Egyedi Előfizetői Szerződés Igénylő általi aláírásával egy időben tájékoztatja az Előfizetőt az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet szerinti jogairól, ide értve különösen az Egyéni Előfizetők elállási jogát.
- A Szolgáltató az Egyéni Előfizetőt a 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet 4. § (1) bekezdés szerint megillető elállási jog gyakorlására nyitva álló határidő első napjának a szerződéskötés napját tekinti. Az Egyéni Előfizető a szerződéskötés napjától kezdődő 8 munkanapon belül a Szolgáltatóhoz intézett írásos, indokolás nélküli nyilatkozattal elállhat az Egyedi Előfizetői Szerződéstől, azonban a már igénybe vett szolgáltatások díját, (az egyszeri díj, valamint ha a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása alatt havi díjat számol fel, a havidíj időarányos részét illetve a forgalmi díjakat) meg kell fizetnie. Az elállás bejelentését határidőben megtettnek kell tekinteni, ha az Egyéni Előfizető e nyilatkozatát legkésőbb az erre nyitva álló határidő utolsó napján postára adja.
- Amennyiben az Előfizető helyett – annak előzetes megbízása nélkül – más személy járt el, és ennek ténye az Egyedi Előfizetői Szerződésen, vagy a 2.1.1.7 bekezdésben írt Nyilatkozaton feltüntetésre

kerül, Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést a jelen pont szabályainak alkalmazásával érvényesen és hatályosan létrejöttek tekinti.

- A Szolgáltató az Előfizetőt szerződéskötési szándékának megerősítése érdekében a szerződés megkötése dátumától számított 2-5 munkanapon belül telefonon ismételt megkeresheti az Előfizetőt egy megerősítő (ún. „verifikációs”) hívással. A verifikációs hívás célja, hogy a Szolgáltató ismételt megvizsgálja az Előfizető szerződéskötési szándékának, és az ezzel kapcsolatban tett igenlő nyilatkozatának fennállását. A megerősítő („verifikációs”) hívás során az Előfizetőnek lehetősége van korábbi, a szerződéskötésre vonatkozó nyilatkozatát fenntartani, avagy visszavonni. Ha az Előfizető a Szolgáltató által rögzített megerősítő („verifikációs”) hívás során szerződéskötési szándékát nem tartja fenn, vagy a javára más által tett nyilatkozatot utólag nem hagyja jóvá, úgy a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződést szerződéskötési akarat hiányában nem tekinti létrejöttek. A megerősítő („verifikációs”) híváshoz az 2.1.1.7 bekezdésében foglaltak kivételével egyéb joghatás (határidők számítása, jogvesztés stb.) nem fűződik.

#### **2.1.1.10 Szerződéskötés ráutaló magatartással**

Szolgáltató által meghatározott bizonyos szolgáltatások esetében a szerződés a Szolgáltatás Előfizető által történő jogszerű igénybevételevel jön létre.

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.

#### **2.1.1.11 Interneten keresztül**

Az Igénylő a szolgáltatás igénybevitelére vonatkozó ajánlatát a Szolgáltató Interneten közzétett regisztrációs oldalán elhelyezett elektronikus adatlap szabályos és valóságnak megfelelő adatokkal történő kitöltésével és elektronikus úton történő megküldésével teheti meg.

A Szolgáltató az ajánlat elfogadását az Igénylő felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolja. Amennyiben a visszaigazolás az Igénylő ajánlatának elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik meg az Igénylőhöz, az Igénylő ajánlati kötöttsége megszűnik. Az ajánlat és annak visszaigazolása akkor tekintendő a másik félhez megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik. A szerződés a felek között a visszaigazolás hozzáférhetővé válásával jön létre.

#### **2.1.2 Az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei**

Az Igénylő írásban (papír alapon, postán vagy faxon), szóban vagy elektronikus úton jelezheti a Szolgáltatás igénybevitelére vonatkozó szándékát a Szolgáltató Ügyfélszolgálati pontjain, ezt követően a Szolgáltató tájékoztatja az Igénylőt a választott szolgáltatás igénybevitelének feltételeiről, az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésének formai és eljárási szabályairól.

Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően – 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

a) az igényt teljesíti,

b) 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,

c) 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,

d) az igényt nem teljesíti.

Az a)-c) pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

Az a) pontban foglaltak esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.

## **2.2 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája**

Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése esetén a Szolgáltató az Előfizető által közölt adatokat jogosult ellenőrizni.

Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez az Előfizető legalább a következő adatait köteles a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani:

- a) természetes személy Előfizető esetén:
- neve,
  - lakóhelye,
  - tartózkodási helye,
  - leánykori neve,
  - anyja neve,
  - születési helye és ideje,
  - továbbá életkora miatt korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai. Ha természetes személy Előfizető korlátozottan cselekvőképes, az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó Előfizetői Szerződés személyes adatok pontjában a természetes személy Előfizető törvényes képviselőjének adatait is tartalmaznia kell.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze. Ha az adatokat az Előfizető nem vagy a valóságnak megfelelően adja meg, úgy a Szolgáltató az Előfizető szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatát érvénytelennek tekinti, amelyről az Előfizetőt lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti.

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

### **2.3.1 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei**

#### **2.3.1.1 Műszaki feltételek**

A Szolgáltatások igénybevételének tárgyi feltételeit jelen Általános Szerződési Feltételek 1. számú melléklete szolgáltatásonként külön-külön határozza meg.

#### **2.3.1.2 Személyi feltételek**

A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások a nyilvánosság számára hozzáférhető, vagyis azt a lentebb meghatározott kivételekkel bármely természetes személy, jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy más szervezet igénybe veheti a jelen, illetve az ügyfélkörére vonatkozó, Szolgáltató által biztosított Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételek szerint. A Szolgáltató külföldön bejegyzett társasággal csak a felek külön megállapodása esetén köt Előfizetői Szerződést.

Az Előfizető a Szolgáltató hozzájárulása nélkül nem jogosult az Előfizetői Szerződésből eredően őt megillető jogokat egészében harmadik személyre átruházni, illetve a szolgáltatást harmadik személy részére továbbértékesíteni.

#### **2.3.2 Időbeli korlátok**

A Szolgáltatások igénybevétele - ha az Egyedi Előfizetői Szerződés másként nem rendelkezik - időben nem korlátozott, a Szolgáltató a szolgáltatást a nap 24 órájában, az év minden napján folyamatosan biztosítja.

#### **2.3.3 Földrajzi Korlátok**

A Szolgáltatások igénybevételének földrajzi területét (korlátait) jelen Általános Szerződési Feltételek 1. számú melléklete szolgáltatásonként külön-külön határozza meg.



#### 2.3.4 Egyéb korlátok

**A Szolgáltatások igénybevételének egyéb korlátait jelen Általános Szerződési Feltételek 1. sz. melléklete szolgáltatásonként külön-külön határozza meg.**

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

Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően – 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

a) az igényt teljesíti,

b) 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,

c) 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,

d) az igényt nem teljesíti.

Az a)-c) pontjában foglaltak esetén a Szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

Az a) pontban foglaltak esetén a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdni.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt neki felróható okból túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az elállás módját jelen Általános Szerződési Feltételek **Error! Reference source not found.** pontja tárgyalja. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

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

Mobil internet-hozzáférési, mobil rádiótelefon szolgáltatásra kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül az előfizetői szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, ha az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az előfizetői szerződésben megjelölt igénybevételi helyen (cim, annak hiányában helyrajzi szám) a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak, vagy a szolgáltatás nem vehető igénybe. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatni az előfizetőt a felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről. Az Előfizető a szerződéskötéstől a felmondásig járó időarányos havi díjat, valamint forgalomarányos díjat köteles megfizetni.

#### 2.6 Kaució

Új Előfizetői Szerződés megkötésekor Szolgáltató a választott tarifacsomaghoz, továbbá a szerződéssel egyidejűleg megrendelt, havi előfizetési díj fejében igénybe vehető szolgáltatásokhoz viszonyított kaució összegét az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg jogosult Előfizetőtől bekérni, illetve ezen összeg megfizetését az Előfizetői Szerződés megkötésének feltételéül szabni.

Ezen kaució, az Előfizető által, a Szolgáltató részére befizetett vagyoni biztosíték, mely meghatározott időre, –de maximum a megkötött szerződés időtartamára szól.

Amennyiben az Előfizető a kaució kötelezettség időtartama alatt nem tesz eleget fizetési kötelezettségeinek, úgy Szolgáltató jogosult a kaucióból a nem teljesített fizetési kötelezettséget kiegyenlíteni és a Szolgáltatást korlátozni, majd a Szerződés felmondását kezdeményezni.

A Szolgáltató jogosult a szerződéskötéskor befizetett kaució összegének pótlását kérni az Előfizetőtől, amennyiben az összeg, a nem teljesített fizetési kötelezettség miatti felhasználásra került. A fel nem használt kaució összege, automatikusan visszautalásra kerül az Előfizető részére legkésőbb a szerződés lejártát követő utolsó számla fizetési határidejét követő napon, amennyiben Előfizetőnek a szerződés lejártával nem áll fenn fizetési kötelezettsége Szolgáltatóval szemben.

Kaucióra vonatkozó részletes díjak

- Egyéni (lakossági) Előfizetőknek forgalmi díjas tarifacsomagok estén bruttó 15.000,- Ft/hívószám;
- Egyéni (lakossági) Előfizetőknek korlátlan tarifacsomagok estén bruttó 50.000,- Ft/hívószám;

Forgalmi díjas tarifacsomagok	Korlátlan tarifacsomagok
Családban marad tarifacsomagok	Korlátlan 500 MB, 2 GB és 4GB tarifacsomagok
Jóbarát tarifacsomagok	BirtOKOS korlátlan tarifacsomagok
Mini és Mini + tarifacsomagok	MindigTV Extra korlátlan tarifacsomagok
BirtOKOS Start tarifacsomag	
Birtokos Plusz tarifacsomag	
MindigTV Extra Mini és Mini + tarifacsomagok	
MindigTV Extra Szimpla, Dupla, Tripla és Tetra tarifacsomagok	

## 2.7 Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban

### 2.7.1 Az ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele

Az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelésére, nyilvántartásba vételére vonatkozó szabályokat jelen Általános Szerződési Feltételek 2.1.2 pontja tartalmazza.

### 2.7.2 Változás az előfizető adataiban

Az Előfizető köteles az adataiban bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető köteles az ellene indult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. Ezen kötelezettség elmulasztásából eredő kárért az Előfizető kártérítési felelősséggel tartozik, illetve a Szolgáltató az ebből eredő károkért nem vállal felelősséget.

### 2.7.3 Változás az előfizetői jellegben

Amennyiben az Előfizető előfizetői jellegében változás következik be, és az Egyéni Előfizető Üzleti Előfizetőnek, illetve az Üzleti Előfizető Egyéni Előfizetőnek minősül a továbbiakban, köteles a Szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. A jellegváltatás esetén fizetendő díj összegét jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú melléklete tartalmazza.

### 2.7.4 Átírás

Ha az Előfizető személyében öröklés következtében változás következik be, a Szolgáltató az örökös által előterjesztett átírás iránti kérelem alapján módosítja az Előfizetői Szerződést akként, hogy az Előfizetői Szerződésben az Előfizető helyébe az örökös lép. Az átírás iránti kérelemhez csatolni kell az öröklés tényét hitelt érdemlően igazoló okiratot (hagyatékátadó végzést), és közölni kell az örökös jelen Általános Szerződési Feltételek 2.2 pontjában meghatározott adatait.

Az Előfizető kizárólag a Szolgáltató hozzájárulásával köthet olyan szerződést, amely szerint az Előfizetői Szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit teljes egészében harmadik személyre átruházza. Ebben az esetben az Előfizető az átírás iránti kérelemhez csatolni köteles az átruházásról szóló szerződést, a harmadik személy kötelezettségvállaló nyilatkozatát, amely szerint az Előfizetői Szerződésben foglaltakat magára nézve kötelezőnek fogadja el, továbbá közölni kell jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott adatait. A Szolgáltató a hozzájárulás megadását vagyoni vagy személyi biztosíték adásához kötheti. Ha a Szolgáltató a szerződéshez hozzájárul, az Előfizetői Szerződést módosítja akként, hogy az Előfizető helyébe a harmadik személy lép.

Az átírás esetén fizetendő díj összegét jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú melléklete tartalmazza. Az átírás teljesítésének határidejét jelen Általános Szerződési Feltételek 7.5.3 pontja tartalmazza, amelynek feltétele

a formai követelményeknek megfelelő átírás iránti kérelem benyújtása. A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni jelen Általános Szerződési Feltételek 7.5.3. pontja alapján. Az Előfizető érdekkörében felmerült késedelemmel a Szolgáltató teljesítési határideje meghosszabbodik.

Az Eht. 132. § (9) bekezdésében rendezett átírás esetén a Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az átírás teljesítésére általa vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az Előfizetőt értesíteni.

## **2.7.5 Áthelyezés**

### **2.7.5.1 Áthelyezés esetei**

#### **Mobil rádiótelefon és Mobil Internet szolgáltatás esetén**

Mobil rádiótelefon és Mobil Internet Szolgáltatás esetén áthelyezés nem értelmezhető, mivel a Szolgáltatás nem helyhez kötött, így Magyarország területén belül a Vodafone Zrt mindenkor besugárzási/lefedettségi területén szabadon használható.

#### **Helyhez kötött internet szolgáltatás esetén**

Helyhez kötött internet szolgáltatás esetében az előfizetői hozzáférés pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletben foglalt külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség, hogy DSL szolgáltatás esetén az Előfizető a vezeték nélküli előfizetését, egyéb szolgáltatások esetén ügyfélszámát az áthelyezés során fenntartja és az áthelyezés műszakilag lehetséges.

Az áthelyezés időtartama alatt az előfizetői jogviszony folytonos, az előfizetőt díjfizetési kötelezettség terheli, és az áthelyezés időtartama a szerződés időtartamában beszámít. A szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezéséig számított 90 napon belüli időpontban teljesíti,
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 90 napot,
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja, vagy
- d) az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 30 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja.

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

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

Áthelyezés esetén a felek az Egyedi Előfizetői Szerződés-t módosítják. Az áthelyezés teljesítéséért a 2. számú mellékletben megállapított áthelyezési díjat kell fizetni. Amennyiben az áthelyezés teljesítéséhez az Előfizetőnél helyszíni szerelést is kell végezni – amelyet az Előfizető a munkaelvégzési nyilatkozat aláírásával igazol – a Szolgáltató jogosult a Díjszabásban meghatározott kiszállási díj felszámítására is.

#### **Közvetítő előválasztás szolgáltatás esetén**

A CPS (közvetítő előválasztás) szolgáltatás esetében az áthelyezés szabályait nem lehet alkalmazni.

#### **VoIP szolgáltatás esetén**

Az áthelyezés a VoIP szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

### **2.7.5.2 Áthelyezés teljesítése**

Az áthelyezés időtartama alatt az előfizetői jogviszony folytonos, az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség terheli, és az áthelyezés időtartama a szerződés időtartamában beszámít. A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezéséig számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti,
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap

- pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

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

Az a) és b) pontjaiban meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni jelen Általános Szerződési Feltételek 7.5.2 pontja alapján

Áthelyezés esetén a felek az Egyedi Előfizetői Szerződést módosítják. Az áthelyezés teljesítéséért jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletében megállapított áthelyezési díjat kell fizetni. Amennyiben az áthelyezés teljesítéséhez az Előfizetőnél helyszíni szerelést is kell végezni – amelyet az Előfizető a munkaelvégzési nyilatkozat aláírásával igazol – a Szolgáltató jogosult a Díjszabásban meghatározott kiszállási díj felszámítására is.

### 3 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

#### 3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások tartalma

A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások részletes leírását jelen Általános Szerződési Feltételek 1. számú mellékletei tartalmazzák.

#### 3.2 A Szolgáltatások igénybevehetőségének földrajzi területe

A Szolgáltatások igénybevehetőségének földrajzi területét (korlátait) jelen Általános Szerződési Feltételek 1. számú mellékletei szolgáltatásonként külön-külön határozza meg.

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

A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó szabályokat jelen Általános Szerződési Feltételek 1. számú mellékletei tartalmazzák.

#### 3.4 Szolgáltató nem nyújt egyetemes Szolgáltatást

#### 3.5 A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

A Szolgáltatások előfizetői hozzáférési pontját jelen Általános Szerződési Feltételek 1. számú mellékletei tartalmazzák.

### 4 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA

#### 4.1 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló NMHH rendeletben meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

Valamennyi szolgáltatásra egységesen vonatkozó hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

Minőségi célérték megnevezése	Célérték
Új hozzáférés létesítési ideje	15 nap
Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítási határideje	72 óra
Bejelentett díjreklamáció kivizsgálási és elintézési határideje	30 nap
Telefonos ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya	60%

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények mérése:

#### 1, Új hozzáférési pont létesítési ideje

Követelmény meghatározása: A szolgáltatáshoz való új hozzáférési pont létesítések ideje és Szolgáltatás megkezdésének ideje: Az előfizetői szerződés létrejöttétől számított időtartam, amelyen belül a Szolgáltató hozzáférést biztosít az Előfizető által igényelt szolgáltatáshoz. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés Szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni. A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában vállalt határideje. (megkezdett naptári nap)

Kizárt esetek:

- Visszavont megrendelések;

- Szünetmentes szolgáltató váltás;
- Azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia;
- Ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre;
- Azok az esetek, amikor a Szolgáltató és az Előfizető közötti szolgáltatási szerződés az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaktól eltérő megállapodás alapján jön létre.
- A Szolgáltató műszaki okok miatt a szolgáltatás létesítésére nem képes;
- A leadott megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas.

## 2, Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítási határideje

Követelmény meghatározása: A hibabejelentés alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesítendő határideje. (megkezdett óra)

Hibabejelentés: az Előfizető által tett olyan bejelentés, mely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos, és a Szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatának, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható. A hibaelhárítási idő csak azokra az esetekre vonatkozik, ahol a Szolgáltató az Előfizetővel az Általános Szerződési Feltételek szerinti hibaelhárítási feltételekkel szerződik.

Kizárt esetek:

- Végbereendezés hibája;
- Az Előfizető kéri a kivizsgálás vagy kijavítás elhalasztását;
- Nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a Szolgáltató által az ellátotként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

Az alapadatok forrása: A Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a hibabejelentésekről vezetett nyilvántartások

## 3, Bejelentett díjreklamáció kivizsgálási és elintézési határideje

Követelmény meghatározása: Számlapanaszoknak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a Szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az Előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja és nem minősül hibabejelentésnek.

A célérték csak forgalom mérésen alapuló számlázást alkalmazó szolgáltatások esetében értelmezett.

Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesítendő határideje (SZKI) (megkezdett naptári nap)

Kizárt esetek:

- A számlára irányuló lekérdezővel (információkérés);
- A számla kiállításával;
- A hibabejelentés.

Az alapadatok forrása: A Szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartásai, a számlapanaszokról vezetett nyilvántartások.

## 4, Telefonos ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya

Követelmény meghatározása: a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén, az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi kiválasztását követően, az összes bejelentkezéshez viszonyítva. [százalék]

Kizárt esetek:

- A segélyhívó szolgálathoz történő hozzáférés;
- Az automatikusan nyújtott szolgáltatások, amelyeknél a hívó információ/szolgáltatás eléréséhez nem vesz igénybe kezelői segítséget.

Az alapadatok forrása: A Szolgáltató hívásbesoroló rendszere, nyilvántartása.

A Szolgáltató a Szolgáltatások igénybevételének lehetőségét – ideértve a hálózat üzemeltetését, a fejlesztést, a karbantartást, a felügyeletet és a hibaelhárítást - a vonatkozó jogszabályokban előírt műszaki előírásoknak megfelelően, a rendelkezésére álló és a Szolgáltatóval együttműködő partnerszolgáltatókkal kötött (Magyar Telekom Nyrt., Vodafone Zrt.) szerződésekben foglaltaknak megfelelően, valamint a vonatkozó nemzetközi ajánlásokban foglaltaknak megfelelően biztosított műszaki-technikai feltételek mellett a tőle elvárható módon biztosítja.

A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott Szolgáltatások megfelelnek az Egyedi Előfizetői Szerződésben és az egyes Szolgáltatás típusok leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek az együttműködő partnerszolgáltatók szolgáltatásának függvényében.

A Szolgáltató nem felel olyan károkért, amelyek hatósági rendelkezés, hatósági engedély megtagadása vagy késedelmes megadása, a szolgáltatási jogosultság visszavonása vagy módosítása, vis major, illetve egyéb, a Szolgáltató érdekkörén kívüli ok miatt következnek be, vagy az Előfizető érdekkörében álló ok miatt állnak elő.

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

A forgalommeréssel, irányítással és menedzseléssel kapcsolatos rendelkezéseket jelen Általános Szerződési Feltételek 1. számú melléklete tartalmazza.

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

A hálózat egységét és a Szolgáltatások biztonságát szolgáló szolgáltatói intézkedések szabályait jelen Általános Szerződési Feltételek 1. számú melléklete tartalmazza.

#### **4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei**

Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásával kapcsolatos szabályokat jelen Általános Szerződési Feltételek 1. számú melléklete tartalmazza.

## **5 SZÜNETELÉSEK, KORLÁTOZÁSOK**

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

A Szolgáltatások általában az alábbi okok miatt szünetelhetnek:

- Az Előfizető kérésére
- A Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból
- Előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén
- Közérdekből

A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. A Szolgáltatás szünetelése esetén a Szolgáltató az Előfizető által bonyolított adathívás forgalmat szünetelteti.

#### **5.1.1 A Szolgáltatás szünetelése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt**

Az Előfizető szüneteltetés iránti kérelme alapján a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását – amennyiben ezt a Szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik – köteles szüneteltetni. A Szolgáltató a kérelem végrehajtását a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül teljesíti.

A szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás időpontjáig tart. A szünetelés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szünetelés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti, azonban a szünetelés ideje a határozott idejű vagy hűségidőszakot vállalt Előfizetői Szerződés időtartamába nem számít bele. A szünetelés leghosszabb időtartama Egyéni Előfizető esetén 6 hónap.

Amennyiben Előfizető a szüneteltetést határozott idejű szerződés vagy hűségidőszak alatt kéri, a szerződéses időszak a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén az Előfizető által megjelölt időpontban vagy ennek megjelölése hiányában a szünetelés okának megszűnését követő első munkanapot követő második munkanap 24.00 óráig a Szolgáltatást a szünetelést megelőző állapotba visszaállítja. A Szolgáltató köteles a visszakapcsolás megtörténtéről 24 órán belül értesíteni az Előfizetőt.

A Szolgáltatás Előfizető által kért szünetelése esetén, illetve amennyiben a Szolgáltatás szüneteltetésére vagy korlátozására az Előfizetőre visszavezethető ok miatt kerül sor, az Előfizető jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletében meghatározott visszaállítási díjat köteles fizetni, kivéve – mobil rádiótelefon szolgáltatást ide nem értve – ha helyszíni intézkedés a visszaállításhoz nem szükséges.

Az Előfizető érdekkörében felmerült okból az Előfizetői Szerződés felmondási ideje alatt szünetel a Szolgáltatás, amennyiben az Előfizető fizetésképtelennek bizonyul (beleértve, hogy ellene csődeljárás, felszámolási eljárás indult), illetve amennyiben ellene végelszámolási vagy törlési eljárás indult és emiatt a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést felmondja, kivéve ha az eljárás alatt álló Előfizető képviselőjére jogosult személy a díjfizetésre

vonatkozó kötelezettségvállaló nyilatkozatot tesz és a Szolgáltató által meghatározott, legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot ad.

Szünetel a szolgáltatás, ha 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.

Az Előfizető érdekkörében felmerülő okból szünetel a szolgáltatás az Előfizető tulajdonában lévő előfizetésekben, amennyiben az Előfizetővel történő telefonos adategyeztetés során a Szolgáltató részéről egyértelműen feltételezhető, hogy az Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltatót tévedésbe ejtették, vagy tévedésben tartották (így például, ha az adategyeztetés során valószínűsíthető, hogy az Előfizető adataival visszaéltek).

A szolgáltatás díjfizetés elmaradása miatti 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él az Általános Szerződési Feltételek 12.3 pontjában biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői Szerződést felmondhatja.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni. (lásd még 12.3 pont.)

Mobil Rádiótelefon Előfizetés esetén az Előfizető kérésére a SIM-kártya eltulajdonítása/elvesztése esetében is sor kerülhet szüneteltetésre. Ebben az esetben szünetel a Szolgáltatás a bejelentést kezdve a SIM-kártya megkerüléséig, illetve az újabb SIM-kártya aktiválásáig.

### 5.1.2 Szünetelés a Szolgáltató érdekkörében felmerülő és vis major okból

Tervezett üzemszünet

- a Szolgáltató által üzemeltetett eszközök rendszeres karbantartása, vagy
- hálózatának felújítása, cseréje során állhat elő.

A rendszeres karbantartás során a Szolgáltató azon technikai eszközeinek üzemképes állapotban tartásához szükséges munkálatokat végzi, amelyek a Szolgáltatás minőségi célértékeinek elérését és folyamatos fenntartását biztosítják, a hálózat- felújítás és csere pedig ezeknek a technikai eszközöknek az időről időre szükséges megújítását célozza. A Szolgáltató vállalja, hogy a tervezett karbantartási munkák miatti országos szolgáltatási szünetek éjjel és hajnali öt óra között lesznek, és nem haladják meg a havi egy (1) órát, valamint az évente összesen négy (4) órát.

Közvetítő előválasztás szolgáltatás esetén az üzemszünetet a hozzáférést (telefon) biztosító alapszolgáltató határozza meg.

Figyelemmel arra, hogy mobil rádiótelefon és mobil internet Szolgáltatás hálózatát a Vodafone Zrt. biztosítja, ezért a Szolgáltató a vele együttműködésben álló hálózati Szolgáltató által végzett GSM-rendszer karbantartási munkálatainak elvégzése miatt is jogosult a Szolgáltatás ideiglenes szüneteltetésére. E munkálatokat 00:00 és 05:00 óra közötti időablakban lehet elvégezni.

A Szolgáltató a rendszeres karbantartás megkezdését megelőzően legalább 15 nappal az Előfizetőt értesíteni köteles. A Szolgáltató abban az esetben is köteles az Előfizetőt 15 nappal korábban értesíteni, ha az előreláthatóan szünetelést eredményező rendszeres karbantartási munkálatokra az itt megadott időablakon kívül kerül sor. A rendszeres karbantartás miatt kiesett időtartamok nem számítanak bele a Szolgáltató által vállalt éves rendelkezésre állási időbe.

### 5.1.3 Díjfizetés, illetve díjvisszatérítés a szünetelés alatt

Előfizető kérelmére történő szüneteltetés esetén és annak időtartamára Előfizető a jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletében meghatározott havi szünetelési díjat köteles fizetni.

- Amennyiben a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a rendszeres karbantartást – a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésre nem köteles.
- A Szolgáltatót a díj-visszatérítési kötelezettség nem terheli, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, ha igazolja, hogy a szünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetése érdekében minden tőle elvárható intézkedést megtett.
- A Szolgáltatás szünetelhet minkét fél érdekkörén kívül eső okból (vis maior). Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díjfizetésére nem köteles.

- Közérdekből történő szünetelés esetén Előfizető díjfizetésre, Szolgáltató díjvisszatérítésre nem köteles.
- A Szolgáltatás szünetelésével kapcsolatban okozott károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.
- Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve hogy a Szolgáltató igazolja, hogy minden tőle elvárható megtegye a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszűntetésére.

#### 5.1.4 Szünetelés egyéb okból

##### Nem tervezett üzemszünet

- a rendkívüli okból szükségszerűvé váló karbantartási, fenntartási munkák végzésekor (nem tervezett karbantartás), illetve
- a Szolgáltató és az Előfizető érdekkörén kívül eső, előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior), valamint
- mindkét fél érdekkörén kívül eső ok miatt állt elő.

A nem tervezett karbantartás esetén Szolgáltató az Előfizetőt a várhatóan üzemszünettel járó munkálatokról legalább 24 órával korábban értesíteni köteles.

A karbantartás illetve a felújítás a Szolgáltatás szünetelését csak abban az esetben eredményezheti, ha Szolgáltatónak szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre. Az ezen okból elrendelt szüneteltetés naptári hetente a 4 órát, naptári hónapanként pedig az 1 napot nem haladhatja meg.

Amennyiben Szolgáltató vis maior okra hivatkozva szünetelteti a Szolgáltatást, igazolnia kell, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszűntetésére minden tőle elvárható megtegye.

##### Szünetelés közérdekből

Közérdekből történő szünetelésére sor kerülhet Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében, a jogszabályok által előírt módon.

#### 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

A Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítése mellett az Előfizető által bonyolított forgalmat korlátozhatja, illetve a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőit csökkentheti, ha:

- 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),
- a Szolgáltatás nyújtását részben vagy teljesen megszakítja, akadályozza, a minőségét hátrányosan befolyásolja, vagy egyéb módon csorbítja, vagy
- az Előfizető túllépte az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott díjcsomagjában elérhető forgalmi korlátot vagy
- mobil rádiótelefon és mobil internet szolgáltatás esetén az Előfizető a részére átadott SIM-kártyán bármilyen beavatkozást végez, és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz
- az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja
- internet szolgáltatás esetén a Szolgáltató a hálózata, valamint az Előfizetői védelme érdekében az Internet Szolgáltatók Tanácsának (www.iszt.hu) iránymutatása alapján köteles a kéretlen levelek továbbításának megakadályozására. A Szolgáltató jogosult az általa nyújtott Szolgáltatás igénybevétele korlátozni abban az esetben, ha az általa kezelt forgalmi adatok alapján megállapítható, hogy az előfizetői Mobil Eszköztől az átlagos felhasználási szokásokhoz képest olyan jelentős mennyiségű elektronikus küldemény vagy egyéb adat (így különösen kéretlen elektronikus levél vagy üzenet – SPAM) továbbítása történt, mely a Szolgáltató, vagy a címzett által üzemeltetett rendszerek működését korlátozza vagy akadályozza. A Szolgáltató a fenti cél elérése érdekében korlátozhatja az Internet kapcsolaton keresztül küldött, de nem a Szolgáltató e-mail (SMTP) szerverén át folytatott e-mail kommunikációt annak tartalmi vizsgálata és rögzítése nélkül.
- A Szolgáltató jogosult lassítani az adatforgalmat az Általános Szerződési Feltételek 1. számú mellékletében meghatározott sebességre, amennyiben az Előfizető túllépte a díjcsomagjában foglalt adatmennyiséget. Az adatforgalom lassítása nem jelenti a letölthető adatmennyiség korlátozását, a lassítás a hálózat veszélyeztetésének befejeztével, de legkésőbb az adott számlázási ciklus lezárultával megszűnik.
- az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is van esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak vagyoni biztosítékot nem adott,



Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Szolgáltató köteles az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után a jelen Általános Szerződési Feltételek 7.5.5 pontja szerinti kötbért köteles fizetni. A megtevesztés és díjtarozás miatti korlátozás esetén, ha az Előfizető több előfizetéssel is rendelkezik, úgy azok bármelyikével kapcsolatban elkövetett szerződésszegés esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást valamennyi előfizetésnél egyidejűleg korlátozni.

A Szolgáltató köteles - amennyiben a korlátozás okának megszűnt és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez - újra biztosítani a Szolgáltatást, kivéve azon eseteket, melyek fennállása esetén a Szolgáltatót nem terheli szerződéskötési, illetve szolgáltatási kötelezettség az elektronikus hírközlésről szóló törvény (Eht.) 118. § (4) alapján.

Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a Szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató – az Előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás ismételt biztosításáért a Díjszabásban megállapított díjat az Előfizetőnek felszámítani.

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel, ami a havidíj 50%-a lehet. Előfizető magatartása miatt bekövetkezett szolgáltatáskorlátozásnak az Előfizető kérésére történő megszüntetésére csak a jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletében meghatározott visszakapcsolási díj és valamennyi hátralékos tartozás megfizetése után kerülhet sor, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlően tudomást szerez.

A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén a 9,6/9,6kbit/s forgalmi sebességet, valamint Telefonszolgáltatás esetén:

- a.) az Előfizető hívhatóságát,
- b.) a segélykérő hívások továbbítását,
- c.) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- d.) a hibabejelentő elérhetőségét.

A díjsomaghoz tartozó adatmennyiségi korlát 80 %-ának elérését követően a Szolgáltató haladéktalanul SMS üzenetet, vagy e-mailt, vagy számítógépen felugró ablak formájában értesíti az előfizetőt és figyelmezteti a korlát túllépésének következményére. A Szolgáltató ezzel egyidejűleg tájékoztatja az Előfizetőt a teljes körű szolgáltatás igénybevételéhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit. A korlátozó feltételektől az Előfizető és a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

A Szolgáltatás korlátozását - a korlátozás okának vizsgálata nélkül - a Szolgáltató a korlátozás okának bekövetkezését követő maximum 60 napig engedélyezi, utána a Szolgáltatás nyújtását megszünteti.

### **Szolgáltatás korlátozása a Szolgáltató által Telefonszolgáltatás esetén**

(1) A Szolgáltató – az Előfizető kifejezett hozzájárulása nélkül - az előfizetői érdekek védelmében hívásfigyelő rendszert üzemeltet, amely számlázási időszakon belül is jelzi a várhatóan kiugróan magas számlaösszeget eredményező hívásokat. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizető figyelmének felhívása, esetleges intézkedések megtétele érdekében az Előfizetőt értesítheti, és a továbbiakban vele történt egyeztetésnek megfelelően jár el, akár a szolgáltatás korlátozása, akár más intézkedés megtételét illetően.

(2) Amennyiben az emelt díjas megkülönböztetett szolgáltatási szám hívása esetén az Előfizető részére kiszámlázandó díj eléri a hatóság által közzétett legmagasabb díjat, úgy a Szolgáltató a hívást bonthatja. Az Internet-hívások (06-51), valamint azon Előfizetők hívásai, akik ezt az ügyfélszolgálaton keresztül kifejezetten kérik, nem kerülnek elbontásra. Ezek az adatok a felügyeleti szoftver erre a célra szolgáló adatbázisában kerülnek rögzítésre. A Szolgáltató a felelősségét kizárja arra az esetre, ha a rendszer hibája miatt a bontás esetlegesen nem történik meg.

A korlátozó feltételektől az Előfizető és a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

### **5.3 Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei**

A szolgáltatás díjfizetés elmaradása miatti 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él az Általános Szerződési Feltételek **Error! Reference source not found.** pontjában biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői Szerződést felmondhatja.

## 5.4 Hotlimit –Forgalom figyelés

A szerződés aláírásakor a Szolgáltató minden előfizető részére összeghatár alapon, forgalmi korlátot, ún. Hotlimitet jogosult megállapítani.

Az Előfizető az előfizetői típustól, illetve a fogyasztói szokások alapján minden számlázási ciklusban a meghatározott összeghatárig (Hotlimit) használhatja a Szolgáltatást, azaz az összeghatár elérésekor a Netfone a HotLimit-et elért érintett hívószámon vagy több hívószámot tartalmazó előfizetés esetén az előfizetésbe bevont összes hívószámon a Szolgáltatást korlátozhatja – kivéve, ha az Előfizető Netfone értesítését követően a jelen pont és a kiállított részszámla szerint összeget az esedékesség időpontjáig befizeti.

A Netfone díjmentesen, SMS-ben értesítést küldhet az Előfizető részére a korábban megadott kapcsolattartói telefonszámra, amennyiben nem áll rendelkezésre, abban az esetben az érintett telefonszámra, magasforgalmi összeghatár

- 80%-ának eléréséről, valamint hogy az összeghatár 100%-ának elérésekor a Szolgáltatást korlátozza;
- 100%-ának eléréséről és a korlátozás tényéről és a Szolgáltatás visszakapcsolásának feltételeiről.

A Netfone-t az értesítés esetleges sikertelenségéért nem terheli felelősség, amennyiben az Előfizetőt a nála felmerült okból kifolyólag nem lehet elérni, de a szolgáltatás továbbra is használatban van, a HotLimit 100%-ának elérésekor a szolgáltatást a Netfone korlátozhatja.

A HotLimit összeghatár számlálása akkor kezdődik, amikor az előfizetésen aktív tarifacsomag és/vagy kiegészítő szolgáltatás(ok) díjában foglalt kedvezmény felhasználásra került.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti (magas forgalmat magában foglaló számlát megfizeti), és erről a Netfone hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a Netfone 72 órán belül a korlátozást feloldja.

Tekintettel arra, hogy az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás egyes díjelemei nem azonnali feldolgozásúak, így nem jelenhetnek meg a Szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg a Netfone számlázási rendszerében, az Előfizető nem tagadhatja meg az általa a magas forgalom összeghatárát meghaladóan igénybe vett Szolgáltatás díjának megfizetését arra hivatkozva, hogy a Szolgáltató a magas forgalom összeghatárának elérését követően nem korlátozta az előfizetői szolgáltatást.

A magas forgalom összeghatárai egyéni (lakossági) Előfizetőknek – amennyiben a Felek eltérően nem állapodnak meg – a következőképpen alakulnak:

- Új előfizetés esetén (az előfizetés megkötését követő első X hónapban):
  - Egyéni (lakossági) Előfizetőknek 1 SIM-et tartalmazó tarifacsomagok esetén a tarifacsomag bruttó havidíjának 150 %-a/;
  - Egyéni (lakossági) Előfizetőknek több SIM kártyát tartalmazó tarifacsomagok esetén a bruttó előfizetési díj összegének 150%-a.
- Átírás esetén, az előfizetés az átírást követően magasforgalmi összeghatár szempontból új előfizetésnek minősül;

Amennyiben nem kerül a Netfone által kiállított rész számla határidőre kiegyenlítésre, a Szolgáltató jogosult a Szerződéskötéskor befizetett kaució - külön számlán tárolt összegének - felhasználására.

Szolgáltató jogosult, a HotLimit szint megállapítása előtti eredeti állapot visszaállításáig - a kaució összeg feltöltéséig - az érintett kapcsolási szám(ok) kimenő hívásforgalmát korlátozni.

Amennyiben Előfizető nem rendelkezik kaucióval, és Előfizető a rész számlát határidőre nem egyenlítette ki, úgy Szolgáltató a rész számla kiegyenlítéséig jogosult az érintett kapcsolási szám(ok) kimenő hívásforgalmát korlátozni.

A beállított értékhatár elérése a következő szolgáltatások használatával gyorsabban elérhető: a nemzetközi hívások, és roaming használata, az internet használata roaming során.

A limit számításnak nem képezik alapját a MobilVásárlás és a Mobil-tartalomszolgáltatások.

A HotLimit miatti korlátozással okozott károkért a Netfone nem vállal felelősséget.

## 6 ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK

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

A hibaelhárítási célértékek jelen Általános Szerződési Feltételek 1. számú mellékletében találhatóak. A Szolgáltató a bejelentéstől számított 72 órán belül (48 órán belüli kivizsgálással és értesítéssel) vállalja a hiba elhárítását.

### 6.1.1 Hibaelhárítás

Hibabejelentés az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem Előfizetői Szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

Közvetítő Szolgáltatókon keresztül történő hibabejelentés esetében a Közvetítő Szolgáltató a saját nevében, de a Szolgáltató képviselőjében jár el a jelen pontban foglaltaknak megfelelően.

A Szolgáltató ügyfélszolgálatot működtet, ahol az Előfizető közvetlenül személyesen az Ügyfélszolgálati Irodában, Közvetítő Szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájában, írásban faxon és e-mailen, vagy telefonon bejelentheti a Szolgáltatás meghibásodását. Az ügyfélszolgálat elérhetőségét jelen Általános Szerződési Feltételek 1.2 pontja tartalmazza. Szolgáltató a hibaelhárítást Mobil szolgáltatás (telefon és internet) esetén, annak jellegénél fogva a Vodafone Zrt-vel együttműködésben, közvetítő-választás valamint ADSL szolgáltatás esetén a Magyar Telekommal együttesen végzi. A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- 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 behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdje a hibabehatárolást. Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokollással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- a hiba kijavítását megkezdte,
- a hiba kijavítását három munkanapon belül nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére az Általános Szerződési Feltételek 7.4. pontjában meghatározott mértékű kötbért fizet.

Az Előfizető által bejelentett és hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hiba esetén a Szolgáltató a hibát maximum 72 órán, vagy amennyiben az eltérő, a vonatkozó mellékletben meghatározott időn belül elhárítja. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlanulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a Rendelet 22. § (4) bekezdésben meghatározott határidőbe. A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a Rendelet 22. § (4) bekezdésben meghatározott határidőbe.

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

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

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát annak bejelentésétől számítva jelen Általános Szerződési Feltételek 4.1 pontjában meghatározott határidőn belül kijavítja. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik. A hibaelhárításra vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a hiba bejelentése esetén kötbér fizetésére köteles a hiba bejelentésétől számított harmadik munkanaptól a hiba elhárításáig.

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

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.

Ha az Előfizető által tett hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket az Előfizető köteles a Szolgáltató számlája alapján a Szolgáltató számára megfizetni.

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

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást abban az esetben teljesíti késedelmesen vagy hibásan:

- Ha szolgáltatást az Előfizetői Szerződésben meghatározott időponthoz vagy határidőhöz képest késedelmesen létesíti.
- Ha az átírást a formai követelményeknek megfelelő kérelem beérkezését követően határidőn túl teljesíti.

Ha a Szolgáltatónak felróható okból az előfizetői szolgáltatás meghibásodik és a hiba következtében az korlátozottan, vagy egyáltalán nem vehető igénybe.

A késedelmes vagy hibás teljesítés esetén az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek 7.5 pontja szerinti kötbér illeti meg. Amennyiben ennek feltételei fennállnak, úgy Előfizető számára a Szolgáltató az Előfizető külön igénybejelentése nélkül kötbért fizet.

Amennyiben az Előfizetőt a Szolgáltató hibás vagy késedelmes teljesítése miatt kár érte, azonban az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései szerint kötbér nem illeti meg, vagy álláspontja szerint az igazolt kára az e fejezetben meghatározottak szerint számított kötbér mértékét meghaladja, azt kárigénye érvényesítése érdekében a Szolgáltató számára írásban be kell jelentenie. Ez esetben a Szolgáltató kialakítja a kárigénnyel kapcsolatos álláspontját, arról az Előfizetőt értesíti. Az Előfizető - amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását - a Hírközlési Hatósághoz, illetve a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat annak figyelembe vételével, hogy a hírközlési hatóságnak díjvita elbírálására nincs hatásköre, arra az illetékes bíróság jogosult.

Késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt hasznot nem. Ez az a ténylegesen felmerült kár, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökkent. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért teljes vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

Az Előfizetői Szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, mely időtartamot a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezését követő naptól kell számítani.

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

### **6.3.1 Előfizetői panaszok kezelése**

Az előfizetői panasz az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálathoz érkező, a szolgáltatás minőségére vonatkozó előfizetői panaszokat kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről a panasz benyújtásától számított 30 napon belül írásban vagy elektronikus levélben tájékoztatja az Előfizetőt. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az indokolással ellátott, írásba foglalt választ az Előfizetőnek megküldi.

### **6.3.2 Díjreklamáció intézése**

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét írásban vitatja, a Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentés benyújtásától számított 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői Szerződést a díjfizetés elmulasztása miatt felmondani.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összezszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt.

Ha a Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató

a bejelentést öt napon belül nem utasítja el. A tanúsítás megtörténtét a Szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi, és erről értesíti az Előfizetőt.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben megjelölt bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben visszafizeti, feltéve, hogy az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Díjreklamáció esetén a Szolgáltatónak az Előfizető kérésére biztosítania kell, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

A forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatás (hívásrészletező) igénylésének szabályait jelen Általános Szerződési Feltételek 7.1.8 pontja szabályozza. Ha a kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határidejének minőségi célértékét az Általános Szerződési Feltételek 1. számú melléklete tartalmazza.

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

A Szolgáltató az Előfizetők részére ügyfélkapcsolati pontot működtet, amelyek helyét és nyitvatartási idejét az ÁSZF 1.2. pontja tartalmazza.

A Szolgáltató az Előfizetők tájékoztatására, az előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására az Előfizetők részére nyitva álló helyiségben ügyfélszolgálatot működtet, amely személyesen az Ügyfélszolgálati Irodában, Közvetítő Szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájában, írásban (faxon) és Interneten keresztül is elérhető.

Az Előfizetők a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos kérdéseket, kérelmeket, bejelentéseket, panaszokat, díjreklamációt személyesen az Ügyfélszolgálati Irodában, Közvetítő Szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájában, írásban (faxon) és Interneten keresztül is elérhető. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. Ha a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette, a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 5 évig tárolja.

A Szolgáltató Előfizetők által feltett adminisztratív vagy technikai jellegű kérdésekre lehetőség szerint azonnal a kérdés előterjesztésével azonos módon válaszol, illetve szükség esetén egy megjelölt későbbi időpontban tájékoztatja az Előfizetőt. A Szolgáltató az Előfizető tájékoztatásával egyidejűleg mindent megtesz annak érdekében, hogy az Előfizető problémájára a lehető leggyorsabban megoldás szülessen.

A Szolgáltató az Előfizetői kérelmeket (szünetelés, átírás, módosítás stb.) és bejelentéseket (előfizetői adatokban bekövetkezett változása, hibabejelentés stb.) a jelen Általános Szerződési Feltételek vonatkozó rendelkezései szerint, az ott meghatározott határidők mellett intézi.

A telefonos ügyfélszolgálati ügyintéző 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének arányát az ÁSZF 4.1. pontja tartalmazza.

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

##### Tudakozó hívások:

Tudakozó hívásnak minősül bármely sikeres hívás, amelyet az Előfizető kezdeményez bármely tudakozó szolgáltatást végző Szolgáltató irányában.

A Szolgáltató köteles megadni az egyetemes tudakozó szolgáltatóknak, az Előfizető hozzájárulásától függően:

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

##### Belföldi és helyi tudakozódás

Belföldi és helyi tudakozásnak minősül a 11800-as tudakozószolgálati hívószám sikeres hívása. A szolgáltatás igénybevételével az Előfizető az előfizetői állomásáról magyarországi Előfizetőkkel és hívószámokkal kapcsolatos információkat szerezhet meg.

A tudakozó szolgálat csak azon Előfizetők adatairól ad felvilágosítást, akik ehhez hozzájárultak. A díjazás jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletében foglalt díjtáblázat alapján történik.

#### Nemzetközi tudakozódás

Nemzetközi tudakozásnak minősül a 11811-es hívószám sikeres hívása. A szolgáltatás igénybevételével az Előfizető az előfizetői állomásáról nemzetközi Előfizetőkkel és hívószámokkal kapcsolatos információkat szerezhet meg. A díjazás jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletében foglalt díjtáblázat alapján történik.

#### Tudakozó Plusz

A Tudakozó Plusz szolgáltatás igénybevételének minősül a 11811-es tudakozószolgálati hívószám sikeres hívása. A Tudakozó Pluszban lehetőség van tevékenységi kör és szolgáltatástípus szerinti keresésre a hívó által megadott szempontok alapján, ezen kívül közérdek információk, általános tudományos, művészeti tudnivalók, valamint e-mail és weboldalcímek lekérdezésére. A díjazás jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletében foglalt díjtáblázat alapján történik.

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

A fogyasztó panaszaival a Szolgáltatón kívül az alábbi szervekhez fordulhat:

- a) fogyasztóvédelmi panasz esetén a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz (nfh.hu) fordulhat, mely panaszt a hatóság 30 napon belül bírálja el,
- b) kéretlen elektronikus levelekkel kapcsolatban a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság fordulhat
- c) Előfizető igénybe veheti a lakóhelye szerinti békéltető testület eljárását. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztónak minősülő Előfizető az érintett gazdálkodó szervezettel közvetlenül megkísérelje a panaszügy rendezését. (Előfizető és a Szolgáltató közötti, a szolgáltatás minőségével, a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, egyezség létrehozásának megkísérlése céljából) – illetékes a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti, megyei kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület (lásd <http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/bekeltetes.html>; Budapesten: Budapesti Békéltető Testület, cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., telefon: (+36 1) 488 2131).
- d) Versenyjogi panasz kivizsgálása esetén Előfizető a Gazdasági Versenyhivatalhoz fordulhat (központi cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036; telefon: (+36 1) 472 8851; honlap címe: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)).
- e) Előfizető per elkerülése céljából választhatja a közvetítői eljárást. A közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény a polgári jogviták bíróságon kívüli rendezésének elősegítése érdekében olyan sajátos permegelőző, konfliktuskezelő, vitarendező eljárást honosított meg, amelynek célja a vitában érdekelt felek kölcsönös megegyezése alapján a vitában nem érintett, harmadik személy (a továbbiakban: közvetítő) bevonása mellett a felek közötti vita rendezésének megoldását tartalmazó írásbeli megállapodás létrehozása. (közvetítők névjegyzéke az alábbi honlapon érhető el: <https://kozvetitok.kim.gov.hu/Kozvetitok>).
- f) ha az Előfizető vitatja a Szolgáltatónak a Szolgáltatás minőségére, a Szolgáltató által végzett hibaelhárításra vagy a Szolgáltatással kapcsolatos díjszámításra és számlázásra vonatkozó állásfoglalását a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatalától minőség felügyeleti eljárás megindítását kérheti, a Média- és Hírközlési Biztoshoz továbbá a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.
- g) az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését egy éves elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. A Szolgáltató és az Előfizető, valamint a Számlafizető arra törekszik, hogy együttműködésük keretében a kapcsolatukból eredő jogvitákat egymás érdekeinek figyelembevételével, a peres út igénybevétele nélkül rendezzék. A fenti vitarendezési módok nem érintik az Előfizetők azon jogát, hogy a Szolgáltatóval szemben igényeit a polgári jog szabályai szerint érvényesítse a hatáskörrel rendelkező illetékes bíróság előtt. Helyi bíróság illetékességébe tartozó ügyekben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésében a Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság (1035 Budapest, Miklós u. 2.) kizárólagos illetékességét köti ki.

A felügyeleti szervek elérhetőségei jelen Általános Szerződési Feltételek 1.5 pontjában találhatóak.

## 7 DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR

Közvetítő Szolgáltatókon keresztül történő számlázás esetében a Közvetítő Szolgáltató a saját nevében, de a Szolgáltató képviseletében jár el a jelen pontban foglaltaknak megfelelően.

**7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, az Eszr. 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, a szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj**

### 7.1.1 A szolgáltatások díjainak megállapítása

A Szolgáltató a szolgáltatási díjakat a gazdálkodását, valamint a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési és működési költségek alapján - a hatósági ár kiszámítására vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi előírások keretei között - szabadon állapítja meg, és azokat a jelen Általános Szerződési Feltételek 7.3 pontjában foglaltak szerint módosíthatja.

A Szolgáltatásokért általában:

- a.) egyszeri díjat,
- b.) havi előfizetési díjat,
- c.) időalapú díjazás esetében hívásdíjként hívás felépítési (kapcsolási) és forgalmi díjat, vagy impulzus alapú díjazás esetében hívásdíjat,
- d.) díjsomagba tartozó díjat, illetve
- e.) egyéb szolgáltatási díjat kell fizetni.

A részletes díjszabást jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú Melléklete (Díjszabás) tartalmazza.

Az olyan berendezés vagy szolgáltatás díját, amelyre a Díjszabás díjtételt nem tartalmaz, a Szolgáltató esetenként állapítja meg. A havi előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, illetve az előre fizetéses (kártyás) szolgáltatások díja előre, az egyszeri és a forgalmi díjak pedig utólag esedékesek.

### 7.1.2 Havi előfizetési díjak

Az előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított fix díj, amelyet az Előfizető a választott Szolgáltatás és a Szolgáltatás keretében az Előfizetőnek biztosított berendezések rendelkezésre állásáért, illetve a választott szolgáltatásban benne foglalt forgalmi időmennyiségért fizet. Az előfizetési díj a végberendezések bérleti díjait, illetve azok árát nem tartalmazza.

### 7.1.3 Forgalmi díjak

Az időalapú díjazás esetében előfizetési díjon felül a tényleges forgalom alapján hívásdíjként hívás felépítési és forgalmi díjat kell fizetni. A forgalmi díj minden megkezdett számlázási időszakra számított változó összegű díj, amelyet az Előfizető a szolgáltatás igénybevételével arányosan fizet. A forgalmi díj kiszámításának alapját képezheti a Szolgáltatás igénybevételének ideje (percdíj), az átvitt vagy tárolt adat mennyisége (megabyte díj), illetve egyéb mért adat. A hívás felépítési díj a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés felépítéséért és bontásáért, a díjazási időszakról és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként. Hívás felépítési díjat a Szolgáltató csak akkor számít fel, ha a hívó és hívott között a beszédkapcsolat (vagy adatátvitel) ténylegesen létrejött. Ez alól csak a díjfizetés nélküli hívások képeznek kivételt.

Ha a beszélgetés időtartama két különböző díjazási időszakra esik, a díjazást a tényleges díjazási időszaknak megfelelően kell alkalmazni.

Az egyes szolgáltatáscsomagok forgalmi díjait jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú melléklete tartalmazza.

### 7.1.4 Egyszeri díjak

Az egyszeri díjat az Előfizetőnek a Szolgáltató egyetlen alkalommal jogosult felszámítani. A díjakat jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú melléklete tartalmazza.

#### Belépési (bekapcsolási) díj

A Szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeitől függően a szolgáltatás beindításáért, illetve a választott szolgáltatás keretében az Előfizetőnek biztosított berendezések üzembe helyezéséért egyszeri díjként belépési (bekapcsolási) díjat számíthat fel.

### **Átírási díj**

A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételekben szabályozott átírás teljesítéséért egyszeri díjként átírási díjat számíthat fel.

### **Jellegváltatási díj**

A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételekben szabályozott előfizetői jelleg megváltoztatásáért egyszeri díjként jellegváltatási díj felszámítására jogosult.

### **Áthelyezési díj**

A Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételekben szabályozott előfizetői hozzáférési pont áthelyezéséért egyszeri díjként áthelyezési díj felszámítására jogosult.

### **Visszaállítási díj**

A szolgáltatás Előfizető által kért szünetelése esetén, illetve amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésére vagy korlátozására az Általános Szerződési Feltételek 5.1 pontja vagy 5.2. pontja alapján kerül sor, az Előfizető visszaállítási díjat köteles fizetni.

### **Műszaki eszközök, és azok üzembe helyezésének díja**

Egyes Szolgáltatások igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy - túl a megfelelő előfizetői hozzáférési ponton - az egyes szolgáltatástípusok leírásánál részletezett megfelelő berendezéssel rendelkezzen. Ezen berendezések üzembe helyezési díjának összegét – amennyiben azokat a Szolgáltató valamilyen formában biztosítja - az Előfizető viseli. A műszaki eszközök díja – tekintettel az átadás jogcímének eltérőségére (tulajdonba-, vagy használatba adás, stb.), az eszközfajták nagy mennyiségére, és az igénybe vétel, illetve az eszköztípus gyakorta opcionális mivoltára - az Egyedi Előfizetői Szerződésben kerül meghatározásra.

### **Behajtással kapcsolatos adminisztráció díja**

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatóval szolgáltatás igénybe vétele végett létesített jogviszonyából eredő fizetési kötelezettségének nem tesz határidőben eleget, és ezért a Szolgáltató kénytelen a követelés érvényesítését behajtási útra terelni, behajtással kapcsolatos adminisztrációs díjátalanly felszámítására jogosult.

### **Hiteles dokumentum igénylés díja**

Előfizető jogosult Szolgáltatótól a Szolgáltató és az Előfizető jogviszonya kapcsán keletkezett dokumentumokból hiteles másolatot igényelni. A hiteles másolat igénylése kapcsán az Előfizető díjfizetésre köteles, amennyiben az Általános Szerződési Feltételek vagy az Egyedi Előfizetői Szerződés kifejezetten másként nem rendelkezik valamely típusú hiteles dokumentum kapcsán.

### **Felszólító levél díja**

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatóval szolgáltatás igénybe vétele végett létesített jogviszonyából eredő fizetési kötelezettségének nem tesz határidőben eleget, a Szolgáltató a díjfizetés késedelme miatt az Általános Szerződési Feltételek 12.4 pontja szerint felszólító levelet küld az Előfizetőnek, amiért adminisztrációs díj felszámítására jogosult.

### **Felmondó levél díja**

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizetőnek felróható ok miatt a Szolgáltatás felmondására kénytelen a Szolgáltató az Előfizetőt írásban értesíti. A Szolgáltató felmondó levéllel kapcsolatos adminisztrációs díjátalanly felszámítására jogosult.

### **Nyomatott Általános Szerződési Feltételek Díja**

Papír alapon igényelt Általános Szerződési Feltételek díja nettó 2000 Ft.

## **7.1.5 A szolgáltatási díjak módosítása**

A szolgáltatási díjakat a Szolgáltató jogosult minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően egyoldalúan módosítani, továbbá jogosult bármikor egyoldalúan módosítani, ha azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési, működési költségek emelkedése, a hálózat műszaki korszerűsítése vagy jogszabályi változások indokolják. A Szolgáltató a szolgáltatási díjak módosítását köteles a hatálybalépést megelőzően az ügyfélszolgálatán közzétenni és arról az Előfizetőt közvetlenül - elektronikus levélben, vagy egyéb távközlési úton - megfelelően értesíteni.



## 7.1.6 Díjcsomagok

### 7.1.6.1 A díjcsomagokra vonatkozó általános szabályok

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a szolgáltatási jogosultsága körébe tartozó egyes szolgáltatásokat, - így például telefon, műsorterjesztési és internet szolgáltatását - összevontan értékesítse. Ebben az esetben a szolgáltatás díja megegyezik az összevontan értékesített szolgáltatások díjainak összegével.

- A Szolgáltató jogosult arra, hogy akciók keretében vagy üzleti megfontolásból végleges ajánlatként egyes, a Díjcsomagban leírt díjcsomagokhoz képest további kedvezményeket biztosítson.
- A díjcsomag váltásra vonatkozó rendelkezéseket jelen Általános Szerződési Feltételek 9.3. pontja tartalmazza.

### 7.1.6.2 A hűségnyilatkozat alkalmazásának feltételei, valamint a határozott idejű szerződések különös szabályai

Hűségnyilatkozatot csak határozatlan idejű Egyedi Előfizetői Szerződéssel rendelkező Előfizető tehet. A hűségnyilatkozat keletkezése, fennállása és megszűnése nem érinti az Előfizető és a Szolgáltató között fennálló határozatlan idejű előfizetői alapjogviszonyt.

- A hűségnyilatkozat az Előfizető kifejezett előzetes írásbeli nyilatkozata hiányában nem hosszabbodik meg.
- Hónapokban vagy években megállapított hűségidőszak azon a napon jár le, amely számánál fogva a kezdő napnak megfelel, ha pedig ez a nap a lejárat hónapjában hiányzik, a hó utolsó napján.
- A hűségidőszak lejártával a hűségnyilatkozatra tekintettel a Szolgáltató által adott kedvezmény megszűnik.
- Amennyiben Előfizető a hűségidő időtartama alatt az Előfizetői Szerződést megszünteti a Szolgáltató vele szemben szankciókat jogosult alkalmazni.

A *határozott idejű előfizetői szerződés* megkötését megelőzően a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszakos díja, valamint az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

Távollévők között írásban megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a Rendelet 6. § (3) bekezdésében foglalt értesítésben a szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az előfizetőt.

A szolgáltatás Előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató határozott idejű előfizetői szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

A Szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjcsomag (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az Eht. 132. § (2) bekezdésének b), illetve e) pontjában foglaltak indokolják. A határozott időre kötött előfizetői szerződés egyebekben az Eht. 132. §-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan.

A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

A Szolgáltató köteles a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az előfizetőt az Eht. 134. § (14) bekezdésében foglaltakról.

Az Eht. 134. § (15) bekezdése szerinti jogkövetkezményt a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

A Szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az alábbiak miatt mondja fel az Előfizető az előfizetői szerződést:

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a szolgáltató az előfizetői szerződést a 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
- d) a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltató az előfizetői szerződést az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosítja,
- e) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a Rendelet 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye.

A határozott idejű előfizetői szerződés fentiek alapján történő előfizetői felmondása esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

Előre, egyenlegfeltöltéssel fizetett díjú szolgáltatásra kötött határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással a Rendelet 12. § (7) bekezdésében foglaltak szerint módosítható.

Előre fizetett díjú szolgáltatások egyenlegfeltöltéssel történő meghosszabbítása esetén a szolgáltató az előfizető által kifizetett, de az egyenlegfeltöltést megelőzően fel nem használt összeget az új előfizetői szerződéshez kapcsolódó egyenlegen jóváírja. A szolgáltató a szerződés újabb feltöltés nélküli megszűnésekor az előfizető – az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül előterjesztett – kérésére elszámol. Semmis az előfizetői szerződés azon rendelkezése, mely szerint a fel nem használt egyenleg elvész, vagy az előfizetőnek nem jár vissza.

Egyenlegfeltöltéssel, előre fizetett díjú szolgáltatások esetében a Rendelet 27. § (1)-(3) és (5) bekezdése, valamint a 28. § nem alkalmazható.

## **7.1.7 A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja**

### **Kedvezmények**

A Szolgáltató eseti kedvezményeket kínálhat valamennyi Előfizető, vagy az egyenlő elbánás elvét nem sértve az Előfizetők meghatározott csoportja számára. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató valamely szolgáltatását feltételhez kötött kedvezmény igénybevételével veszi igénybe, a kedvezmény igénybevételének feltétele, hogy az Előfizetői Szerződés hatályba lépésétől számítva, és a Szolgáltató által megjelölt határozott időtartam alatt a nyújtott szolgáltatás az Előfizető oldalán felmerülő okból nem kerül felfüggesztésre vagy szünetelésre, valamint az Előfizető ezen időszak alatt az Előfizetői Szerződést nem mondja fel. Az előfizető oldalán felmerülő oknak számít az előfizetői díjfizetés elmulasztása miatt bekövetkező felfüggesztés is. Amennyiben az Előfizető ezt a feltételt nem teljesíti, úgy az Előfizető által igénybe vett feltételes kedvezményt az Előfizető elveszti, és annak teljes összegét, valamint részletre történő vásárlás esetén az azonnali hatállyal esedékessé váló részleteket köteles a szolgáltató számára megfizetni.

### **A számla tartalma**

Az előre fizetett díjú Előfizetői szolgáltatások esetében a Szolgáltató az Előfizetők részére kiállított számlát küld. A számlában feltüntetésre kerül a felszámított díj, továbbá a díjazási időszakok és kedvezmények is.

### **A számla megküldése**

A folyamatos előfizetői szolgáltatások díjfizetési gyakorisága az Előfizető választása szerint a következők alapján lehet esedékes:

A Szolgáltató meghatározott időszakonként számlát bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmazza az Előfizető által igénybevevett szolgáltatásért fizetendő díjakat.

A Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 7. napon kézbesítettnek tekinti. Ha az Előfizető a számlát a számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy azt köteles 5 napon belül az ügyfélszolgálaton jelezni.

A Szolgáltató által megküldött számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőben köteles kiegyenlíteni. Az Előfizető számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgálaton bármikor tájékoztatást kérhet.

### **Hívásrészletező**

Az Előfizető eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig hívásrészletezőt igényelhet a Szolgáltatótól. Egyéni Előfizető esetében a hívásrészletező havonta egy alkalommal történő ügyfélkapun keresztüli igénylése esetén díjmentes. Nyomatott formában történő igénylés esetén a hívásrészletezőért fizetendő díjat jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú melléklete tartalmazza.

Az elektronikus hívásrészletezőt az Előfizető által megadott e-mail címre teljesíti a Szolgáltató. Ebben az esetben az Internetes SMTP transzfer megkezdésétől (levél elküldésétől) számítva nem vállal felelősséget a Szolgáltató az Előfizetőnek a hívásrészletezésben szereplő személyes adatainak biztonságáért.

A hívásrészletező szolgáltatásonként és Szolgáltatónként a következőket tartalmazza:

- a) hívott száma,
- b) a hívás kezdő időpontja,
- c) a hívás időtartama,
- d) a hívásegység díja,
- e) a hívás díja.

Az Egyéni Előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag, két évre visszamenőleg is igényelheti a Szolgáltatótól. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen a fentiekben meghatározott módon.

#### **A díjfizetés módja**

Az Előfizető a szolgáltatási díjakat az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott módon, banki átutalással, azonnali beszedési megbízás útján, készpénzcsekkben történő befizetéssel vagy a Szolgáltató pénztárában történő készpénzbefizetéssel köteles megfizetni azzal, hogy a számla mind a postai csekkes befizetés, mind banki átutalás esetén akkor minősül határidőben megfizetettnek, ha a számlán feltüntetett esedékesség napjáig a számla összegének jóváírása a Szolgáltató bankszámláján megtörténik.

#### **Késedelmi kamat**

Ha az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja, a Szolgáltató Egyéni Előfizetők esetén a mindenkor hatályos jogszabályokban meghatározott mértékű késedelmi kamatot számíthat fel a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra.

#### **Feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő díj**

Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés a vállalt hűségidőtartam lejárta előtt az Előfizető érdekkörében felmerült okból (az Előfizető szerződésszegése) megszűnik, az Előfizető a szerződés fennállta alatt nyújtott kedvezményeket elveszíti, és a Szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek 9.1 pontjában meghatározottak szerint jár el.

#### **7.2 A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések**

Az Előfizető a szolgáltatási díjakat az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott módon, banki átutalással, azonnali beszedési megbízás útján, készpénzcsekkben történő befizetéssel vagy a Szolgáltató pénztárában történő készpénzbefizetéssel köteles megfizetni.

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

A kárigény érvényesítésével kapcsolatos eljárás szabályait jelen Általános Szerződési Feltételek 6.3.1.1 pontja tartalmazza.

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

A kötbér a nem szerződésszerű teljesítés esetére kikötött pénzösszeg, a szerződés teljesítését biztosító mellékkötelezettség.

Amennyiben jelen Általános Szerződési Feltételek alapján bármelyik fél kötbér fizetésére köteles, és a kötbérösszeg meghatározásának alapja az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő valamely díj, úgy ez alatt a díj alatt az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy a Díjszabásban feltüntetett bruttó összege értendő.

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

A Rendelet szerint 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.

#### **7.4.1 A Szolgáltatás nyújtásának késedelme miatt fizetendő kötbér**

A vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

#### **7.4.2 Amennyiben a vállalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a fenti kötbér felét köteles megfizetni Áthelyezés késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér**

A 2.4.5 alapján Szolgáltató kötbért köteles fizetni az áthelyezést kérő Előfizető számára, amennyiben az ott megjelölt határidőben belül az áthelyezési igényt nem teljesíti.

A kötbér mértéke minden késedelmes nap után az áthelyezés – a kötbérfizetés esedékessége időpontjában hatályos Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletében meghatározott – díjának egyharmada.

#### 7.4.3 Átírás késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A 2.4.3 alapján Szolgáltató kötbért köteles fizetni az átírást kérő Előfizető számára, amennyiben az átíráshoz szükséges, a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezését követő 15 napon belül az átírást nem teljesíti.

A kötbér mértéke minden késedelmes nap után az átírás - a kötbérfizetés esedékessége időpontjában hatályos Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletében meghatározott - díjának egytizede.

#### 7.4.4 A Szolgáltatót hibás teljesítése esetén terhelő kötbér kötelezettség

A Szolgáltató teljesítése abban az esetben hibás, ha neki felróható okból a szolgáltatás meghibásodik és a hiba következtében az korlátozottan, vagy egyáltalán nem vehető igénybe.

##### 7.4.4.1 Hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér

A Szolgáltató köteles az Előfizető részére kötbért fizetni abban az esetben, ha a hiba elhárítására meghatározott időtartamot túllépi.

**Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha**

- a hibát az Általános Szerződési Feltételekben írtak szerint nem jelentették be,
- a hibaként bejelentett hiányosság a Szolgáltatás rendeltetésszerű használatát nem korlátozta,
- a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította,
- a hibát bizonyíthatóan az Előfizető gondatlan vagy szándékos magatartása okozta,
- a hibát nem a Szolgáltató tulajdonában, üzemeltetésében vagy karbantartásában álló Mobil Eszköz, vagy egyéb más - adott szolgáltatás igénybe vételéhez elengedhetetlen - végberendezés okozta,
- a hibát, típusengedéllyel vagy megfelelőségi jelzéssel nem rendelkező végberendezés okozta, feltéve, hogy a berendezést nem a Szolgáltató biztosította,
- a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta,
- az Előfizető a hiba elhárításában az általában elvárható módon nem működött közre, így különösen, amennyiben a hibaelhárítást akadályozta, vagy amennyiben a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon nem biztosította, feltéve, hogy a hiba elhárításához az ingatlanra történő bejutás szükséges,
- a javítás elhalasztását az Előfizető kérte.

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

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

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsíthető, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. A Szolgáltató a hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre.

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

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

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

#### A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- 1) az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig, a kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese
- 2) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra négyeszerese, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,

- 3) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges **vetítési alap**

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

#### 7.4.4.2 Számhordozás esetén fizetendő kötbér

Ha a Netfone Telecom Kft., mint a számhordozással összefüggésben átvevő szolgáltatóként eljáró szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek lenti 8.5.1 pontja szerint az átadó szolgáltatóval szembeni értesítési kötelezettségét, illetve a Központ referencia adatbázisba történő bejelentési kötelezettségét elmulasztja, számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5.000 Ft kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek.

Ha a Netfone Telecom Kft., mint a számhordozással összefüggésben átadó szolgáltatóként eljáró szolgáltató a számhordozási igényt

- (a) indokolás nélkül;
- (b) az Általános Szerződési Feltételek alábbi 8.2 pontjának megfelelő azonosítás ellenére;
- (c) nem az Általános Szerződési Feltételek alábbi 8.4. b) pontja szerint lejárt és értesített tartozás miatt;
- (d) nem az Általános Szerződési Feltételek alábbi 8.4. c) pontja szerinti, indokolt esetben igényelt egyeztetés miatt; vagy
- (e) a számhordozási igény elfogadását követően a Központi referencia adatbázisban utasítja el, számhordozási megállapodásonként és jogellenes elutasításonként 5.000 Ft kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek.

#### 7.4.5 A korlátozás késedelmes megszüntetése miatt fizetendő kötbér

Az 5.2. pont alapján Szolgáltató kötbért köteles fizetni az Előfizető számára, amennyiben a Szolgáltató a korlátozás megszüntetését késedelmesen teljesíti.

A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

#### 7.4.6 A kötbér megállapítása és teljesítése

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 köteles eleget tenni, hogy

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

#### 7.4.7 Előfizető kötbérfizetési kötelezettségének esetei

Az Előfizető jelen Általános Szerződési Feltételek 9. és 12. pontjaiban részletesen szabályozott alábbi esetekben köteles az Általános Szerződési Feltételek 12.2 pontban meghatározott mértékű kötbér fizetésére:

- (a) határozott idő lejárta előtt, Előfizető szerződésszegése miatti Szolgáltató általi felmondás;
- (b) határozott idő lejárta előtt Előfizető jogosulatlan felmondása;
- (c) határozott idő lejárta előtt Előfizető jogosulatlan szerződésmódosítása esetén.

#### 7.5 Az akciók és akciós díjak elérhetősége

A Szolgáltatónak jogában áll az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között értékesítést elősegítő akciókat szervezni.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy az akcióban történő részvétel feltételeit az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseitől eltérően - az Előfizető részére azonban összességében előnyösen – határozza meg.

Az akciós feltételek nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, azokat a meghirdetett időtartamon belül vehetők igénybe, erre tekintettel a Szolgáltató az akció feltételeit nem köteles az Általános Szerződési Feltételek-

be beemelni, a hatóság részére megküldeni, vagy az Általános Szerződési Feltételek- módosítás szabályainak megfelelően közzétenni.

A leggyakoribb kedvezmények, illetve akciós előnyök lehetnek:

- a nem akciós díjakhoz mérten alacsonyabb díj, díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazása
- egyes díjelemek elengedése vagy csökkentése,
- kiegészítő szolgáltatások díjmentes vagy csökkentett díjjal történő biztosítása,
- több szolgáltatás csomagban történő megvásárlásához kapcsolt árengedmény,
- egyéb díjkedvezmény,
- hűségjutalom,
- ajándéksorsolás
- egyebek.

Szolgáltató az akciós részvétel feltételeként hűségidőszak vállalását is meghatározhatja, amelyre a jelen Általános Szerződési Feltételek szabályai vonatkoznak.

- A Szolgáltató jogosult az Igénylőt az akcióban való részvételből kizárni, ha nem felel meg az akciós feltételeknek.
- Szolgáltató az akciók keretében a díjcsomagok elnevezésénél az Általános Szerződési Feltételekben feltüntetett díjcsomag nevektől eltérhet.
- A szolgáltatásokat terhelő adók jogszabályon alapuló változása esetén az akció keretében megkötött Előfizetői Szerződések díjazása, illetve a díjak változása tekintetében ugyanazokat az elveket kell alkalmazni, mint a nem akciós díjcsomagok és szolgáltatások esetében.

## 8 A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

### 8.1 A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

#### 8.1.1 A számhordozással kapcsolatos fogalmak

**Átadó szolgáltató:** az a Szolgáltató, amelynek Előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését illetve egyes számok esetében módosítását követően az előfizetői számot egy másik Szolgáltatóhoz viszi át;

**Átvevő szolgáltató:** az a Szolgáltató, amelynek jövőbeni Előfizetője az Előfizetői Szerződés megkötésének keretében számát egy másik szolgáltatótól hozza át;

**Hívásirányítás:** az a hálózati funkció, amely a hordozott számra kezdeményezett hívás esetén meghatározza és beilleszti a valós végződésre utaló irányítási információt, és a hívást a hívott fél valós végződött hálózata felé továbbítja;

**Hordozott szám:** az Előfizetői Szerződésben szereplő azon szám, amelyet az Előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének illetve technológiájának – hívásirányítási információ változásával járó – megváltoztatásakor megtart;

**Központi referencia adatbázis (KRA):** az a számhordozás érdekében létrehozott rendszer, amely tartalmazza és kezeli az összes hordozott számmal kapcsolatos irányítási információt, valamint a Szolgáltatók és Előfizetők jogszabályban meghatározott adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az irányítási adatok összegyűjtését és a szolgáltatók, valamint más jogszabály alapján erre jogosultak részére való szétosztását;

**Számátadási időablak:** minden munkanap 20 óra 00 perctől kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számhordozás és számmező átadás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket a Szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számátadással érintett számokon a Szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;

**Számhordozási megállapodás:** az Előfizető számhordozásra vonatkozó igénybejelentése alapján az Előfizető és az átvevő szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely az Előfizető által hordozandó összes számot és a hordozások számátadási időablakát is tartalmazza.

#### 8.1.2 A számhordozási eljáráshoz szükséges előfizetői adatok és dokumentumok

Az átvevő szolgáltató a számhordozást kérő Előfizetőt az előfizetői számon kívül az alábbi adatok és okmányok alapján azonosítja:

##### 8.1.2.1 Az előfizetői adatok

Természetes személy esetén: név, születési név; születési hely és idő; anyja leánykori neve; állandó lakóhely/külföldi előfizető esetén tartózkodási hely.

### 8.1.2.2 A szükséges dokumentumok

a) Természetes személy esetén:

- magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány/útlevel/vezetői engedély és lakcímet igazoló hatósági igazolvány;
- nem magyar állampolgár: útlevel és lakcímet igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;

### 8.1.3 A számhordozással kapcsolatos előfizetői jogok és kötelezettségek

A számhordozást kizárólag az Előfizetői Szerződésben Előfizetőként megjelölt személy kérheti, amennyiben előfizetéssel rendelkezik az átadó szolgáltatónál. Az Előfizető a számhordozást az átadó szolgáltatóval fennálló Előfizetői Szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti.

A fennálló Előfizetői Szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az Előfizető nem igényelte a számhordozást, az átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes Előfizetői Szerződés módosításával fenntartja vagy az Előfizető kérésére megszünteti. Az Előfizetői Szerződés megszüntetését az Előfizető az átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.

Az Előfizető jogosult a hordozott számot más Szolgáltatóhoz továbbhordozni (más szolgáltató alatt értve bármely előző szolgáltatót is).

Az átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az Előfizető megfelel az Általános Szerződési Feltételeiben az új Előfizetőkre vonatkozó rendelkezéseknek.

### 8.1.4 A számhordozással kapcsolatos szolgáltatói jogok és kötelezettségek

A Szolgáltató köteles biztosítani a kedvezményes díjazású Szolgáltatás, a díjmentes Szolgáltatás az emelt díjas, díjkorlátos Szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlát mentes Szolgáltatás, valamint a nomadikus beszédcélú Szolgáltatás előfizetői számainak hordozhatóságát.

A többféle Szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatás-csomagok egyidejű átadásával, az előfizetői hurok átengedésével, vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozás, a kedvezményes díjazású Szolgáltatás, a díjmentes Szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos Szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlát mentes Szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló előfizetés számainak hordozása, valamint egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében – az átadó szolgáltató indokolással ellátott kérése esetén – az átvevő szolgáltató köteles az átadó szolgáltatóval egyeztetni.

A Szolgáltató átadó szolgáltatóként a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha:

- (a) a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható az Általános Szerződési Feltételek 8.2 pontjában meghatározott adatok és dokumentumok alapján;
- (b) az Előfizetőnek a számhordozási igény átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 (harminc) napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az Előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény („Eht.”) 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette; vagy
- (c) az átadó szolgáltató a fentiek szerinti egyeztetést igényel. Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozást az egyeztetésre tekintettel utasította el, az átadó és átvevő szolgáltató köteles az egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 (öt) munkanapon belül lefolytatni. Az eredményes egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételt benyújtott számhordozási igényt az átadó szolgáltató nem utasíthatja el.

Számhordozás kezdeményezése esetén az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szembeni, a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az Előfizető képviselőjében az átadó szolgáltatónál eljáró átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az Előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatónál köteles 8 (nyolc) munkanapon belül kiegyenlíteni. Amennyiben az átvevő szolgáltató az Előfizető tartozását átvállalja, úgy az átvevő szolgáltató jogosult az Előfizető részére az átvállalt tartozást kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

A szolgáltató – amennyiben ez műszakilag lehetséges – lehetővé teszi az előfizetői szám megtartását az Előfizető kérésére a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének megváltoztatása (áthelyezés), illetve a szolgáltatásnyújtás technológiájának megváltozása esetén.

## 8.1.5 A számhordozás kezdeményezése, a számhordozási eljárás folyamata

### 8.1.5.1 Számhordozás kezdeményezése Netfone Telecom Kft-nél, mint átvevő szolgáltatónál

A Netfone Telecom Kft., mint átvevő szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését ügyfélszolgálatán teszi lehetővé. Az Előfizetőnek – az új Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az Netfone Telecom Kft., mint átvevő szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét.

Netfone Telecom Kft., mint átvevő szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy

- a számátadási időablak alatt a Szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;
- a hangposta-üzenetek nem vihetők át;
- előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvesz, kivéve, ha az átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik;
- az átadó szolgáltató által kedvezménytel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat feloldotta;
- az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában az Általános Szerződési Feltételek fenti 8.4 pontja szerint lejárt számlatartozása keletkezik, melyet az Előfizető az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni, vagy – a tartozás átvevő szolgáltató általi átvállalása esetén – az átvevő szolgáltatónál az általa megadott feltételekkel;
- az Általános Szerződési Feltételek fenti 8.4 pontja szerinti esetekben az átadó szolgáltató kérésére az átvevő szolgáltató köteles a számhordozást az átadó szolgáltatóval egyeztetni, amely az Előfizető közreműködését is igényelheti.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

- (a) a Netfone Telecom Kft., mint átvevő szolgáltató azonosítja az Előfizetőt és új Előfizetői Szerződést köt;
- (b) a Netfone Telecom Kft., mint átvevő szolgáltató és az Előfizető megállapodnak a számhordozásról, egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetén az elhordozni kívánt számokról és a számátadási időablakról, amely alatt a számhordozás megtörténik;
- (c) az előfizető a Netfone Telecom Kft-nek mint átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.

Ezt követően a Netfone Telecom Kft., mint átvevő szolgáltató jár el az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során.

Az átadó szolgáltató a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig köteles biztosítani.

A Netfone Telecom Kft., mint átvevő szolgáltató a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percgig értesíti. A Szolgáltató ezen értesítést követő munkanapon a számhordozást a következő munkanap számátadási időablakára –legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző nap 12 óra 00 percgig –bejelenti a KRA-nak, kivéve, ha:

- az Előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri; vagy
- a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy előfizetői hozzáférési pont kiépítése szükséges; vagy
- az Általános Szerződési Feltételek fenti 8.4. pontja szerinti egyeztetés során nem a legkorábbi számhordozási időablakot választották,

mely esetekben a Szolgáltató legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percgig köteles a KRA-nak a számhordozást bejelenteni.

A számhordozási megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba.

Az átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percgig értesíti az átvevő szolgáltatót, valamint a KRA-ban a tranzakció zárásáig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az Előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően 1 (egy) munkanapon belül értesíteni.

Az előfizető hurok átengedéssel megvalósuló számhordozás teljesítési határidejébe a hurokátengedés azon határideje, melyet az előfizetői hurok átengedésről rendelkező referenciaajánlat készítésére kötelezett szolgáltató referenciaajánlatában rögzít, nem számít bele.

### 8.1.6 A számhordozási igény visszavonása

Az Előfizető a számhordozási igényét a Netfone Telecom Kft – nél, mint átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 2. munkanapon 16 óráig visszavonhatja, amely alapján a Netfone Telecom Kft., mint átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatót az igény törléséről 20 óra 00 percgig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást „az előfizető visszalépett” indoklással törli.



A számhordozás folyamata mobil rádiótelefon szolgáltatáshoz használt azonosítók esetén eltérő folyamattal valósulhat meg, mely eltéréseket a felek az egyedi előfizetői szerződésben rögzítik.

## **8.2 A szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

### **8.2.1 A szünetmentes szolgáltatóváltás leírása**

(1) A szünetmentes szolgáltatóváltás az előfizetők olyan lehetősége, hogy internet szolgáltatást nyújtó hírközlési szolgáltatót akként választhassanak, hogy szélessávú hozzáférés szolgáltatásuk a szolgáltató-váltás folyamán - annak feltételei együttes fennállása esetén – folyamatosan működjenek.

(2) A szünetmentes szolgáltató váltás kizárólag akkor működik, ha egyidejűleg technológia-váltás nem történik, és a közreműködő jogosult szolgáltatók és a kötelezett szolgáltató hálózatai egymással összekapcsolódtak.

(3) Definíciók

a.) Ügyfél: ADSL, VDSL alapú internet-szolgáltatást igénybevevő előfizető

b.) ISP1: meglévő internet szolgáltató, akivel az Ügyfél előfizetői szerződéses jogviszonyát meg kívánja szüntetni,

c.) ISP2: választott, az Ügyfél szempontjából „új” internet szolgáltató, akivel az Ügyfél előfizetői szerződéses jogviszonyt kíván létesíteni,

d.) ADSL Szolgáltató: a kötelezett szolgáltató, ADSL, VDSL alapú szélessávú hozzáférést biztosító nagykereskedelmi szolgáltató

e.) Díjtartozás: Az ISP1 által kiállított számlán feltüntetett, az Ügyfél által a szünetmentes szolgáltatóváltás kezdeményezésének napján lejárt esedékességű összeg. Nem minősül Díjtartozásnak az Ügyfél és az ISP1 közötti szerződés határozott időtartam alatti megszűnése jogkövetkezményeként az Ügyféllel szemben az ISP1 által kötbéreként (kártérítésként) utólag kiszámlázott díjak összege.

### **8.2.2 A szünetmentes szolgáltatóváltás folyamata**

(1) A folyamat ADSL, VDSL technológiákra egyaránt értelmezett, amennyiben technológia-váltás nem történik. Amennyiben technológia-váltás is történik, úgy a szünetmentesség nem biztosítható,

(2) Az Ügyfél előfizetői szerződéses jogviszony létesítését kezdeményezi ISP2-nél, és ezzel egyidejűleg meghatalmazza ISP2-t, hogy az ISP1-gyel fennálló előfizetői szerződése megszüntetése érdekében ISP1-nél eljárjon. ISP2 tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy a szünetmentes ISP-váltás feltétele, hogy

a.) az ISP1-gyel nem áll fenn határozott idejű szerződése, továbbá,

b.) a fennálló előfizetői szerződésből eredő Díjtartozását az Ügyfél ISP1-nél rendezze.

(3) ISP2 az Ügyfél szerződéskötésre vonatkozó jognyilatkozatának beérkezésétől számított 1 munkanapon belül megküldi az ISP-váltási igénybejelentést az ADSL Szolgáltatóhoz, azon egyértelműen megjelölve az ISP-váltás szándékát.

(4) ADSL Szolgáltató az igénybejelentés benyújtásától számított legfeljebb 2 munkanapon belül elbírálja az Igénybejelentést - ellenőrzi, hogy az igénybejelentés megfelel-e az általa előírt feltételeknek -, és annak eredményeként elfogadja, illetve elutasítja azt.

(5) Az igénybejelentés vizsgálata alapján az ADSL Szolgáltató az igénybejelentés benyújtásától számított 2 munkanapon belül

a.) értesíti ISP2-t az elutasítás indokairól.

b.) amennyiben az ADSL Szolgáltató az igénybejelentést elfogadja, akkor az ADSL Szolgáltató megkeresi ISP1-et a (6) bekezdésben meghatározott tájékoztatás megadása céljából.

(6) Az ADSL Szolgáltató megkeresését követő 5, a (11) bekezdés alapján megismételt folyamatban 2 munkanapon belül ISP1 tájékoztatást nyújt az ADSL Szolgáltatónak az Ügyfél ISP1-gyel fennálló határozott idejű szerződés, vagy Díjtartozás tényéről, vagy arról, ha időközben az Ügyfél ISP-váltási szándékától elállt. Amennyiben az ISP1 a jelen pontban írt határidőn belül nem ad tájékoztatást az ADSL Szolgáltatónak, úgy az ADSL Szolgáltató az ISP váltást a (7) bekezdésben írtak szerint elvégzi.

(7) Amennyiben ISP1 (5) bekezdés szerinti tájékoztatás alapján nincs az Ügyfélnek az ISP1-gyel fennálló határozott idejű szerződése, Díjtartozása, illetve ha az ISP1 az (5) bekezdésben írt határidőn belül nem nyújt tájékoztatást az ADSL Szolgáltatónak, az ADSL Szolgáltató az ISP1 illetve ISP2 egyidejű tájékoztatása mellett 3 munkanapon belül elvégzi az ISP-váltást.

(8) Amennyiben ISP1 (6) bekezdés szerinti tájékoztatása alapján az Ügyfélnek fennálló határozott idejű szerződése van, úgy erről az ADSL Szolgáltató 1 munkanapon belül tájékoztatja ISP2-t, aki ismételt felhívja az Ügyfél figyelmét az ISP-váltás (1) bekezdésben írt feltételeire.

(9) Amennyiben ISP1 (6) bekezdés szerinti tájékoztatása alapján az Ügyfél időközben elállt az ISP-váltási szándékától, úgy erről az ISP1 1 munkanapon belül tájékoztatja az ADSL Szolgáltatót, aki erről 1 munkanapon belül tájékoztatja ISP2-t.

(10) Az ISP2, döntésétől függően az ADSL szolgáltató tájékoztatását követő 2 munkanapon belül közvetlenül megkeresheti az ISP1-et, amely a megkereséstől számított 1 munkanapon belül, az Ügyfél szerződéskötési szándékától történő elállást alátámasztó, hangfelvételt, vagy iratokat (például Ügyfél nyilatkozatát, vagy az új az ISP1 és az Ügyfél által megkötött előfizetői szerződés azon részét, amely az ISP2 számára bizonyítja, hogy az Ügyfél az ISP váltással kapcsolatos eredeti szándékát megváltoztatta) köteles ISP2 részére megküldeni.

(11) Amennyiben az ISP1 (6) bekezdés szerinti tájékoztatása alapján az Ügyfélnek az ISP1-gyel kötött előfizetői szerződésből eredően Díjtartozása áll fenn, az ADSL Szolgáltató a tájékoztatás beérkezését követő 1 munkanapon belül tájékoztatja erről ISP2-t, aki felhívja az Ügyfélfelügyelést arra, hogy a Díjtartozása megfizetését igazolja ISP2-nél. ISP1 biztosítja annak lehetőségét, hogy az Ügyfél a jelen pontban írt kötelezettségét a lehető legrövidebb időn belül rendezhesse.

(12) Az Ügyfél az ISP1-gyel fennálló előfizetői szerződésből eredő Díjtartozása teljesítésének ISP2-nél történő igazolását követően ISP2 1 munkanapon belül megerősíti az ISP-váltási igényt az ADSL Szolgáltatónál. Az ADSL Szolgáltató az ISP-váltási igény ISP általi megerősítését követő 2 munkanapon belül a (6) bekezdésben meghatározott tájékoztatás megadása céljából megkeresi ISP1-et. A tájékoztatás tartalmára, illetve az ISP-váltás további folyamatára az (5)–(10) bekezdések megfelelően alkalmazandók.

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

Mobil rádiótelefon szolgáltatás, valamint Helyhez kötött Internet szolgáltatások esetén a közvetítőválasztás nem értelmezett.

Közvetítőválasztás olyan nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatást jelent, amely igénybevétele során az Előfizetőnek lehetősége nyílik arra, hogy a hívott Előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez megválassza a közvetítő Szolgáltatót.

Közvetítő-előválasztás (CPS): az Előfizető szerződésben köti ki a közvetítő Szolgáltatót, a hívás közvetítőválasztó elötét alkalmazása nélkül lehetséges.

A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályait az I/B sz. melléklet tartalmazza

## **9 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA**

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

Az Előfizetői Szerződés időtartamát a felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben határozzák meg. Ennek hiányában az Előfizetői Szerződés a felek között határozatlan időtartamra jön létre.

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik. A szerződés megszűnését megelőzően legalább 30 legfeljebb 60 nappal 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.

Egyéni Előfizetők esetében a határozott idejű szerződés legrövidebb időtartama 3 hónap, leghosszabb időtartama 24 hónap. Ettől a felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben egyező akarral eltérhetnek.

Az Egyedi Előfizetői Szerződésben a felek egyező akarral megállapodhatnak abban, hogy a határozott idejű szerződés minden további jognyilatkozat megtevétele nélkül határozatlan idejű szerződéssé alakul át az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott feltételekkel, ha a határozott idő lejártá előtt az Előfizető az Előfizetői Szerződés megszüntetésére vonatkozó írásbeli nyilatkozatot nem terjeszt elő, illetve ha a határozott idő lejáratát követően az Előfizető a Szolgáltatást továbbra is, legalább egy alkalommal igénybe veszi.

Amennyiben a határozott idejű Előfizetői Szerződés megkötésekor az Előfizető olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben megjelölt szolgáltatási szint igénybevételehez kötött, az Előfizető nem jogosult a kedvezményes időszak meghatározott időtartama alatt az Előfizetői Szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására. Ezen esetekben, továbbá ha az Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi felmondására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor, az Előfizető a feltételes kedvezményt elveszti

és a kedvezmények mértékével azonos összeget köteles a Szolgáltató részére megfizetni, melyet Szolgáltató 12.2 pontban meghatározott kötbér formájában is érvényesíthet.

A szünetelés, megszüntetés, rendkívüli felmondás további esetei a 1.8 pontban és az 5. fejezetben találhatóak.

## **9.2 Az Előfizetői Szerződés módosításának egyes esetei és feltételei**

Közvetítő Szolgáltatókon keresztül történő szerződés módosítás esetében a Közvetítő Szolgáltató a saját nevében, de a Szolgáltató képviseletében jár el a jelen pontban foglaltaknak megfelelően.

### **9.2.1 Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása**

Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítására a szerződés megkötésére vonatkozó általános szabályok vonatkoznak. A díjfizetés módosítása esetén a módosított díjfizetési kötelezettség kezdő időpontja a felek eltérő megállapodása hiányában a módosítási kérelemnek a Szolgáltató által történő elfogadásának időpontja.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést jogosult egyoldalúan módosítani, ha:

- az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy az Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó jogszabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, ideértve Előfizetők tekintetében azt az esetet, ha jogszabály a Szolgáltatót terhelő adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget állapít meg, vagy annak mértékét növeli;
- a Szolgáltató vagy az Előfizető érdekkörében, körülményeiben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja;
- Szolgáltató és a Vodafone Zrt. közötti együttműködési megállapodás módosítása indokolja.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Egyéni Előfizető az értesítéstől (Általános Szerződési Feltételek 1.8 pont) számított 15 napon belül jogosult felmondani a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést ilyen esetben azonban 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 Egyéni Előfizetőtől nem követelheti az Előfizetői Szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, és a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a Szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az Előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja szerinti esetnek minősül különösen az olyan költség – az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható – növekedése, amely a szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a fogyasztói árszínvonal meghatározott emelkedése és egyéb gazdasági ok esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés a) pontjában foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani. Ebben az esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

### **9.2.2 Az Előfizetői Szerződés módosítása a felek közös megállapodása alapján**

Az Előfizető és a Szolgáltató az Elektronikus Hírközlési Törvényben (Eht.) és az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaktól az Egyedi Előfizetői Szerződésben az Előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.

### **9.2.3 Előfizetői Szerződés módosításának speciális szabályai**

Az Előfizető nem ruházhatja át harmadik személyre az Előfizetői Szerződésből eredő jogait, kötelezettségeit és felelősségét a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül.

Az Előfizető szerződésmódosítás keretében jogosult Tarifacsomag-váltásra a jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletében foglalt díjakon.

Az Előfizetői Szerződés Szolgáltatók közötti változatlan feltételekkel történő átadása - *szolgáltatói alanyváltás*:-

A Szolgáltató átruházhatja harmadik személyre az Előfizetői Szerződésből eredő jogait, kötelezettségeit és felelősségét. Az átadás hatálybalépését megelőzően a Szolgáltató az Előfizetőt legalább 30 nappal értesíti. Az Előfizetőt ebben az esetben 15 napos felmondási jog illeti meg.

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. A Szolgáltatás változatlan használata ráutaló magatartással történő elfogadásnak minősül, Előfizető kifejezett elfogadó nyilatkozata nélkül.

#### **9.2.4 A szolgáltatási díjak módosítása**

A szolgáltatási díjakat a Szolgáltató jogosult minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően egyoldalúan módosítani, továbbá jogosult bármikor egyoldalúan módosítani, ha azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési, működési költségek emelkedése, a hálózat műszaki korszerűsítése vagy jogszabályi változások indokolják. A Szolgáltató a szolgáltatási díjak módosítását köteles a hatálybalépést megelőzően az ügyfélszolgálatán közzétenni és arról az Előfizetőt közvetlenül - elektronikus levélben, vagy egyéb távközlési úton - megfelelően értesíteni.

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

Az Előfizető köteles az adataiban bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető köteles az ellene indult felszámolási, végelszámolási, illetve csőd-eljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. Ezen kötelezettség elmulasztásából eredő kárért az Előfizető kártérítési felelősséggel tartozik, illetve a Szolgáltató az ebből eredő károkért nem vállal felelősséget.

#### **9.2.6 Változás az előfizetői jellegben**

Amennyiben az Előfizető előfizetői jellegében változás következik be, és az Egyéni Előfizető Üzleti Előfizetőnek minősül a továbbiakban, köteles a Szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. A jellegváltás esetén fizetendő díj összegét jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú melléklete tartalmazza.

### **9.3 Tarifacsomag váltás speciális szabályai**

Díjcsomag módosításkor az előfizetői hozzáférési pont egyéb, az Előfizetői Szerződésben meghatározott jellemzői nem változnak.

A díjcsomag módosítására vonatkozó kérelmet a Szolgáltatóhoz személyesen, telefonon, írásban (e-mailben) be lehet jelenteni. Amennyiben az Előfizető jelzi díjcsomag módosítási igényét,

- telefonszolgáltatások esetében a Szolgáltató a következő 10 munkanapban teljesíti
- mobil Internet szolgáltatás esetében a Szolgáltató a módosított Előfizetői Szerződés hatályba lépését követő első munkanapot követő második munkanap 24.00 órára teljesít.
- helyhez kötött Internet szolgáltatás esetében a módosított Előfizetői Szerződés hatályba lépését követő 30 napon belül teljesíti – amennyiben a díjcsomag módosítás nem érinti a meglévő műszaki feltételeket, vagy abban nem okoz lényeges változást.

Mobil internet szolgáltatás esetében az Előfizető a szolgáltatás aktiválását követő 2 hónapon belül csak nagyobb adatforgalmat biztosító csomagra válthat, továbbá magasabb havi díjú Mobil Internet díjcsomag a Szolgáltatás aktiválását követő 2 hónapon belül nem váltható alacsonyabb havi díjú csomagra (tilalmi idő).

A választott díjcsomag szerinti számlázást a Szolgáltató az új díjcsomag aktiválásának napjától teljesíti. A díjcsomag módosítást Szolgáltató ráutaló magatartással létrejöttnek tekint, amennyiben a telefonon választott díjcsomag szerinti díj számlázásának megkezdésétől Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi. A telefonon történő díjcsomag módosítás teljesítését Szolgáltató írásban (Egyéni Előfizetői Szerződés módosításának megküldése) visszaigazolja.

Speciális feltételű, Akciós csomagok esetén a Szolgáltató meghatározza a csomagváltási lehetőségeket és erről az ügyfeleket ügyfélszolgálatán tájékoztatja.

## **10 ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG**

Közvetítő Szolgáltatókon keresztül történő adatkezelés esetében a Közvetítő Szolgáltató a saját nevében, de a Szolgáltató képviseletében jár el a jelen pontban foglaltaknak megfelelően.

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

A Szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó feltételeit jelen Általános Szerződési Feltételek 4. számú mellékletét képező Tájékoztató tartalmazza.

A Szolgáltató az Előfizetők adatait a hatályos adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően, hozzájárulásuk szerint kezeli. Az Eht. 129.§. (5) f) pontja alapján az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor nyilatkozik arról, hogy hozzájárul-e az Eht. 157.§. (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához, így különösen ahhoz, hogy:

- a.) az előfizetői névjegyzékben (elektronikus vagy nyomtatott telefonkönyv), címtárakban az Előfizető adatait milyen módon kezelje a Szolgáltató,
- b.) az Előfizető adatai felhasználhatók-e közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra,
- c.) a hívószám kijelzés és hívásátirányítás esetén a kéri-e a hívószámának megjelenítését.

Az Előfizető tudomásul veszi, valamint kifejezetten és visszavonhatatlanul hozzájárul ahhoz, hogy az Előfizetői Szerződés hatálya és a jogérvényesítésre nyitva álló határidő alatt a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésből eredő díjkövetelésének érvényesítéséhez, valamint az Eht 158.§-a alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók által létrehozható közös adatállományban az Előfizető által az Előfizetői Szerződésben megadott valamennyi adatát harmadik személy részére átadja.

### 10.2 Adatbiztonsági szabályokról, továbbá Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

#### 10.2.1 Adatvédelem

A Szolgáltató az információk önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és az Eht. rendelkezéseinek megfelelően, az Adatvédelmi Tájékoztatóban részletezetten kezeli az Előfizetők személyes adatait.

A Szolgáltató belső adatvédelmi felelőst alkalmaz, aki jogosult és köteles kivizsgálni az adatkezeléssel kapcsolatban érkezett bejelentéseket és panaszokat. A belső adatvédelmi felelős elérhetőségei az Adatvédelmi Tájékoztatóban – 4. sz. melléklet - megtalálhatóak.

Az Előfizető a szerződéskötés és annak teljesítése során köteles a birtokába jutott, Szolgáltató gazdasági tevékenységéhez kapcsolódó minden olyan nyelvt, információt, megoldást vagy adatot megőrizni, amelynek megsértése a Szolgáltató jogszerű pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekeit sértené vagy veszélyeztetné. Az üzleti titok megsértésének minősül a titok más személy, üzletág részére való átadása, jogosulatlan harmadik személlyel való közzétevése, továbbá a titok nyilvánosságra hozatala.

Előfizető köteles a szerződéskötés és annak teljesítése során egymás birtokába jutott, másik fél üzleti titkát megőrizni. A másik fél üzleti titkának megsértése esetén a titoksértő 50.000,- Ft összegű kötbért köteles fizetni a sérelmet szenvedett félnek.

#### 10.2.2 Adatszolgáltatás

A Szolgáltató adatszolgáltatásra jogosult az Eht. 157. §-ban meghatározott Hatóságok, a társzolgáltatók, illetve az Előfizető számára. Az adatszolgáltatás szabályait, jogcímét, az adatok körét és a megőrzésük határidejét Szolgáltató Adatvédelmi Tájékoztatója tartalmazza.

#### 10.2.3 Mobil telefon és Mobil Internet Szolgáltatással kapcsolatos adatkezelés speciális szabályai

A Szolgáltató az Eht 157.§ által adott felhatalmazás alapján jogosult az 4. számú mellékletben írtakon túl a Szolgáltatással kapcsolatos személyes adatként kezelni:

- a továbbított adat terjedelme, a Szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a Szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI)
- az Előfizető által kapcsolattartás céljából megadott mobil hívószám
- Az Eht. 159/A. §-a által a Mobil Internet Szolgáltatás, az internetes hozzáférési és levelezési szolgáltatás vonatkozásában elrendelt kötelező adatkezelés alapján kezelt adatok:
- a Szolgáltatás igénybevételekor használt, a kommunikációban részt vevő felek készülékazonosítója (IMEI), valamint a mobil-előfizetői azonosítója (IMSI);
- a Szolgáltatást nyújtó hálózat- és cellaazonosítója a közlés megkezdésekor, valamint az adott cellaazonosítóhoz az adott szolgáltatás nyújtásának időpontjában tartozó cella tényleges földrajzi helyének meghatározását lehetővé tevő adatok.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés aláírásával kifejezetten és visszavonhatatlanul hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtása, továbbá a SIM-kártya és a mobil eszköz letiltása érdekében, továbbá a felmerülő műszaki hibák esetén a hibaelhárítás céljából az Előfizető Szolgáltató által kezelt személyes adatait és a bejelentéssel együtt benyújtott dokumentumokat a Szolgáltatóval együttműködésben álló Vodafone Zrt részére

átadja. A Vodafone Zrt. e körben a vonatkozó hatályos adatvédelmi rendelkezések értelmében a Szolgáltató, mint adatkezelő által megbízott adatfeldolgozónak minősül.

### **10.3 Tájékoztató az Internet Szolgáltatással továbbított küldemények és személyes adatok biztonságáról**

A Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a Szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat:

- az arra feljogosítottak számára hozzáférhető,
- hitelessége és hitelesítése biztosított,
- változatlansága igazolható,
- a jogosulatlanul hozzáférés ellen védett legyen.

A Szolgáltató olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.

GSM-technológiával lebonyolított adatátvitel lehallgatása magánszemély harmadik fél számára gyakorlatilag nem megoldható. Ezt a Szolgáltató a Vodafone Zrt-vel együttműködésben megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel biztosítja.

A Szolgáltató a hírközlési törvény és a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján köteles együttműködni a titkos információgyűjtésre külön törvényben felhatalmazott szervezetekkel, a nyomozóhatóságokkal, valamint a Hírközlési Hatósággal, melynek keretében köteles lehetővé tenni, hogy az említett szervezetek a távközlő hálózaton továbbított közleményeket és egyéb adatokat a vonatkozó jogszabályok által meghatározott feltételekkel megismerhessék és rögzíthessék.

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

Az Előfizető az Előfizetői Szerződésére vonatkozó nyilatkozatait a Szerződés megkötésére irányadó szabályok szerint, így különösen, ha a jelen Általános Szerződési Feltételek másként nem rendelkeznek szóban a Szolgáltató Telefonos Ügyfélszolgálatán, írásban a Szolgáltató által fenntartott ügyfélszolgálaton, személyesen, levélben, e-mailben teheti meg (Általános Szerződési Feltételek 6. fejezet).

Az Előfizető előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatát a szerződéskötés során teheti meg az Általános Szerződési Feltételek 6.4. pontjának megfelelően, amely nyilatkozatát az Általános Szerződési Feltételek 2.1.1.5 és 9.2.6 pontjaiban foglalt szabályok szerint módosíthat.

A személyes adatok kezelésére vonatkozóan az Általános Szerződési Feltételek 10. fejezete, továbbá 4. számú melléklete ad részletes irányzatást.

Az egyes nyilatkozatok megtételének részletes szabályait az Általános Szerződési Feltételek vonatkozó fejezete tartalmazza.

Nyilatkozatait a fenti módokon bármikor módosíthatja, visszavonhatja.

## **12 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI**

### **Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei**

Az Előfizetői Szerződés megszűnik:

- a felek közös megegyezésével,
- a felek bármelyikének jogszerű felmondásával,
- az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározottak szerint a határozott időtartam lejártával, illetve a felek által meghatározott egyéb feltétel bekövetkezésével,
- az Előfizető halálával, illetve jogutód nélküli megszűnésével,
- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- ha a Szolgáltatás a felek érdekkörén kívül eső okból hat hónapig szünetel,
- a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik.

Az Előfizetői Szerződés megszűnésével egyidejűleg az Előfizetői Szerződésből eredő valamennyi fizetési kötelezettség esedékessé válik.

## 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

12.1.1 A Szolgáltató a szerződés felmondását írásba, tértivevényes levélben, amennyiben az Előfizetői Szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban, vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek elküldése hitelesen igazolható, kivéve, ha a Szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról az Eht. 144. § (3) bekezdésében foglaltak szerint is értesítheti.

- (1) A Szolgáltató a határozatlan idejű szerződést 60 nap felmondási határidővel bármikor indoklás nélkül jogosult felmondani, különösen akkor, ha az Előfizető:
- a) a Szolgáltatáshoz használt berendezést, a Szolgáltató hálózatát az Előfizetői Szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
  - b) a Szolgáltatáshoz használt eszközöknek, berendezéseinek szerződés szerint kikötött ellenőrzését akadályozza.
  - c) a Szolgáltatáshoz használt eszközöknek, berendezéseinek forgalma a műszaki előírásokban illetve jelen szabályzatban megengedett terhelhetőséget tartósan és jelentősen meghaladja
  - d) az adatátviteli berendezés fenntartási munkáinak elvégzését akadályozza, illetőleg e berendezések műszaki előírásokban meghatározott felújításáról, kijavításáról, illetve javíttatásáról, kicseréléséről nem gondoskodik
  - e) előfizetői minőségére vonatkozóan valótlan nyilatkozatot tesz
  - f) úgy nyilatkozik, hogy a Szolgáltató által biztosított egyéb szolgáltatásokat nem veszi igénybe, ezzel szemben ténylegesen használja azt, a díját viszont nem fizeti meg, (ez esetben a felmondással egyidejűleg a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni),
  - g) a Szolgáltatást a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére bármely jogcímen továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szolgáltatás céljára használja.
  - h) Adatváltás-bejelentési kötelezettségének a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint nem tesz eleget, és ezzel a Szolgáltatónak kárt okoz
  - i) A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés fenntartását egyéb körülmények miatt kockázatosnak ítéli meg
- (2) A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha
- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésétől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
  - b) a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megévesztette, a szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.
  - c) 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 ellenőrzéseket elvégezze,
  - d) az Előfizető a Szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló NMHH rendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja,
  - e) Előfizető megsérti a Szolgáltatás rendeltetésszerű használatára és az eszköz használatára vonatkozó jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített szabályokat.
  - f) a szerződés hatálya alatt az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített hívásirány(oka)t átrendezteteti a Szolgáltatótól eltérő szolgáltatóhoz.

A felmondásának tartalmaznia kell a felmondás indokát, a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, továbbá ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatásáról, hogy a szerződésszegés felmondási idő alatt történő megszüntetése esetén az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg.

A Szolgáltató a jogviszony felmondását tartalmazó értesítést tértivevényes küldeményként továbbítja. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste”, vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

### 12.1.2 Felmondás a díj nem fizetése miatt

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését követő második értesítés

megtörténtét követően sem egyenlített ki. A számla fizetési határidejét követő 10. napon kerül kiküldésre az első értesítés, melyben az előírt fizetési póthatáridő 15 nap. Amennyiben a 15 napos póthatáridőn belül sem kerül kiegyenlítésre a hátralék, a második értesítésben újabb 15 nap póthatáridőt biztosítunk. Ha az Előfizető a második értesítésben szereplő póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezi, úgy a szolgáltató a szolgáltatást nem korlátozza. Amennyiben a korlátozás megtörténik és az előfizető az azt követő 30 napos felmondási idő alatt hátralékát rendezi, az Előfizetői Szerződés nem kerül felmondásra, a szolgáltatás nem szűnik meg.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani az Egyéni Előfizetővel kötött Előfizetői Szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Egyéni Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 10.000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 10.000 Ft-ot, vagy ha az Egyéni Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hírközlési Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Egyéni Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjeszt elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan, határidőben megfizeti.

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 felmondani.

A Szolgáltató az Előfizető előzetes értesítését írásban felszólító levéllel vagy a számlalevélen, továbbá elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton teljesítheti, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy értesítés az Előfizetőhöz megérkezett, illetve azt az Előfizető tudomásul vette. Írásban történő felszólítás esetén a Szolgáltató díjat számol fel.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig a díjat visszatéríti az Előfizető által megjelölt bankszámlaszámra történő átutalással.

A Szolgáltató belépési díj ismételt megfizetése nélkül, szerződésmódosítási díj és visszakapcsolási díj ellenében méltányossági alapon visszakapcsolhatja az Előfizető szolgáltatást abban az esetben, ha az a felmondási idő lejártát követő 30 napon belül díjtartozását kamatokkal együtt rendezi. A visszakapcsolás feltétele a méltányosságon túl az, hogy az Előfizető díjtartozását olyan időpontban fizesse meg, amikor az állomás visszakapcsolásának műszaki és adminisztratív akadályai még nincs. A leszerelésből történő visszakapcsolás díját a Díjszabás tartalmazza.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén az egyszeri belépési díjat, továbbá a szerelési díjat nem fizeti vissza az Előfizető részére.

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

Az Előfizető a határozatlan idejű szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult indoklás és további jogkövetkezmények nélkül írásban felmondani. Az írásbeli felmondást a Szolgáltató ügyfélszolgálatára címzett, ajánlott küldeményben kell eljuttatni, a szerződés szóban, illetve elektronikus levél, fax formájában nem mondható fel.

- A felmondási határidő kezdő napja az a nap, amelyen az Előfizető írásbeli felmondása a Szolgáltatóhoz megérkezik, és a szerződés a felmondási határidő lejártának napján szűnik meg. A szerződés Előfizető részéről történő felmondása az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői Szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.
- Amennyiben az Előfizető a határozott időre szóló Előfizetői Szerződést a határozott idő lejártá előtt mondja fel a Szolgáltató jogosult vele szemben a jogosulatlan felmondás esetére szankciókat alkalmazni.

### **Azonnali felmondás**

Az Előfizető a határozott vagy határozatlan idejű szerződést a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az Előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja, vagy nem nyújt megfelelő kompenzációt. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás Szolgáltatóhoz való megérkezésének időpontjában szűnik meg.

Amennyiben az Előfizető határozott időtartamú szerződést köt és a határozott időtartamon belül a Szolgáltatásba bevont előfizetői hozzáférési pontok számát részben csökkenti vagy teljesen megszünteti, úgy köteles a Szolgáltató részére a Szolgáltatás megkezdésekor kedvezményként biztosított szolgáltatás aktiválási, belépési, bekapcsolás díjat a vonatkozó csatlakozásokra, valamint az előfizetői szerződésben meghatározott kötbért megfizetni. Ezen eljárást kell alkalmazni arra az esetre is, ha az Előfizető a határozott időtartamon belül a szolgáltatásba bevont csatlakozásokra megrendelt hívásirányokat (helyi, belföldi, nemzetközi) módosítja vagy csökkenti.



Az Előfizetőnek a határozott időtartamú szerződés jogosulatlan módosítása, illetve felmondása esetén, vagy ha a szolgáltató Előfizetői Szerződés 12.3 (2), illetve a 12.4 pont szerinti felmondására az Előfizető szerződésszegésével okot szolgáltat, az alábbi összeget kell Előfizetőnek megfizetnie (kötbér):

Egyéni Előfizetőnek a szerződés fennállta alatt a Szolgáltató által esetlegesen nyújtott kedvezmények bruttó módon számított összesített összegével megegyező összegű szankciót.

A kötbér mértékének meghatározása: [(Általános Szerződési Feltételek díjszabás szerinti havidíj – Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti havidíj – mint igénybe vett Netfone Telecom kedvezmény) + (Általános Szerződési Feltételek díjszabás szerinti forgalmi díjak - Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti forgalmi díjak - mint igénybe vett Netfone Telecom kedvezmény) + opciók/kiegészítő szolgáltatások kedvezménye + eszközkedvezmény]] x eltelt kedvezményes időszak + elengedett egyszeri díjak.

Magyarázat a kötbérszámításhoz:

- Díjszabás szerinti havidíj: egy adott szolgáltatásnak vagy díjcsomagnak az Általános Szerződési Feltételekben, illetve annak Díjszabásában (2. számú melléklet) rögzített mindenkori havi díja. Ezeket a díjakat jogosult felszámítani a Szolgáltató abban az esetben, ha az Egyedi Előfizetői Szerződés ettől eltérő díjtételt nem tartalmaz.
- Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti havidíj: egy az Általános Szerződési Feltételek Díjszabás mellékletében meghatározott szolgáltatásnak vagy díjcsomagnak az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott havidíja.
- Netfone Telecom kedvezmény: a Szolgáltató által az Előfizetővel az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése után létrejött megállapodás alapján, az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzítetthez képest nyújtott további valamennyi kedvezmény.
- Opciók/kiegészítő szolgáltatások kedvezménye: egyes szolgáltatásoknak a Díjszabásban foglalt árhoz képest kedvezőbb feltételekkel, vagy alacsonyabb áron történő igénybe vételi lehetőségének értéke.
- Eszközkedvezmény: az Előfizető által megvásárolt készüléknek a Szolgáltató listaárához (kedvezmény nélküli készülékárak listája) képest adott kedvezmény összege (egyösszegű, vagy havi Ft-ban), vagy a választott tarifacsomag és internet szolgáltatás által igénybe vett egyedi készülékár támogatás a Szolgáltató listaárához (kedvezmény nélküli készülékárak listája) képest adott kedvezmény összege]
- Eltelt kedvezményes időszak: az a hónapokban meghatározott időtartam, amely alatt az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján az Előfizető a kedvezményt igénybe vette. Minden megkezdett hónap teljes naptári hónapnak számít.
- Egyszeri díj: a Díjszabásban meghatározott, azonban az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltató által elengedett belépési díj, szerelési költség vagy egyéb, ezzel egy tekintet alá eső díj vagy díjak.

Amennyiben az Előfizető a vállalt hűségideje alatt magasabb csomagra vált, majd a szolgáltatás felmondását kezdeményezi, köteles az eredeti hűségidőszakra is vonatkozó kötbért megtéríteni.

Előfizető általi jogosulatlan módosításnak minősül különösen, ha a Szerződés hatálya alatt az Előfizető a szerződésben rögzített hívásirány(oka)t átrendeztetni a Szolgáltatótól eltérő szolgáltatóhoz.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén – a Rendelet 17. § (5) bekezdésben és az Eht. 134. § (6)-(7) bekezdésében meghatározott esetek kivételével – sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az Előfizetőre.

Az Előfizető az Előfizetői Szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a Szolgáltató nem kötheti ki az Előfizetői Szerződés megszűnése feltételeként a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az Előfizető felmondása, az Előfizetői Szerződés megszűnése az Előfizetői Szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást adni a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére. Nem írható elő a visszaszolgáltatásra olyan eljárás, amely az Előfizető számára indokolatlan költséget, vagy aránytalan nehézséget jelentene.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a Rendelet 7. § (1) bekezdés szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek a Rendelet 7. § (2) bekezdésében foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az Előfizetői Szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

### 12.3 A szolgáltató általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi megszakításának megszakítási ideje – az Eht-ban meghatározott kivételekkel – nem lehet kevesebb, mint 60 nap. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszakítását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az Előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha az Előfizetőt a megszakításról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető ilyen módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ez utóbbi esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a megszakításról egyéb, az Eht. által megengedett bármely módon is értesítheti. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött megszakítást, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste”, vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

### 12.4 Az előfizető általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos megszakítási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül megszakítani. Az előfizetői szerződés megszakítását a szolgáltató köteles minden olyan formában lehetővé tenni, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz. A megszakítási idő a kézhezvételtől, tudomásszerzéstől kezdődik. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető egy általa megjelölt határnapra megszakítsa az előfizetői szerződést, mely határnap a megszakítás megtételétől számított 8. és 30. nap közé eshet.

### 12.5 Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

Az előfizetői szerződés megszűnik:

- a.) az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- b.) a szolgáltató halálával, 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 az Eht. 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek. Az előfizetői szerződés kizárólag az Eht-ban és annak végrehajtására kiadott jogszabályban foglalt esetekben és módon szűnhet meg, az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes rendelkezése semmis.

### 12.6 Technikai eszközök

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni és a használatába bocsátott eszközt, végberendezéseket, technikai eszközöket üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Amennyiben erre az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 30 napon belül az Előfizetőnek felróható okból nem kerülne sor, úgy az Előfizető köteles az eszköz, végberendezések, egyéb technikai eszközök értékét megtéríteni.

## 13 AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

### 13.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott eszköz üzemeltetési feltételeit az Előfizetői Szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni és a használatába bocsátott eszközt, végberendezéseket, technikai eszközöket üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Amennyiben erre az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 30 napon belül az Előfizetőnek felróható okból nem kerülne sor, úgy az Előfizető köteles a Szolgáltató által biztosított eszköz(ök), végberendezések, egyéb technikai eszközök értékét megtéríteni.

### 13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni a Szolgáltatás nem rendeltetésszerű igénybevételéből eredő kárát. Amennyiben magatartásával az Előfizető kárt is okoz, úgy a Szolgáltatónak joga van az Előfizetővel szemben

kártérítési igényt érvényesíteni. Az Előfizetői berendezést a Szolgáltató bármikor megvizsgálhatja, és rendeltetésszerű használatát ellenőrizheti. Az Előfizető köteles ezt lehetővé tenni.

### 13.2.1 Mobil szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető köteles az Előfizetői (SIM-) kártyát rendeltetésszerűen, kizárólag az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelőségi nyilatkozattal rendelkező mobil eszközben használni. Ha az Előfizető a részére átadott SIM-kártyán bármilyen beavatkozást végez, és ezzel befolyásolja a szolgáltatás minőségét vagy a Szolgáltatónak a SIM kártya felhasználásával egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt az Előfizetői Szerződés megszegésének tekinti, és jogosult a Szolgáltatást haladéktalanul korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető írásbeli értesítéstől számított 24 órán belül sem szünteti meg a SIM-kártya rendeltetésellenes használatát – az Egyedi Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel rendkívüli felmondással megszüntetni. A SIM-kártya/Mobil Eszköz az Előfizetőnek felróható vagy egyébként az érdekkörében felmerülő okra visszavezethető meghibásodása, megrongálódása, a rendeltetésszerű, illetve üzemképes használatra alkalmatlanná válása esetében a Szolgáltatót javítási, kicserélési kötelezettség nem terheli. Amennyiben magatartásával az Előfizető kárt is okoz, úgy a Szolgáltatónak joga van az Előfizetővel szemben kártérítési igényt érvényesíteni. A SIM-kártya/Mobil Eszköz cseréért ebben az esetben a jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú mellékletében foglalt díjat kell fizetni.

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy az általa használt internet-hozzáférést olyan Mobil Eszkőzzel, vagy az adatkapcsolat létrehozására képes készülékhez csatlakoztatott egyéb eszközzel vegye igénybe, mely nem alkalmas arra, hogy veszélyeztesse a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működtetését, és az azok igénybevételével történő szolgáltatás-nyújtást.

Szünetel a szolgáltatás, ha 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.

A Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítése mellett az Előfizető által bonyolított adathívás forgalmat korlátozhatja, illetve a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőit csökkentheti, ha az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott. Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha a hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta.

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésétől számított 3 napon belül sem szünteti meg.

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

Az Előfizető a saját és Szolgáltató tulajdonában álló eszközöket rendeltetésszerűen köteles használni. Az ebből eredő kárért kártérítési felelősséggel tartozik. A Szolgáltató eszközeit köteles megővni és hiba esetén haladéktalanul javításra átadni a Szolgáltató részére. A mobil eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek a jelen Általános Szerződési Feltételek 1. számú mellékletében találhatóak, melyek az egyéb Szolgáltatói eszközök esetén is hasonlóan alkalmazandóak. A Szolgáltató szükség esetén kérésre cserekészüléket biztosíthat.

### 13.4 Adatváltozás bejelentése

Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő adataiban bekövetkezett változásokat köteles 15 napon belül a Szolgáltató részére bejelenteni. Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt a Szolgáltatót hátrány éri, az a jelen Általános Szerződési Feltételek 12.3 pontja szerint felmondási okként szolgálhat a Szolgáltató számára, ezen kívül Előfizető e károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

Névváltozás esetén ennek tényét természetes személy Előfizető személyi igazolványával, esetleg más hatósági dokumentummal (pl. anyakönyvi kivonat), példányával igazolhatja.

Amennyiben nem természetes személy Előfizető esetében a szervezeti vagy társasági forma is megváltozik, úgy az nem csak névváltozás, hanem az Előfizető személyében is bekövetkező változás, amelyért az Előfizetőnek átírási díjat kell fizetni.

## 14 A KISKORÚAK VÉDELMEÁT LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS

(1) Az (Eht) 149/A § (1) bekezdése alapján az internet-hozzáférés szolgáltatást nyújtó szolgáltatók 2014. július 1-jétől kötelesek valamely, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő magyar nyelvű, könnyen telepíthető és használható

gyermekvédelmi szűrőszoftver internetes honlapjukról való ingyenes letölthetőségét és használhatóságát biztosítani.

(2) A jogszabályi előírásoknak megfelelően a Szolgáltató ingyenesen letölthető és díjmentesen használható, magyar nyelvű szűrőszoftvereket is elérhetővé tett honlapján, melyek segítségével a szülők biztonságban tudhatják gyermekeiket a világhálón, megóvhatják őket a veszélyesnek és károsnak ítélt internetes tartalmaktól, valamint figyelemmel követhetik a weben történő tevékenységüket és akár korlátozhatják is az internetezéssel töltött időt.

(3) A Szolgáltató által ingyenesen biztosított szűrőszoftver az alábbi linkről tölthető le, melyen telepítési és használati útmutató is megtalálható: <http://www.netfone.hu/gyermekek-biztonsagos-internetezese/>