



# **Általános Szerződési Feltételek**

*Digitális és Internet Alapú*

## **Helyhez kötött távközlési szolgáltatásokra**

Hatályos: 2023.07.01-től  
Utolsó módosítás: 2023. 06. 01.

## Tartalom

<b>1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG</b> .....	<b>7</b>
1.1 A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME .....	7
1.2 A SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI.....	7
1.3 A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGEI .....	7
1.4 A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME .....	7
1.5 AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE .....	7
1.6 A FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG) .....	7
1.7 FOGALMAK.....	7
<b>2 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI</b> .....	<b>9</b>
2.1 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS .....	9
2.1.1 Szerződéskötés igénylés alapján .....	9
2.1.2 Távollévők között létrejött előfizetői szerződés.....	10
2.1.2.1 Szerződéskötés szóban, telefonos ügyfélszolgálaton .....	10
2.1.3 A szolgáltató értesítése az előfizetői szerződésre irányuló igénybejelentésre .....	11
2.2 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK .....	12
2.2.1 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok Természetes és nem természetes személyek esetén egyaránt:.....	12
2.2.2 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumok .....	13
2.2.3 Egyéni előfizető .....	14
2.2.4 Üzleti előfizető.....	15
2.3 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI .....	15
2.3.1 Területi korlátok .....	15
2.4 AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT KIALAKÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS FELTÉTELEK.....	16
2.5 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ AJÁNLATOK KEZELÉSE, NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE, VÁLTOZÁS AZ AJÁNLATTEVŐ ÉS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN .....	17
2.5.1 Az ajánlatok kezelése .....	17
2.5.2 Változás az Előfizetői adataiban .....	17
2.5.3 Változás az Előfizető jellegében, előfizetői adatokat érintő nyilatkozatok adása vagy visszavonása .....	17
2.5.4 Átírás.....	18
2.5.5 Áthelyezés .....	18
2.6 A MOBIL INTERNET HOZZÁFÉRÉS, MOBIL RÁDIÓTELEFON, MŰHOLDAS, VALAMINT FÖLDFELSZÍNI DIGITÁLIS MŰSORTERJESZTÉSI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ SZOLGÁLTATÓK ESETÉN A 8. § (2) BEKEZDÉSÉBEN MEGHATÁROZOTT FELMONDÁS FELTÉTELEI .....	19
<b>3 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA</b> .....	<b>20</b>
3.1 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA .....	20
3.1.1 Helyhez kötött telefonszolgáltatás .....	20
3.1.2 Helyhez kötött vezéketes internet szolgáltatás .....	21
3.1.2.1 Internet Kiegészítő szolgáltatások.....	21
3.1.3 Kiegészítő, kényelmi szolgáltatások, egyedi fejlesztések, díjcsomagok.....	21
3.2 A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE .....	22
3.3 A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ ÉS A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS ÉS AZOK HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS.....	22
3.4 TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E.....	22
3.5 A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE.....	22
3.5.1 Helyhez kötött beszédcélú szolgáltatás esetén.....	22
3.5.2 Helyhez kötött vezetékes internet szolgáltatás esetén .....	23
<b>4 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA</b> .....	<b>24</b>
4.1 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL SZÓLÓ KORMÁNYRENDELETBEN MEGHATÁROZOTT, VAGY A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI, EZEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE .....	24
4.1.1 A Szolgáltató szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében vállalt minimál-értékei	24
4.1.1.1 A Szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje.....	24
4.1.1.2 A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje .....	24
4.1.1.3 A bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje .....	25
4.1.1.4 A Szolgáltatás rendelkezésre állása .....	25
4.1.1.5 A sikeres hívások aránya.....	26
4.1.1.6 Hívás felépítési idő.....	26
4.1.1.7 Kezelő, hibafelvető válaszideje.....	26
4.1.1.8 Közvetlen kapcsolatfelvétel lehetősége.....	26
4.1.2 A Díjazás hitelessége.....	26
4.2 AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN FORGALOMMÉRÉST, IRÁNYÍTÁST, MENEDZSELÉST ALKALMAZ, ÉS EZ HATÁSSAL VAN A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE, VAGY AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS ÚTJÁN	

ELÉRHETŐ MÁS SZOLGÁLTATÁSOKHOZ, TARTALMAKHOZ, ALKALMAZÁSOKHOZ TÖRTÉNŐ HOZZÁFÉRÉSRE, AZ ERRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK RÉSZLETES ISMERTETÉSE .....	26
4.3 TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A BIZTONSÁGOT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET .....	27
4.4 AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI .....	27
5 A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA .....	29
5.1 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI, ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTEKE .....	29
5.1.1 Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés.....	29
5.1.2 A Szolgáltató általi szüneteltetés.....	29
5.2 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZÖDTELTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....	29
5.3 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....	31
5.4 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	31
6 ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK.....	32
6.1 A VÁLLALT HIBAELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....	32
6.2 AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE) .....	33
6.2.1 Panaszbejelentés, ügyfelek tájékoztatása .....	33
6.2.2 Reklamációk .....	33
6.2.3 Díjreklamáció .....	33
6.3 AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTEKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA.....	34
6.4 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁS MŰKÖDÉSE, A PANASZOK KEZELÉSI RENDJE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLTÁSI IDEJE .....	35
6.5 A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE .....	35
6.6 TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGEIRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG) FELTÜNTETÉSE .....	35
7 DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR.....	36
7.1 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTEKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍJCSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE, SZÜNETELTETÉSE, MÓDOSÍTÁSA, KORLÁTOZÁS FELOLDÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESSÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, BELEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ.....	36
7.1.1 Díjfizetés .....	36
7.1.2 Fizetendő díjak .....	36
7.1.2.1 Díjcsomagok .....	36
7.1.2.2 Általános díjcsomagok .....	36
7.1.2.3 Akciós díjcsomagok.....	37
7.1.2.4 Egyedi díjcsomagok.....	37
7.1.2.5 Egyszeri díjak.....	38
7.1.3 Számlázás.....	38
7.1.3.1 A tételes számlamelléklet. Hívásrészletező számlamelléklet igénylése .....	38
7.1.4 Fizetőképesség vizsgálata, előlegfizetés kikötése .....	39
7.1.5 Díj túlfizetés .....	39
7.1.6 Késedelmes Díjfizetés.....	39
7.2 A KÍNÁLT DÍJFIZETÉSI MÓDOK, A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK ...	40
7.2.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke.....	40
7.2.2 A számla kiegyenlítésének napja .....	40
7.3 A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI.....	40
7.4 A KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTEKE ÉS MÓDJAI .....	40
7.5 AZ AKCIÓK ÉS AKCIÓS DÍJAK ELÉRHETŐSÉGE .....	41
7.5.1 Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége .....	41
7.5.2 Előfizető kötbér, késedelmi kamat fizetési kötelezettsége.....	41
8 A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI.....	42
8.1 A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK .....	42
8.1.1 A számhordozással kapcsolatos fogalmak .....	42
8.1.2 A számhordozás tartalma, a számhordozással kapcsolatos szolgáltatói és előfizetői jogok és kötelezettségek.....	43
8.1.3 A számhordozás kezdeményezése és teljesítésének folyamata .....	44
8.2 INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÁS SAJÁTOSÁGAI LEHETŐVÉ TESZIK .....	45

9	A ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA .....	46
9.1	A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA .....	46
9.2	A HATÁROZOTT IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEKRE VONATKOZÓ SPECIÁLIS SZABÁLYOK .....	46
9.2.1	A határozott idejű előfizetői szerződés időtartama.....	47
9.2.2	A határozott idő számítása .....	47
9.2.3	A határozott idő számítása .....	47
10	ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG .....	48
10.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA .....	48
10.2	AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL.....	48
10.2.1	Adatbiztonság.....	48
10.2.2	Adatvédelem.....	48
10.2.3	Adatszolgáltatás .....	50
11	AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK) .....	51
11.1	TERMÉSZETES SZEMÉLY ELŐFIZETŐK ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATA.....	51
11.2	KIS- ÉS KÖZÉPVÁLLALKOZÁSOK EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT .....	51
11.3	ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉK, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSA, HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSE ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSE .....	51
11.4	TÉTELES ÉS HÍVÁSRÉSZLETEZŐ SZÁMLAMELLÉKLET IGÉNYLÉSÉRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT .....	52
11.5	HÍVÓSZÁMKIJELZÉS KORLÁTOZÁSÁRA VONATKOZÓ NYILATKOZAT .....	52
12	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....	53
12.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJAI, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK .....	53
12.1.1	Az Általános Szerződési Feltételek módosítása.....	53
12.1.2	Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása.....	54
12.1.3	Az előfizetőt megillető jogok egyoldalú szerződés módosítás esetén .....	54
12.1.4	Az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi módosítása.....	54
12.1.4.1	Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása .....	54
12.1.4.2	Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása .....	56
12.1.5	Átruházás .....	56
12.1.6	Előfizetők tájékoztatása .....	56
12.1.7	Előfizetői hívószám módosítása .....	57
12.2	AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE .....	58
12.2.1	Változás az Előfizető/igénylő/Kapcsolattartó/Költségviselő adataiban, ill. annak kezelésében .....	58
12.2.2	A hozzáférési pont földrajzi helyének megváltoztatása (áthelyezés) .....	58
12.2.3	A számlázási és/vagy számlaküldési cím megváltozása .....	59
12.2.4	Változás az Előfizető személyében (átírás).....	59
12.2.4.1	Változás az Előfizető személyében (átírás).....	59
12.2.5	Változás az előfizetői jellegben.....	60
12.2.6	Előfizetői szerződés kiesésmentes megújítása .....	60
12.3	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI .....	60
12.3.1	Szolgáltató felmondás általános előírások .....	60
12.3.2	Rendes felmondás .....	61
12.3.3	Rendkívüli felmondás .....	61
12.3.4	A határozott idejű szerződés megszűnése .....	61
12.3.5	A határozatlan idejű szerződés megszűnése.....	62
12.4	AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI .....	62
12.4.1	Előfizetői felmondás általános feltételei .....	62
12.4.2	Rendes felmondás .....	63
12.4.3	Rendkívüli felmondás .....	63
12.5	ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE AZ ELŐFIZETŐ HALÁLA VAGY JOGUTÓD NÉLKÜLI MEGSZŰNÉSE ESETÉN....	64
12.6	EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEIK .....	64
12.7	AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ .....	65
12.8	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE ESETÉN BEÁLLÓ JOGKÖVETKEZMÉNYEK.....	65
12.8.1	Feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő összeg .....	65
12.8.2	Díjfizetés .....	65
12.9	ÚJ SZERZŐDÉS KÖTÉSE .....	66
13	A FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ VÉGFELHASZNÁLÓK SZÁMÁRA NYÚJTOTT TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK RÉSZLETEI ÉS TÁJÉKOZTATÁS AZ EZEKEL KAPCSOLATOS AKTUÁLIS INFORMÁCIÓK ELÉRHETŐSÉGÉRŐL.....	67

14	A KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁ S SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS .....	67
15	AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI .....	67
15.1	AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG .....	67
15.2	A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA .....	67
15.3	AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS .....	67
16	MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK ÉS KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK .....	68
17	VEGYES RENDELKEZÉSEK .....	68
I.	SZÁMÚ MELLÉKLET (DÍJSZABÁS) .....	69
I.1	HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONSZOLGÁLTATÁS .....	69
I.1.1	EGYSZERI ÉS HAVIDÍJAK .....	69
I.1.1.1	EGYSZERI DÍJ .....	69
I.1.1.2	HAVI DÍJ .....	69
I.1.2	FORGALMI DÍJAK .....	69
I.1.2.1	BELFÖLDI IRÁNYÚ HÍVÁSOK FORGALMI DÍJA .....	69
I.1.2.2	NEMZETKÖZI IRÁNYÚ HÍVÁSOK FORGALMI DÍJA .....	69
I.1.3	SPECIÁLIS HÍVÓSZÁMOKHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK .....	71
I.1.3.1	ZÖLDHÍVÓSZÁM DÍJA .....	72
I.1.3.1.1	EGYSZERI ÉS HAVIDÍJAK .....	72
I.1.3.1.2	FORGALMI DÍJAK .....	72
I.2	HELYHEZ KÖTÖTT VEZETÉKES INTERNET SZOLGÁLTATÁS .....	72
I.2.1	HAVI DÍJAK .....	72
I.3	ELEKTRONIKUS LEVELEZÉSI SZOLGÁLTATÁSOK .....	72
I.4	ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK .....	72
I.5	ADMINISZTRÁCIÓS ÉS ELJÁRÁSI DÍJAK .....	73
II.	SZÁMÚ MELLÉKLET A SZOLGÁLTATÁS EGYES TÍPUSAINAK LEÍRÁSA .....	74
II.1	HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONSZOLGÁLTATÁS .....	74
II.1.1	SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA .....	74
II.2	HELYHEZ KÖTÖTT VEZETÉKES INTERNET SZOLGÁLTATÁS .....	75
II.2.1	SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA .....	75
II.2.2	A TELEFON ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK JOGKÖVETKEZMÉNYEI .....	75
II.2.3	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MINIMÁLIS MŰSZAKI FELTÉTELEI .....	75
II.2.4	MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK .....	76
II.2.5	GARANTÁLT SÁVSZÉLESSÉGEK .....	76
II.2.6	SEBESSÉG MÉRÉSE .....	76
II.2.7	BIT HIBAARÁNY HOZZÁFÉRÉSI VONALANKÉNT .....	76
II.3	ELEKTRONIKUS POSTAFIÓK .....	77
II.3.1	POP3, IMAP ÉS SMTP SZOLGÁLTATÁSOK .....	77
II.3.1.1	A SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA .....	77
II.3.1.2	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA .....	77
II.3.1.3	A SZOLGÁLTATÁS HASZNÁLATÁNAK KORLÁTAI SMTP .....	77
II.3.1.4	GLOBÁLIS SMTP KORLÁTOZÁS .....	78
II.3.1.5	POP/IMAP .....	78
II.3.1.6	KAPCSOLÓDÓ KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK .....	78
III.	SZÁMÚ MELLÉKLET ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ .....	79
III.1	BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK, JOGSZABÁLYI HÁTTÉR .....	79
III.2	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELHETŐ SZEMÉLYES ÉS EGYÉB KEZELT ADATOK KÖRE, AZ ADATKEZELÉS CÉLJA ÉS JOGCÍME, IDŐTARTAMA .....	80
III.3	AZONOSÍTÁST NEM IGÉNYLŐ ADATKEZELÉS .....	85
III.4	A HÍVÓSZÁM KIJELEZÉS ÉS HÍVÁSÁRITÁNYÍTÁS SPECIÁLIS SZABÁLYAI .....	85
III.5	A SZEMÉLYES ADATOK TOVÁBBÍTÁSÁNAK, ÁTADÁSÁNAK ESETEI .....	86
III.6	EGYÉB KÜLSŐ SZOLGÁLTATÓK .....	87
III.7	BŰNÜLDÖZÉSI, NEMZETBIZTONSÁGI ÉS HONVÉDELMI CÉLÚ ADATMEGŐRZÉSI KÖTELEZETTSÉG .....	88
III.7	ADATFELDOLGOZÓKÉNT VÉGZETT SZOLGÁLTATÓI TEVÉKENYSÉGEKRE VONATKOZÓ IRÁNYELVEK .....	88
III.9	ADATKEZELÉSI ALAPELVEK .....	89
III.10	ADATBIZTONSÁG .....	90
III.11	AZ ÉRINTETT JOGAI A KEZELT ADATOKKAL KAPCSOLATBAN .....	91
III.12	JOGÉRVÉNYESÍTÉSI LEHETŐSÉGEK .....	92
III.13	AZ ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ MÓDOSÍTÁSA .....	92
III.14	A SZOLGÁLTATÓ ADATVÉDELMI FELELŐSE .....	92
III.15	FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK .....	92
IV.	SZÁMÚ MELLÉKLET AKCIÓS DÍJCSOMAGOK, SZABÁLYZAT .....	94
V.	SZÁMÚ MELLÉKLET A SZOLGÁLTATÓ FELÜGYELETI SZERVEI .....	95
V.1	A FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE .....	95
V.2	KORMÁNYHIVATALOK FOGYASZTÓVÉDELMI OSZTÁLYÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI .....	95
V.3	BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ELÉRHETŐSÉGEI .....	96

<b>VI. SZÁMÚ MELLÉKLET ELŐZETES TÁJÉKOZTATÓ TÁVOLLÉVŐK KÖZÖTT LÉTREJÖVŐ SZERZŐDÉSKÖTÉSHEZ ÉS ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ IGÉNYBEJELENTÉSHEZ .....</b>	<b>98</b>
<b>VI.1 A TELEFONSZOLGÁLTATÁS FŐBB JELLEMZŐI .....</b>	<b>98</b>
<b>VI.2 A VEZETÉKES HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS FŐBB JELLEMZŐI ..</b>	<b>99</b>
<b>VII. SZÁMÚ MELLÉKLET EGYSÉGES INTERNET HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT .....</b>	<b>104</b>

## 1. Általános adatok, elérhetőség

### 1.1 A szolgáltató neve és címe

A Szolgáltató neve: CBN Telekom Korlátolt Felelősségű Társaság  
Szolgáltató székhelye: 1143 Budapest, Stefánia út 16. 1.em 2. ajtó.

### 1.2 A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei

- Ügyfélszolgálati iroda ügyfélfogadási ideje és a telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége: hétfő–péntek: 8<sup>00</sup>-16<sup>00</sup>
- Az ügyfélszolgálat telefonszáma: 06 82/333-777
- Ügyfélszolgálati iroda címe: 1143 Budapest, Stefánia út 16. 1.em 2. ajtó.
- Internetes bejelentéseket az [ugyfelszolgalat@cbntelekom.hu](mailto:ugyfelszolgalat@cbntelekom.hu) címen lehet megtenni.
- Az internetes ügyfélszolgálat a nap 24 óráján át elérhető.

### 1.3 A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

- 16<sup>00</sup>-8<sup>00</sup>, illetve munkaszüneti napokon a Szolgáltató internetes technikai ügyfélszolgálatot nyújt, a hibabejelentés itt lehetséges
- A hibabejelentő telefonszáma: 06 82/333-777
- Címe: 1143 Budapest, Stefánia út 16. 1.em 2. ajtó.
- Ügyfélfogadási ideje: hétfő–péntek: 8<sup>00</sup>-16<sup>00</sup>,

Internetes bejelentéseket az [ugyfelszolgalat@cbntelekom.hu](mailto:ugyfelszolgalat@cbntelekom.hu) címen lehet megtenni.

Az internetes ügyfélszolgálat a nap 24 óráján át elérhető.

A szolgáltatás maximális rendelkezésre állásának biztosítása érdekében a Szolgáltató 24 órás technikai felügyeleti rendszert működtet.

### 1.4 A szolgáltató internetes honlapjának címe

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

### 1.5 Az általános szerződési feltételek elérhetősége

Az Általános Szerződési Feltételek elérhetőek a szolgáltató minden ügyfélszolgálatán írott és kifüggesztett változatban, és a szolgáltató honlapján a [www.cbntelekom.hu](http://www.cbntelekom.hu) internetes oldalon. Előfizető kérésére Szolgáltató elektronikus levélben és .pdf formátumban az Általános Szerződési Feltételeket az előfizetőnek közvetlenül is megküldi.

### 1.6 A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

A Szolgáltató tevékenysége felett a felügyeleti jogokat a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság (NMHH) és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) szervei gyakorolják. A felügyeleti szervek elérhetőségét az ÁSZF V. sz. melléklete tartalmazza.

### 1.7 Fogalmak

- Előfizetői Hozzáférést Biztosító Szolgáltató (HBSZ): Az a telefonszolgálatot nyújtó szolgáltató, amely valamely távközlő hálózathoz vagy annak részéhez távközlő végberendezés fizikai csatlakozását biztosítja az előfizető számára távközlési szolgáltatások igénybe vétele céljára.
- Közreműködő szolgáltató: Az a telefonszolgáltató, amely a hozzáférést biztosító szolgáltatóval kötött összekapcsolási szerződése alapján biztosítja az előfizető választása szerinti esetekben a hívott előfizető vagy szolgáltatás elérését.
- Közvetítő szolgáltató: Az a telefonszolgáltató, amely a választott közreműködő szolgáltatón keresztül (vele kötött szerződése alapján) biztosítja az előfizető választása szerinti esetekben a hívott előfizető vagy szolgáltatás elérését. Jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások igénybevételével a CBN Telekom Kft-t. (CBN nem nyújt egyetemes szolgáltatást)

- **Előfizetői szerződés:** Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető, és az előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint Egyedi Előfizetői Szerződésből áll.
- **Előfizető:** olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.
- **Egyéni Előfizető:** az a természetes személy Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.
- **Tartós adathordozó:** olyan eszköz, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze.
- **Üzleti Előfizető:** az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.
- **Előfizetői panasz:** előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.
- **Hibabejelentés:** az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.
- **Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat:**  
Az egyéni előfizetőnek minősülő természetes személyek kivételével a megrendelő köteles nyilatkozni arról, hogy a vonatkozó jogszabályok szerint kis- és középvállalkozási kategóriába tartozik-e. Amennyiben a megrendelő úgy nyilatkozott, hogy a kis- és középvállalkozási kategóriába tartozik, a szolgáltató a megrendelő részére részletes, az előnyöket és a hátrányokat bemutató tájékoztatást ad az egyéni előfizetői és az üzleti előfizetői státusszal kapcsolatban. A tájékoztatás megtörténtét a megrendelő – írásban történő szerződéskötés esetén – aláírásával köteles igazolni. Kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, ami azt jelenti, hogy rájuk az egyéni előfizetőkre vonatkozó ÁSZF szabályai lesznek alkalmazandók.  
Kis- és középvállalkozásnak minősülő előfizető 2011. december 1-jétől kezdeményezheti üzleti előfizetői szerződése választása szerinti egyéni előfizetői szerződésre módosítását.  
A nyilatkozat határozott időtartamú szerződés esetén a határozott időtartam lejártá előtt nem módosítható, határozatlan időtartamú szerződés esetén naptári évenként 1 alkalommal módosítható. (Az egyéb nyilatkozatait az előfizető bármikor módosíthatja.)



### 2 Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, az előfizető, illetve igénylő (a továbbiakban együttesen felek) előfizetői szerződést kötnek, amely a jelen Általános Szerződési Feltételekből és az egyedi előfizetői szerződésből áll. Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően Szolgáltató az előfizető rendelkezésére bocsátja az [Előzetes Tájékoztatót](#), valamint az előfizetői szerződés összefoglalóját.

#### 2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni 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.

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 Szerződéskötés igénylés alapján

Az igénybejelentő személyesen, írásban (levél, e-mail) vagy telefonon és on-line ügyintézésben jelezheti a szolgáltatás előfizetésre vonatkozó szándékát. A szolgáltató minden olyan nyilatkozatot, amely tartalma szerint elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére irányul, ilyen szolgáltatás megrendelésére irányuló ajánlatkérésnek tekint. Az ajánlatkérés formája tekintetében szolgáltató alakszerű megkötéseket nem alkalmaz. A jelen Általános Szerződési Feltételek alkalmazásában igénybejelentő, aki elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére a szolgáltató felé szóbeli, írásbeli, vagy on-line igénybejelentést tesz, illetve akit telefonos úton, vagy ügynök közbejöttével a szolgáltató ajánlattétel érdekében megkeres.

A szolgáltató az igénybejelentési eljárás során megszerzi és kezeli az igénybejelentő természetes személyes azonosító adatait, telefonszámát, elektronikus levélcímét és az előfizető lakcímét, az előfizetői hozzáférési pont, valamint az igénylő és a Szolgáltató közötti kapcsolattartás adatait. Ha az igénylő és Szolgáltató között az előfizetői szerződés nem jön létre, Szolgáltató az igénylőtől beszerzett adat kezelését a jogszabályok által rendelt, az igénybejelentési eljárás lezárásától számított elévülési idő lejártakor, megszünteti és az adatot anonimizálja, kivéve, ha az igénylő az adatkezeléshez kifejezetten hozzájárult. Igénylő hozzájárulása esetén Szolgáltató az adatot kizárólag abból a célból kezeli, hogy ezen személyeket ügynök vagy telefonos marketing útján szerződéskötés, - módosítás érdekében, marketing céllal megkeresse.

Az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően Szolgáltató az igénylő rendelkezésére bocsátja az Előzetes Tájékoztatót tartós adathordozón, vagy ha azon nem lehetséges, könnyen letölthető dokumentum útján, a fogyatékosággal élők számára - kérésre - akadálymentes formátumban is, továbbá az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját tömör és könnyen olvasható formában. Az Előzetes Tájékoztató és az előfizetői szerződés adatainak összefoglalója az előfizető rendelkezésére bocsátott tartalommal válik az előfizetői szerződés részévé, kivéve, ha utóbb a felek az egyedi előfizetői szerződés megkötésekor egyező akarattal eltérnek azok tartalmától.

Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén a szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül az [ÁSZF VI. számú mellékletének](#) megfelelő 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 elévülési időn belül, az előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos témákról szóló dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen tartós adathordozón köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

### 2.1.2 Távollévők között létrejött előfizetői szerződés

#### 2.1.2.1 Szerződéskötés szóban, telefonos ügyfélszolgálaton

A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatot tart fenn, amelynek útján az igénylő szóban nyilatkozatot tehet előfizetői szerződés létesítésére, vagy módosítására.

A telefonos ügyfélszolgálat az igénylőt, előfizetőt a [2.2.1. pontban](#) foglalt adatokkal azonosítja, illetőleg új igénybejelentés esetén ezen adatokat rögzíti. Az adatok megadása egyben az előfizető hozzájárulását jelenti ahhoz, hogy a szolgáltató a megadott adatokat az előfizetői szerződés létesítése, teljesítése, módosítása és az abból folyó igények érvényesítése céljából kezelje. Amennyiben az igénylő/előfizető az adatokkal nem képes, vagy nem hajlandó azonosítani magát, úgy a telefonos ügyfélszolgálat az ügyintézését megtagadja. Hatályos előfizetői szerződéssel rendelkező előfizető a szerződés számával, az előfizető nevével, születési dátumával, a szolgáltatási végpont címével és lakcímével azonosítandó.

A telefonos ügyintéző szóban tájékoztatja az igénylőt/előfizetőt az előfizetői szerződés lényeges tartalmáról és a szolgáltatások lényeges feltételeiről, díjáról, a szerződés időtartamáról, valamint az Előzetes Tájékoztató, az Általános Szerződési Feltételek elérhetőségéről, az [adatvédelmi tájékoztató](#) lényeges tartalmáról, valamint arról, hogy az előfizető 14 napon belül az ajánlatától egyoldalú nyilatkozatával elállhat. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

Az elállási vagy felmondási nyilatkozatot az [ÁSZF VI. mellékletében](#) foglaltak szerint írásban (levél, elektronikus levél formájában) a szolgáltató területileg illetékes ügyfélszolgálati irodájába kell eljuttatni.

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy szerződéskötésre vagy módosításra ajánlatot tegyen telefonos ügyfélszolgálat útján. Ezen esetekben a fenti rendelkezéseket alkalmazni kell.

A telefonos ügyintézés során a szolgáltató és az igénylő/előfizető közötti beszélgetés rögzítésre kerül, amelyre az előfizetőt/igénylőt figyelmeztetni kell. A tárolt beszélgetés legfeljebb 3 évig őrizhető meg, ezt követően meg kell semmisíteni.

A szóbeli szerződés az előfizető adatainak rögzítése, az előfizető részletes szóbeli tájékoztatása és a szolgáltatás kiválasztása után az előfizetőnek a Szolgáltató közreműködője által a szerződéskötési szándékra vonatkozó kérdésére adott határozott Igen válasszal létrejön. Az így kötött szerződés nem minősül írásbeli szerződésnek.

Az elállás az Előfizetői Szerződést felbontja, és az a megkötésének időpontjára visszamenőleges hatállyal szűnik meg. Az Előfizetői Szerződés megszűnésére tekintettel a nem teljesített Szolgáltatásokért megfizetett díjak visszajárnak az Előfizetőnek, illetve a már teljesített Szolgáltatások, vagy a Szolgáltatás teljesítése érdekében felmerült, igazolható költségek ellenértékét meg kell fizetni a Szolgáltatónak. Amennyiben a Szolgáltatás reményében eszköz átadása történt, úgy az eszközt köteles az Előfizető visszaszolgáltatni, az ezzel kapcsolatos költségek az Előfizetőt terhelik. A Szolgáltató követelheti az eszköz nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését.

A Felek az elállást tartalmazó nyilatkozat címzett általi kézhezvételét követő 30 napon belül kötelesek egymással kölcsönösen elszámolni.

### 2.1.3 A szolgáltató értesítése az előfizetői szerződésre irányuló igénybejelentésre

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 nem teljesíti,
- b) az igény teljesíthető, és ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját;
- c) az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg. A Szolgáltató 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 átengedésre irányuló referenciaajánlatban foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot.
- d) Ha az igény teljesíthető, a Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az előfizetői szerződés hatálybalépés napjától számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti más későbbi időpontban a szolgáltatás nyújtását megkezdi.

A szolgáltató az előfizetési szerződés megkötését az ajánlattételtől számított 15 napon belüli írásos értesítés útján, az ok megjelölésével megtagadhatja, ha az igénybejelentővel szemben az ajánlattételt megelőző egy évben a szolgáltató hírközlési szolgáltatás nyújtására irányuló előfizetői szerződést az előfizető szerződésszegése miatt felmondani kényszerült; az igénybejelentővel szemben a szolgáltató hírközlési szolgáltatásból eredően díjtartozást tart nyilván és e tartozás összege vagy késedelmének mértéke alapján a szolgáltatónak felmondásra volna joga, kivéve, ha az előfizető az ajánlattételt követő 8 napon belül a díjtartozását rendezi.

Az igénybejelentőnek a Ptk. 685. § szerinti közeli hozzátartozója vagy vele közös háztartásban élő személy korábbi előfizetői szerződése megszűnését ugyanazon hozzáférési pont vonatkozásában az előfizető érdekkörében felmerülő okból eredő, 1 éven belüli felmondás okozta.

Ha az igénybejelentő a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekedett (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

A szolgáltató tulajdonában, vagy használatában álló hírközlési hálózathoz kapcsolódó előfizetői hozzáférési pont műszaki okokból a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott határidőben nem alakítható ki.

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételének nem nélkülözhető műszaki feltételeként meghatározott hírközlési szolgáltatás igénybevételére, vagy berendezés elhelyezésére, létesítésére vonatkozó szerződés megkötését nem vállalja.

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az igénylő fizetőképességét más távközlési szolgáltatóknál ellenőrizze.

Az előfizetői szerződés létrejöhet szóban, írásban és ráutaló magatartással. Nem tekinthető ráutaló magatartásnak a szolgáltatás jogosulatlan igénybevétele. Szolgáltató a szerződéskötést fő szabályként szóbeli szerződéssel valósítja meg, írásbeli szerződéskötésre kerül sor, ha azt jogszabály előírja, vagy az előfizető kifejezetten kéri. Írásos szerződésnek minősül.

- A felek által eredetiben, együttesen (de nem feltétlenül egyidejűleg) aláírt papíralapú előfizetői szerződés.
- A szolgáltató által aláírt és az előfizetőnek az előfizető által megadott elektronikus levélcímre a szolgáltató által elektronikusan hiteles aláírással aláírt, vagy egyszerű aláírással aláírt és az aláírt okiratról készült digitalizált másodlati (.pdf) formában megküldött előfizetői szerződés, ha az az előfizető által aláírásra került és az aláírást is tartalmazó digitalizált szerződést az előfizető a szolgáltatónak elektronikus

levélként vagy kinyomtatott eredetben aláírt formátumban postai küldeményként elektronikus levélben visszaküldte.

- Az ügynök közbejöttével kötött szerződés.

Szóban létrejött szerződésnek kell tekinteni a telefonos ügyfélszolgálaton, telefonon megrendelt megrendelt szolgáltatást.

Ráutaló magatartással csak akkor jön létre előfizetői szerződés, ha az előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az előfizetői szerződés lényeges tartalma, így az Előzetes Tájékoztató és az előfizetői szerződés összefoglalója 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.

Határozott időtartamú szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit, bemutatva továbbá a szerződéskötés időpontban irányadó, szolgáltató által az adott szerződéses időtartamokra vonatkozóan alkalmazott akciók és kedvezmények feltételrendszerét. A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével új, határozatlan idejű előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az előfizető egyoldalúan, vagy az előfizető és a szolgáltató közös akarral a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új határozatlan idejű előfizetői szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

A határozott idejű szerződés lejártát követően a szolgáltató az előfizető kérésére külön díjazás nélkül köteles gondoskodni arról, hogy a szerződéssel együtt vásárolt készülék bármely szolgáltató előfizetőjeként használható legyen.

A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató igazolható módon tájékoztatja az előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt őt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, szolgáltatáscsomag esetében szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve.

A tájékoztatás kiterjed különösen a következő költségekre:

- a belépési díj
- a díjcsomag havi vagy időszakos díja,
- az elektronikus hírközlő végberendezés vagy egyéb eszköz ára,
- részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével,
- hírközlési eszköz bérbeadása esetén a bérleti díj,
- hírközlési eszköz használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj.

Határozott idejű előfizetői szerződés esetén Szolgáltató a határozott időtartam lejártának napjáról az előfizetői szerződés megkötését, vagy a szolgáltatás nyújtásának megkezdését követő 8 napon belül tájékoztatja az előfizetőt.

Távollévők közötti írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról – határozott idejű szerződés esetén a határozott idő lejártának napjáról is – haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az előfizetőt.

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

### **2.2.1 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok**

**Természetes és nem természetes személyek esetén egyaránt:**

- a szerződés tárgyát képező Előfizetői szolgáltatás és a díjcsomag megnevezése, az Előfizető által kért egyéb szolgáltatások;

- a létrehozandó Előfizetői szerződés kívánt időtartama (határozatlan idejű, határozott idejű az időtartam megjelölésével);
- nyilatkozat az Előfizető egyéni/üzleti minőségére.

### Természetes személy esetén:

- név, születési név;
- születési hely, idő;
- anyja születési neve;
- személyi igazolvány száma / útlevél száma / új típusú jogosítvány száma;
- állandó lakóhely/külföldi előfizető esetén tartózkodási hely;
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám, e-mail cím);
- az előfizetői hozzáférési pont helye.
- korlátozottan cselekvőképes személy esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő szerinti adatai,

### Nem természetes személy esetén:

- szervezet neve;
- cégjegyzékszám / nyilvántartási szám / vállalkozói igazolvány száma;
- adószám (az adatot a Szolgáltató a 2003. évi C. törvény 154. (3) §. alapján kéri be és kezeli)
- pénzforgalmi bankszámla száma;
- székhely;
- kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (levelezési cím, telefonszám, e-mail cím);
- eljáró képviselő adatai;
- kapcsolattartók adatai;
- meghatalmazás (amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el);
- az előfizetői hozzáférési pont helye

Ha az előfizető az előfizetői szerződésben megadja az e-mail címét, a megadott e-mail fiók a 2003. évi C. tv. szerinti tartós adathordozónak minősülve szolgál a Szolgáltató és az előfizető közötti elsődleges kapcsolattartásra, az értesítések, szerződéses nyilatkozatok közlésére. E-mail cím hiányában az értesítések, szerződéses nyilatkozatok közlése papíralapon, postai küldeményben történik.

Ha a természetes személy előfizető korlátozottan cselekvőképes, az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésnek a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének a [2.2.1 pontban](#) foglalt adatait is tartalmaznia kell.

A szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor megkülönbözteti az egyéni és az üzleti (közületi) előfizetőt. Az előfizetői szerződés megkötésekor a természetes személy, avagy kis- és középvállalkozás írásban köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy üzleti előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető ezen nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevitelével módosíthatja. Ha a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérték az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, a szolgáltató köteles részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást adni. A tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató köteles igazolni.

### **2.2.2 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges dokumentumok**

Természetes személy esetén, kizárólag abban az esetben, amennyiben ez számhordozási folyamat során a [8.1.1. pont](#) szerinti, a 2/2012 (I.24.) NMHH rendelet 5. § (1) bekezdés szerint előírt azonosításhoz szükséges:

- magyar állampolgár: személyi igazolvány / útlevél / jogosítvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány, illetve nem személyes igénylés esetén ezek másolata;
- nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímet igazoló huzamos tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, illetve nem személyes igénylés esetén ezek másolata.

### Nem természetes személy esetén:

- cégjegyzésre jogosult eljáró személy közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás mintája egyszerű másolati példányban;
- Valamint, kizárólag abban az esetben, amennyiben ez számhordozási folyamat során a [8.1.1 pont](#) szerinti, a 2/2012 (I.24.) NMHH rendelet 5. § (1) bekezdés szerint előírt azonosításhoz szükséges:
  - 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány, ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám vagy más hatóság által kiállított, a szervezet nyilvántartásba vételét igazoló okirat egyszerű másolati példányban
  - eljáró képviselő személyi azonosító okmánya
  - meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

### Költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:

- a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,
- az eljáró képviselő személyi igazolványa
- meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.
- Az Előfizető saját tulajdonú ingatlan esetén az igénylés aláírásával adja meg a hozzájárulást az ingatlan (beleértve a külön tulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is) díjmentes igénybevételehez.

Az Előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető a szolgáltatással érintett ingatlanra - beleértve a külön tulajdonú ingatlan és a közös tulajdonú ingatlanrészt is - vonatkozóan kötelezettséget vállal arra, hogy:

- a Szolgáltató által elhelyezett, kiépített hírközlési hálózati elemeket, berendezéseket az Előfizető károsító hatásoktól védi,
- a Szolgáltató külön ellenérték nélkül a hálózatot az ingatlanon elhelyezze és ott az Előfizetői szerződés fennállásától függetlenül fenntartsa, továbbá külön tulajdonosi nyilatkozat alapján azt átvezesse további Előfizetők számára történő szolgáltatásnyújtás érdekében,
- amennyiben a hálózat áthelyezése, átépítése az Előfizető érdekkörében merül fel, úgy viseli annak költségeit.

Az Előfizetői Szerződésben semmis az a kikötés, amely az Előfizetőnek az Eht.-ban, valamint a 2/2015 (III.30) NMHH rendeletben az elektronikus hírközlési Előfizetői Szerződések részletes szabályairól (továbbiakban: ESZR) biztosított jogait megállapító rendelkezésektől – az említett jogszabályok ellenkező rendelkezése hiányában – az Előfizető hátrányára eltér.

Semmis továbbá az Előfizetőnek az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban megállapított jogáról lemondó jognyilatkozata, kivéve, ha azt az említett jogszabályok kifejezetten megengedik. A felek az egyedi Előfizetői Szerződésben az Általános Szerződési Feltételekben foglaltaktól az Előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.

A fent felsorolt dokumentumokat a Szolgáltató az alábbi beküldési formákban fogadja el:

- érvényes elektronikus aláírással ellátott elektronikus formában
- postai küldeményként

### **2.2.3 Egyéni előfizető**

Az egyéni előfizető az üzleti előfizető kategóriába nem sorolható természetes személy, illetve a szolgáltatást nem gazdasági, üzleti tevékenységéhez igénybe vevő kis- és középvállalkozás, amelyik a szerződéskötéskor kifejezetten nyilatkozik arról, hogy a szolgáltatást az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok szerint kívánja igénybe venni. Az egyéni előfizetői kategóriába tartozó előfizetőnek az egyéni előfizetőkre megállapított eseti és rendszeres előfizetési díjat kell fizetnie. Egyéni, illetőleg üzleti előfizetői alanyiságáról a természetes személy az ajánlatkérés során nyilatkozik. A természetes személy az előfizetői

szerződés aláírásakor nyilatkozhat arról, hogy a szolgáltatás igénybevételét az üzleti előfizetőkre irányadó szabályok szerint kívánja igénybe venni. E nyilatkozatát az előfizető évente és az előfizetői szerződés megkötésétől számított egy naptári év eltelténél nem korábban szerződésmódosítási díj fejében módosíthatja.

### 2.2.4 Üzleti előfizető

Üzleti előfizető az a személy, vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége, vagy jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást. Szolgáltató az üzleti előfizetők számára a jelen [ÁSZF II. mellékletében](#) felsorolt termékek igénybevételét biztosítja. Ezen túlmenően Szolgáltató az üzleti előfizetőkre nézve az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés tekintetében csak akkor alkalmaz eltérést, ha az üzleti előfizető megfelel a 2/2015 (III.30.) NMHH r. 4. § (1) bekezdésében foglaltaknak. Ezen előfizetőkkel szolgáltató egyedileg állapodik meg. Az üzleti előfizetőkre vonatkozó szabályokat alkalmazza a szolgáltató – a szerződésben erre vonatkozóan tett nyilatkozattól függetlenül – minden olyan hozzáférési pont felett rendelkezésre jogosult előfizető esetén, akinél a kiépített hozzáférési pont az ügyfelek számára nyitva álló helyiségben van.

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

### 2.3.1 Területi korlátok

A Szolgáltató [3.1. pontban](#) meghatározott szolgáltatásai az alábbi elsődleges hozzáférési pontokról vehetők igénybe:

- Belföldi, helyhez kötött vezetékes hívószám igénylése/hordozása esetén: az Előfizető által igénylésben elsődleges hozzáférési pontként meghatározott magyarországi telepítési címre, választott/hordozott telefonszám körzetszáma szerinti körzetbe telepítve.
- Helyhez kötött vezetékes internet szolgáltatás: Magyarország területe.
- Az Előfizetői Szerződés megkötésekor Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben az Előfizetői Hozzáférési Pont megjelölésével nyilatkozik, hogy a Szolgáltatást hol kívánja igénybe venni.
- A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését jogosult bármikor megtagadni, különösen,
- ha az ajánlat az előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató azt nem tudja érdemben elbírálni. Ebben az esetben a Szolgáltató az ajánlat megérkezését követő 15 napon belül határidő kifizetésével írásban felkéri igénylőt az adatok megfelelő kiegészítésére. Ilyen esetben a hiánytalan ajánlat Szolgáltatóhoz való beérkezése tekintendő az ajánlat elfogadására vonatkozó időpontnak;
- a Szolgáltató nyilvántartása szerint az igénylőnek más szolgáltatásból eredő számlatartozása van, az igénylő korábban igénybevett szolgáltatását Szolgáltató az igénylő súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg;
- a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek a kért szolgáltatási címen nem állnak rendelkezésre, vagy azokat az igénylő nem tudja biztosítani;
- A Szolgáltató jogosult továbbá az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak fennállása alatt az Előfizető által a szerződéskötéskor megadott személyes adatokat, illetve az Előfizető fizetőképességét - akár harmadik személyek útján is - vizsgálni, és az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat illetve ezt igazoló okmányokat, vagy nyilatkozatokat kérni és ennek alapján kockázatelemzést végrehajtani.
- Amennyiben a Szolgáltató a kockázatelemzés során kockázatot állapít meg, úgy a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását díjfizetéshez, vagy valamely egyéb biztosítékhoz kötni, illetve az Előfizetői Szerződés megkötését visszautasítani.

### **2.4 Az Előfizetői hozzáférési pont kialakítására vonatkozó általános feltételek**

Az Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltató – műszaki okok kivételével – legfeljebb az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy az Előfizetői Szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb a szerződés megkötésétől számított 90 napon belül szolgáltatás nyújtását megkezdi.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fentiek szerinti időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges a Felek megállapodhatnak a Szolgáltatás nyújtásának későbbi időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 nap. Amennyiben a fentiek szerinti bármelyik határidő elmulasztásra kerül, a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a jelen [ÁSZF I. sz. mellékletében \(Díjszabás\)](#) meghatározott kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés szerinti szolgáltatásra/díjcsomagra a Díjszabásban meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa. Amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői Szerződéstől eláll. Ez esetben a Szolgáltató a szolgáltatás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az Előfizető szerződés megszűnéséig tartó időszakra a jelen fejezetben meghatározott kötbér felét köteles megfizetni. Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidő túllépi, akkor az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult a Szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizetői Szerződésben foglalt időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a Felek nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli másik időpontjában az Előfizetői Szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik. Amennyiben a szerződés ezen pont szerint megszűnik, a Szolgáltató a szolgáltatás kiépítésével kapcsolatban felmerült összes igazolható költségét jogosult érvényesíteni.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek:

- ha az igénylő, Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja
- ha a felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy a szolgáltatás megkezdésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg,
- ha vis maior, vagy az Igénylő, illetve harmadik személy magatartása (használati, kábel-átvezetési engedély hiánya, társszolgáltató általi létesítés ennél hosszabb idő alatt történik meg) miatt a hálózatra csatlakozás nem, vagy csak késve valósulhat meg.

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

Amennyiben a Szolgáltató az általa a szolgáltatásnyújtásra vállalt határidőt elmulasztja, abban az esetben 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.

Amennyiben a Szolgáltató az általa a szolgáltatás nyújtására elfogadott ajánlatot követően műszaki okból nem képes, és ezért az Előfizetői szerződést az Eht. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az Előfizetői szerződés megszűnéséig az előző bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.



A Szolgáltató jogosult elállni az előfizetői szerződéstől, ha az abban megjelölt szolgáltatást, vagy előfizetői hozzáférési pontot objektív, a szerződés megkötésekor a Szolgáltató által bármely okból nem ismert műszaki ok miatt nem képes létesíteni.

### **2.5 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban**

#### **2.5.1 Az ajánlatok kezelése**

Ha a szerződésre az előfizető tesz ajánlatot, a [2.1. pont](#) szerinti eljárást kell követni. A szolgáltató az ajánlatkérést annak közlése napjával (a szolgáltató telephelyére történő beérkezés napja) regisztrálja. Az igénylőt 15 napon belül a bejelentés formájával azonos módon értesíti, ha az előfizetői szerződés megkötésének a jelen ÁSZF-ben meghatározott akadálya van, vagy az ajánlatot a Szolgáltató elfogadja és egyben a Szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, vagy megküldi az előfizetőnek.

A szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az ajánlattevő ajánlatában foglalt adatok valóságát ellenőrizze. A szolgáltató az ajánlat nyilvántartásba vételétől számított legfőbb 15 napon belül nyilatkozik a szolgáltatás biztosításának lehetőségéről.

A szolgáltató - ha a szerződés nem az ügyfélszolgálaton személyesen köttetik - az ajánlat beérkezését követően, de az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően tartós adathordozón megküldi az előfizetőnek az Előzetes Tájékoztatót és legfőbb a szerződés létrejöttétől számított 8 napon belül egy példányt biztosít az előfizetőnek az írásban létrejött előfizetői szerződésből, valamint az előfizetői szerződés lényeges adatainak összefoglalójából. A szolgáltatás igénybevételéről szóló egyedi előfizetői szerződés a jelen ÁSZF-fel együtt érvényes, az Előzetes Tájékoztató és az összefoglaló az előfizetői szerződés részévé válik. Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést, valamint - az előfizető kérése esetén - az Általános Szerződési Feltételeket tartós adathordozón az előfizető rendelkezésére bocsátani.

A szolgáltató a szerződéskötést követően a [2.4. pont](#) szerint intézkedik hozzáférési pont létesítésére, illetőleg, amennyiben hozzáférési pont már kialakításra került, a szolgáltatás megindítására.

#### **2.5.2 Változás az Előfizetői adataiban**

Az Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő, az Előfizető adataiban bekövetkező bármely változást a Szolgáltató az Előfizető bejelentését, és a szükséges dokumentumok bemutatását követő 15 napon belül vezeti át. A Szolgáltató az Előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az Egyedi Előfizetői Szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás).

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.

#### **2.5.3 Változás az Előfizető jellegében, előfizetői adatokat érintő nyilatkozatok adása vagy visszavonása**

Amennyiben az Előfizető előfizetői jellegében változás következik be, és az egyéni üzleti/intézményi Előfizetőnek, illetve az üzleti/intézményi Előfizető egyéni előfizetőnek minősül a továbbiakban, köteles a Szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. A jellegváltoztatás átvezetését a Szolgáltató díjfizetéshez kötheti, mely esetben a fizetendő díj összegét a [Díjszabás \(I. sz. melléklet\)](#) tartalmazza. Az Előfizető a [11. pontban](#) meghatározott nyilatkozatai megtételével, módosításával, visszavonásával is tehet olyan bejelentést, mely adatváltozást eredményez.

A jelen pontban meghatározott bejelentések alapján a Szolgáltató az adatok módosítását 15 napon belül vezeti át.

Amennyiben a bejelentett adatváltozás érinti a szolgáltatás megkötéséhez kapcsolódó [2.2 pontban](#) meghatározott adatok és dokumentumok körét, úgy a Szolgáltató a változás bejelentés során kérheti a vonatkozó eljárás megismétlését és a dokumentumok ismételt bemutatását.

### 2.5.4 Átírás

A Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül az Előfizető nem jogosult az Előfizetői Szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit másra átruházni. Az Előfizetőnek lehetősége van arra, hogy Előfizetői jogviszonyát a Szolgáltató hozzájárulásával más személyre átruházza.

Az Előfizető személyének átírását abban az esetben lehet átvezetni, ha az átadó Előfizetőnek lejárt számlatartozása nincs, illetve vállalja, hogy az átírás napjáig keletkező díjakat a Szolgáltatónak megtéríti. Szolgáltató – erre vonatkozó külön megállapodás kivételével - az átírást nem vállalja az esetleges lejárt tartozások rendezéséig. Az átírás díját – melyet az Átadó köteles az utolsó esedékes számla összegével együtt megfizetni - a [Díjszabás \(I. sz. melléklet\)](#) tartalmazza. Amennyiben az átadás díját – külön nyilatkozat alapján – mégis az átvevő viseli, akkor erre vonatkozóan a Szolgáltató az átvevő részére díjbekérőt állít ki és az átírás díjának beérkezéig az átírást nem kezdi meg.

A Szolgáltató jogosult továbbá az átírás során az új Előfizető által a szerződéskötéskor megadott személyes adatokat, illetve az Előfizető fizetőképességét - akár harmadik személyek útján is - vizsgálni, és az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat, illetve ezt igazoló okmányokat, vagy nyilatkozatokat kérni és ennek alapján kockázatelemzést végrehajtani.

Amennyiben a Szolgáltató a kockázatelemzés során kockázatot állapít meg, úgy a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását díjfizetéshez, vagy valamely egyéb biztosítékhoz kötni.

Az új Előfizető nem kötelezhető, hogy az átírási díjon felül belépési díjat fizessen.

Az átírás határideje a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől, valamint a fentiekben meghatározott pénzügyi feltételek teljesítésétől számított 15 nap.

Amennyiben a Szolgáltató az átírást a fenti határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

### 2.5.5 Áthelyezés

A helyhez kötött szolgáltatások esetén az Előfizető áthelyezési igényére a Szolgáltató köteles az előfizetői hozzáférési pontot földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezni. Az áthelyezés díját a [Díjszabás \(I. sz. melléklet\)](#) tartalmazza.

A Szolgáltató nem köteles áthelyezni a szolgáltatás hozzáférési pontot az Előfizető kérésére akkor, ha az Előfizetőnek a szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Az áthelyezési kérelmet a Szolgáltató nem köteles teljesíteni, ha a szolgáltatást az Előfizető szerződésszegése miatt korlátozta mindaddig, amíg az Előfizető a korlátozás okát meg nem szüntette.

Előfizető tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás műszakilag meghatározott helyeken nyújtható. A szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján, egyes szolgáltatások esetében külön díjfizetési [\(I. sz. melléklet\)](#) kötelezettség mellett nyílik lehetőség.

Az áthelyezés feltétele, hogy az új létesítési címen az Előfizető megegyezik a korábbi létesítési címen levő Előfizetővel. Ennek hiányában a szolgáltatási pont áthelyezésére nincs lehetőség. A Szolgáltató az áthelyezési igényt - indoklással együtt - elutasíthatja, amennyiben annak műszaki vagy gazdasági akadálya van, illetve az nem lehetséges az Előfizető díjtartozása vagy egyéb szerződésszegése miatt.

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 határidőben, legfeljebb azonban az igény

- beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 90 napon belüli időpontban 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.

A b) és a c) pont esetén az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, vagy megszüntetheti előfizetői jogviszonyát. Ezekben az esetekben a Szolgáltató a határozott tartamú előfizetői szerződés idő előtti megszűnése okán az Előfizetővel szemben kötbért vagy elmaradt bevételt nem érvényesíthet.

Az a) b) pontban foglaltak esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés létesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg. Az áthelyezési feltételek teljesülése esetén a Szolgáltató által vállalt határidő be nem tartásakor a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

### **2.6 A mobil internet hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2)**

*bekezdésében meghatározott felmondás feltételei*

A mobil internet hozzáférés mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatás az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

### 3 Az előfizetői szolgáltatás tartalma

Az Előfizető jogosult a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatások igénybevételére az Egyedi Előfizetői Szerződésben és az Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételeknek megfelelően, mely feltételeket az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával vagy a Szolgáltatás használatával ráutaló magatartással elfogad.

Az Előfizető a jelen Általános Szerződési Feltételek szerint megkötött Előfizetői Szerződés alapján távközlési Szolgáltatás nyújtására nem jogosult.

#### 3.1 Az előfizetői szolgáltatás tartalma

A szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jelen ÁSZF rendelkezései szerint a 2003. évi C. tv. 132. § (2) pontjában foglalt jogával élve a termékstruktúrát változtassa, gazdasági észszerűség, műszaki-, technológiai okok alapján, illetőleg az előfizetői kereslet, igények változására tekintettel új termékeket vezessen be, vagy meglévő termékek szolgáltatását beszüntesse.

##### 3.1.1 Helyhez kötött telefonszolgáltatás

A szolgáltatás keretein belül a hívások során beszéd valós idejű, közvetlen átvitele és kapcsolása történik úgy, hogy az Előfizető hálózati végpontjához kapcsolt elektronikus hírközlő végberendezéséről indított, vagy az Előfizető hálózati végpontjához kapcsolt elektronikus hírközlő végberendezésére érkező hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal.

Az IP alapú beszédátvitel minősége eltérhet a közcélú távközlési hálózaton bonyolított beszédátvitel minőségétől. Internet kapcsolaton keresztül történő igénybevétele esetén - az internet kapcsolat technikai sajátosságaiból adódóan, valamint az Előfizető a hangátvitellel azonos időben megvalósuló általános célú Internet-használatának függvényében - a beszédátvitelben előfordulhat átmeneti minőségromlás.

Az Előfizető belföldi és nemzetközi helyhez kötött, helyhez nem kötött (nomadikus) vagy mobil rádiótelefon állomásokról hívható.

A szolgáltatás keretében Előfizető az alábbi típusú hívásokat bonyolíthatja le:

Hívástípusok:

- Hálózaton belüli hívás – CBN Telekom előfizetői körén belüli telefonhívások.
- Helyi hívás: egy adott település közigazgatási határian belüli előfizetői hozzáférési pontok között létrejött forgalom.
- Távolsági vagy Belföldi hívás: a két különböző földrajzi számozási területen lévő helyhez kötött telefonállomások közötti hívás, a helyközi hívások kivételével.
- Mobil hívás: a belföldi mobil rádiótelefon Szolgáltatók kapcsolási számainak hívása.
- Nemzetközi hívás: a külföldi telefonszámra irányuló hívás.
- Speciális hívások
- Négyjegyű számok: A Szolgáltató – más Társszolgáltatókkal létrejött megegyezés esetén - lehetőséget biztosít ügyfeleinek, hogy területéről elérhetőek legyenek az országos négy számjegyű speciális számok, a [Díjszabásban \(I. sz. melléklet\)](#) meghatározott díjak szerint.
- Belföldi zöld szám: A 80-as előhívószámú telefonszámokra kezdeményezett sikeres hívások belföldi zöld szám hívásnak minősülnek. A belföldi zöld szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes.
- Segélykérő hívások: A Szolgáltató biztosítja előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok (a mentőket (104), a tűzoltókat (105), a rendőrséget (107), az egységes segélyhívót (112) elérését. A segélykérő hívás díjmentes.
- Emelt díjas hívások: 06-90-es emelt díjas szolgáltatás és 06-91-es emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás. A szolgáltatások kizárólag a [Díjszabásban \(I. sz. melléklet\)](#) felsorolt számtartományok esetében vehető igénybe, az ott meghatározott feltételekkel. Az Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltató alap-beállításként e hívószámok elérését az Előfizető részére nem biztosítja, mely – az Előfizető Ügyfélszolgálaton tett igénybejelentése esetén – az Előfizetői Szerződés hatálya alatt bármikor módosítható.

- Helytől független telefonszámok hívása szolgáltatás (21-es számok hívása) - Helytől független telefonszám hívásának minősül a Szolgáltató egy helyhez kötött hálózatába bekapcsolt előfizetői hozzáférési pontjáról kezdeményezett és egy harmadik fél helytől független előfizetői hozzáférési pontra végződött beszéd forgalom. A szolgáltatás [Díjszabásban \(I. sz. melléklet\)](#) meghatározottak szerint vehető igénybe. A 21-es hívószámmal indított hívások díjazása a belföldi távolsági hívás díjazása szerint történik.
- Tudakozó hívások - Tudakozó hívásnak minősül bármely sikeres hívás, amelyet a Szolgáltató Előfizetője kezdeményez bármely tudakozó szolgáltatást végző szolgáltató irányában. A Tudakozó hívások az [Díjszabásban \(I. sz. melléklet\)](#) meghatározottak szerint vehetők igénybe.

### 3.1.2 Helyhez kötött vezéketes internet szolgáltatás

A Szolgáltató és az Előfizető között létrejövő Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltató köteles az alábbiakban meghatározott olyan szolgáltatást nyújtani, amely lehetővé teszi Előfizető számára a Szolgáltató által használt távközlési hálózaton keresztül analóg és digitális vonalon adatforgalom átvitelét, melyhez előfizető hozzáféréssel rendelkezik a megfelelően csatlakoztatott távközlési berendezéseivel.

Az Internet hozzáférési szolgáltatás alapvető használati célja az előfizetői végberendezések és a központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat létrehozása különféle távközlő hálózatokon keresztül, és a kapcsolat ideje alatt a szolgáltatások által lehetővé tett protokollok szerinti adatátvitel megvalósítása, vagyis adat, jel, kép, hang adott címre történő továbbítása az Internet hálózaton belül.

A Szolgáltató hozzáférési pontot létesít, amely a Szolgáltató központi kiszolgáló berendezésének valamely interfésze, továbbá a Szolgáltatás típusától függően biztosítja az Előfizetők részére a szükséges azonosítókat és jelszavakat, amelyek segítségével az Előfizetői végberendezések valamely távközlő hálózaton keresztül az Internet hálózathoz kapcsolódhatnak.

A Szolgáltató a Szolgáltatás biztosításához a szükséges megfelelés tanúsítással rendelkező számítógépekkel, adatátviteli eszközökkel és távközlő hálózatokkal ellátott adathálózati központot üzemeltet, amelyet szakirányú végzettséggel és megfelelő szakmai gyakorlattal rendelkező személyzettel működtet.

Bővebb információk a [Díjszabásban \(I. sz. melléklet\)](#) meghatározott szerint vehetők igénybe.

#### 3.1.2.1 Internet Kiegészítő szolgáltatások

A Szolgáltató az Előfizetők számára az Internet szolgáltatáshoz kapcsolódó, távközlési szolgáltatásnak nem minősülő egyéb kiegészítő szolgáltatásokat is nyújt. A kiegészítő szolgáltatások igénybevételére kötött külön megállapodások az Internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó Előfizetői szerződésektől eltérő jogviszonyt jelentenek, így azokra a jelen ÁSZF-ben foglaltak – a felek eltérő megállapodása hiányában – nem irányadóak. A Szolgáltató ideiglenesen kialakíthat olyan kiegészítő-szolgáltatáscsomagokat, amelyeket az Előfizetők csak, mint egész rendelhetnek meg, illetve amelyeket kizárólag valamely Internet szolgáltatást igénybe vevő Előfizetői kör veheti igénybe.

### 3.1.3 Kiegészítő, kényelmi szolgáltatások, egyedi fejlesztések, díjcsomagok

A Szolgáltató az egyes szolgáltatásokhoz a [Díjszabásban \(I. sz. melléklet\)](#) meghatározott kiegészítő és kényelmi szolgáltatásokat biztosítja. A kiegészítő és kényelmi szolgáltatások alapszolgáltatáshoz kapcsolódóan egyéb (hálózati és/vagy információs) szolgáltatásokat nyújtanak az Előfizetőknek.

A Szolgáltató az ÁSZF jelen fejezetének módosítása nélkül, a [Díjszabásban \(I. sz. melléklet\)](#) módosításával változtathatja az egyes Szolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások körét. Az egyes kiegészítő szolgáltatások díjazásáról a mindenkori aktuális [Díjszabásban \(I. sz. melléklet\)](#) rendelkezik. A kiegészítő szolgáltatások esetében a Szolgáltatónak jogában áll az alap/egyszeri/havi díjon kívül a Hirdetmény „Forgalmi Díjak”

fejezetében meghatározott forgalmi díjakat felszámítani, amennyiben – pl. de nem kizárólag: hívás átirányítás - a szolgáltatáshoz forgalmi típusú igénybevétel is kapcsolódik. A Szolgáltató ideiglenesen kialakíthat olyan kiegészítő-szolgáltatáscsomagokat, amelyeket az Előfizetők csak, mint egész rendelhetnek meg.

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes Szolgáltatásokon belül, illetve az egyes típusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze, melyeket – állandó szolgáltatáscsomagok esetében – a [Díjszabásban \(I. sz. melléklet\)](#), időszakos szolgáltatáscsomagok esetében honlapján tesz közzé.

A kiegészítő szolgáltatások és szolgáltatáscsomagok nyújtásával kapcsolatos feltételekre és a kapcsolódó Díjazásra, jelen ÁSZF csak kifejezett ez irányú rendelkezés esetén vonatkozik, egyebekben az ÁSZF rendelkezései irányadóak.

### **3.2 A szolgáltatások igénybevehetőségének földrajzi területe**

A Szolgáltató a szolgáltatást a Magyarországon nyújtja, a [2.3.1 pont](#) szerinti magyarországi illetve – egyes szolgáltatások esetében – külföldi elsődleges hozzáférési pontokra telepítve, illetve az ott meghatározottak szerint, telepítési ponthoz nem kötötten. A szolgáltatáshoz kapcsolódó forgalmat a szolgáltatás 3. pontban meghatározott tartalma szerinti irányokba bonyolíthatnak le az Előfizetők az adott szolgáltatás igénybevétele során.

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

A Szolgáltató biztosítja előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok (a mentőket (104), a tűzoltókat (105), a rendőrséget (107), az egységes segélyhívót (112)) elérését. A segélykérő hívás díjmentes. A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani a segélykérő hívások továbbítását.

A Szolgáltató által nyújtott hívószám kijelzés letiltási szolgáltatás nem alkalmazható a 24/1997. (III.26.) BM rendeletben meghatározott, az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények, valamint a segélyhívó szolgálatok (rendőrség, tűzoltóság, mentőszolgálat, „112” egységes európai segélyhívószámra) hívószámaira irányuló hívások esetén.

A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is rendelkezésre bocsátja a segélyhívó szolgálatok kérésére a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

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

A Szolgáltató nem nyújt egyetemes szolgáltatást.

### **3.5 A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye**

#### **3.5.1 Helyhez kötött beszédcélú szolgáltatás esetén**

Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatást Internet hálózat beszédcélú felhasználása keretén belül nyújtja. Ennek megfelelően a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal azokért a hibákért, a szolgáltatásminőségi követelmények minimál értékeinek nem teljesüléséért, illetve bármilyen további hibás teljesítésért vagy késedelemért, amely abból ered, hogy az Előfizető harmadik személy által nyújtott szolgáltatás keretében igénybe vett Internet hozzáférése a Szolgáltatás igénybevételehez nem megfelelő.

Ennek megfelelően az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató felelőssége addig terjed, és a Szolgáltató vállalt szolgáltatás minőségi minimál követelményei addig a pontig teljesülnek, ahol az Előfizető a [2.4 pont](#) szerinti hozzáférési ponton az Interneten keresztül a Szolgáltatóval kapcsolatba lép.

Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatás során a Szolgáltató infrastruktúráján továbbított adat tartalmáért semmilyen felelősséget nem vállal.

### **3.5.2 Helyhez kötött vezetékes internet szolgáltatás esetén**

Az előfizetői hozzáférési pont a hálózat részét képező azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az Előfizető végberendezése csatlakoztatható a Szolgáltató hálózatához. Az előfizetői hozzáférési pont a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa).

### 4 Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

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

A Szolgáltató a Szolgáltatás során mindenkor garantálja, hogy Szolgáltatása, illetőleg hálózata megfelel az ezekre vonatkozóan jogszabályban meghatározott műszaki követelményeknek.

A Szolgáltató szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében vállalt célértékei és minimál- értékei egymással megegyeznek.

#### **4.1.1 A Szolgáltató szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében vállalt minimál- értékei**

##### **4.1.1.1 A Szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje**

A Szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje az Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított 15 nap (a Felek eltérő megállapodása hiányában).

##### *4.1.1.1.1 A minőségi mutató meghatározása*

A Szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje. Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több vonal vagy szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott teljesítési időpont mérési szempontból külön megrendelésnek számít akkor is, ha azokra egy Előfizetői Szerződés vonatkozik.

Amikor egy igénybejelentő többféle helyszínen létesített szolgáltatást rendel, akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása mérési szempontból külön megrendelésnek számít akkor is, ha azokra egy Előfizetői Szerződés vonatkozik.

A minőségi mutató teljesítéséből kizárt esetek különösen:

- visszavont megrendelések,
- azok az esetek, amikor a szolgáltatást az Előfizetőnek kell aktiválnia,

ha a létesítés az Előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben, ha az előfizető halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

##### *4.1.1.1.2 A minőségi mutató származtatása*

Számítással, a létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátja (megkezdett naptári nap).

##### **4.1.1.2 A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje**

A Szolgáltató vállalja, hogy a bejelentett panaszokat a bejelentéstől számított 72 órán belül elhárítja.

##### *4.1.1.2.1 A minőségi mutató meghatározása*

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

A megkezdett órákba beleszámítandók az ünnep- és munkaszüneti napok is. A minőségi mutató teljesítéséből kizárt esetek különösen:

- végberendezés hibája (függetlenül attól, hogy az az Előfizető saját eszköze, vagy a Szolgáltatótól bérleti konstrukcióban igénybe vett eszköz),
- ha a javítás az Előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés–a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt – nem lehetséges a megkívánt időben,
- az Előfizető kéri a javítás elhalasztását.



### 4.1.1.2.2 A minőségi mutató származtatása

Számítással, a hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátja (megkezdett óra).

### 4.1.1.3 A bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és – összhangban az Eht. 138. §-ával - legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja.

#### 4.1.1.3.1 A minőségi mutató meghatározása

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje.

#### 4.1.1.3.2 A minőségi mutató származtatása

Számítással, a számlapanaszok kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80%-nak az időbeli felső korlátja (megkezdett naptári nap).

### 4.1.1.4 A Szolgáltatás rendelkezésre állása

A Szolgáltató vállalja, hogy a helyhez kötött beszédcélú Szolgáltatás éves rendelkezésre állása legalább 97%.

A Szolgáltató vállalja, hogy a vezetékes internet hozzáférési Szolgáltatás éves rendelkezésre állása legalább 98%.

Ennek alapján a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatásokra a jelen fejezetben meghatározott minőségi célértékeket biztosítja a tényleges rendelkezésre állási idő fent meghatározott arányában

#### 4.1.1.4.1 A minőségi mutató meghatározása

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

A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartama az az időszak, amikor az Előfizető a szolgáltatást valóban igénybe veheti, függetlenül attól, hogy a szolgáltatás kiesését az egyes Előfizetők érzékelték-e.

Szolgáltatás-kiesésnek nevezzük, amikor a szolgáltatás az Előfizető részére nem igénybe vehető. A szolgáltatás-kiesés időtartamába tartozik:

- a szolgáltatás váratlan meghibásodás miatti szünetelése,
- a szolgáltatás tervezett átalakítás, felújítás, karbantartás miatti szünetelése. A minőségi mutató teljesítéséből kizárt esetek különösen:
- a szolgáltatás Előfizető kérésére történő szüneteltetése,
- Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében, a jogszabályok által előírt módon történő szüneteltetés.

#### 4.1.1.4.2 A minőségi mutató származtatása

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

- a vis major miatti szünetelés időtartama,
- Szolgáltató érdekkörén kívüli egyéb ok miatti szünetelés (különösen: időjárási viszonyok, balesetek, súlyos energiaszolgáltatási zavar, hálózati eszközt érintő rongálás, lopás) időtartama,
- Előfizető kérésére történt szünetelés időtartama,
- Előfizető szerződésszegése miatti korlátozás időtartama,
- nem saját tulajdonú hálózaton való szolgáltatásnál a hálózati hiba időtartama.

Az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a tényleges rendelkezésre állási idő hányadosát ki kell vonni 1-ből, és az eredményt szorozni kell 100-zal.

### **4.1.1.5 A sikeres hívások aránya**

A Szolgáltató vállalja, hogy sikeres hívások aránya nagy forgalmú időszakban (hétfőtől péntekig 9:00-15:00 óráig) kezdeményezett összes híváshoz képest belföldi, illetve nemzetközi hálózatba irányuló hívások esetén eléri a minimum 95%-ot.

#### *4.1.1.5.1 A minőségi mutató meghatározása*

A sikeres hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest [%].

#### *4.1.1.5.2 A minőségi mutató származtatása*

A vizsgált időszakban a megfigyelt forgalom vonatkozásában a sikeres hívások száma osztva a megkísérelt hívás számával és szorozva 100-zal [%].

### **4.1.1.6 Hívás felépítési idő**

A Szolgáltató vállalja, hogy sikeres hívások esetén a hívás felépítési idő belföldi, illetve nemzetközi hálózatba irányuló hívások esetén nem haladja meg a 25 másodpercet.

#### *4.1.1.6.1 A minőségi mutató meghatározása*

A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül.

#### *4.1.1.6.2 A minőségi mutató származtatása*

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

### **4.1.1.7 Kezelő, hibafelvevő válaszideje**

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítja.

#### *4.1.1.7.1 A minőségi mutató meghatározása*

A kezelői, hibafelvevői munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ában teljesített együttes válaszideje.

#### *4.1.1.7.2 A minőségi mutató származtatása*

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

### **4.1.1.8 Közvetlen kapcsolatfelvétel lehetősége**

A Szolgáltató az ügyfélszolgálatára érkező hívások esetében a menürendszer első (belépő) szintjén biztosítja a közvetlen kapcsolatfelvétel lehetőségét az ügyintézővel. Az ügyintézővel történő közvetlen kapcsolatfelvétel választásának lehetőségét a Szolgáltató nem köti a hívó előzetes azonosításához.

### **4.1.2 A Díjazás hitelessége**

A szolgáltató szavatolja, hogy számlázási rendszere megfelel a 13/2011 (XII.27.) NMHHE. rendelet 13-15. §-ában foglalt követelményeknek, valamint a 2003. évi C. tv. 142. §. (3)-(11) bekezdésében foglaltaknak, számlázási rendszere jogszabály szerint felhatalmazott és hatóság által kijelölt tanúsító szervezet által hitelesített.

**4.2 Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz,**

### **tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése**

A szolgáltató hálózatában végzett forgalommérési, irányítási, menedzselési tevékenységei nincsenek hatással a [4.1. pontban](#) meghatározott szolgáltatásminőségi minimum értékekre, valamint az szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokra, tartalmakra, alkalmazásokhoz történő hozzáférésekre.

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

A Szolgáltató a hálózat egységességének, a szolgáltatások biztonságának, valamint a szolgáltatások nyújtása során kezelt személyes adatok védelmének biztosítása céljából az alkalmazott technológia által nyújtott, a nemzetközi szabványokon (ITU) alapuló hálózatmenedzsment eszközöket, valamint a belső utasításokkal szabályozott adatkezelési eljárásokat és ellenőrzési módszereket alkalmaz.

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, vagy a szokásostól jelentősen eltérő irányú hívásokat. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által kezelt forgalmi adatok alapján az átlagos felhasználói szokásokhoz képest jelentős mennyiségű vagy attól jelentősen eltérő irányú forgalmat bonyolít a Szolgáltató a szolgáltatást az Előfizető előzetes értesítése nélkül is korlátozhatja.

Ebben az esetben a korlátozást megelőzően, azzal egyidejűleg vagy kiemelt biztonsági kockázat esetében azt követően a Szolgáltató az Előfizetőt értesíti, és a továbbiakban vele történt egyeztetésnek megfelelően jár el, akár a szolgáltatás korlátozása, akár más intézkedés megtételét illetően.

A Szolgáltatónak joga van belföldi hívások esetén 180 perc, külföldi hívások esetén 60 perc után a hívásokat megszakítani. Amennyiben az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatási szám hívása esetén az Előfizető részére kiszámlázandó díj eléri a hatóság által közzétett legmagasabb díjat, úgy a Szolgáltató a hívást bonthatja. 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.

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

Az Előfizető a Szolgáltató hálózatához saját tulajdonú készüléket csatlakoztathat, amennyiben az rendelkezik megfelelőségi jelöléssel. A Szolgáltató egyes szolgáltatások esetében az ajánlott végberendezésekre javaslatot tehet. Az Előfizetői tulajdonú végberendezés fenntartásáról az Előfizető gondoskodik.

A hírközlő berendezések nem veszélyeztethetik a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények) és meg kell felelniük az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek, továbbá eleget kell tenniük az egészségvédelmi és környezetvédelmi jogszabályokban előírt követelményeknek.

A készülék akkor helyezhető üzembe, ha teljesíti az alapvető követelményeket, el van látva a megfelelőségi jelöléssel, és teljesíti a 5/2004 (IV.13.) IHM Rendelet előírásait. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges beállításokat/végberendezések üzembe helyezését az Előfizető maga is elvégezheti. A Szolgáltató mentesül a nem megfelelő végberendezés vagy a megfelelő végberendezés nem megfelelő üzembe helyezéséből adódó hibák miatt felmerülő felelősség alól.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, illetve a szerződés teljes időtartama alatt bármikor ellenőrizze. Ha a Szolgáltató véleménye szerint ezen berendezések nem alkalmasak a szolgáltatás használatára, illetve nem

## **Általános Szerződési Feltételek**

teljesítik a fentiekben foglaltakat, a Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas berendezés biztosítását. Ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, a Szolgáltató a szolgáltatás minőségéért, illetve ehhez kapcsolódóan bekövetkezett bármiféle káreseményét felelősséget nem vállal.

### 5 A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

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

A Szolgáltatás szüneteltetése történhet az Előfizető kérésére vagy a Szolgáltató által.

##### **5.1.1 Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés**

Az Előfizető a [Díjszabásban \(I. sz. melléklet\)](#) rögzített szüneteltetési díj megfizetése ellenében jogosult a Szolgáltatótól az előfizetői Szolgáltatás maximum 6 hónapos időtartamra történő szüneteltetését kérni, és a szüneteltetés után kérni a rendszerbe történő visszakapcsolást. Az Előfizető a Szolgáltatás szüneteltetését kérheti írásban, vagy szóban személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán. A határozott időre, hűségidővel kötött szerződések szüneteltetése esetén a szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető csak - az Előfizetői Szerződés [Díjszabásban \(I. sz. melléklet\)](#) feltüntetett - csökkentett, indokolt és méltányos díj, illetve egyszeri eljárási díj fizetésére köteles.

##### **5.1.2 A Szolgáltató általi szüneteltetés**

Az Szolgáltatás Szolgáltató általi szüneteltetésére sor kerülhet

- az Előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt- amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre, amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.
- Üzleti Előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő összegű vagyoni biztosítékot.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okok közül a fentiek szerinti ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles.

Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatás szünetelésével kapcsolatban okozott károkért.

#### **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**

A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével akkor jogosult, ha

- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését;

- az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;
- az Előfizető a Szolgáltató által kezelt forgalmi adatok alapján az átlagos felhasználói szokásokhoz képest jelentős mennyiségű vagy attól jelentősen eltérő irányú forgalmat bonyolít
- az Előre fizetett szolgáltatás esetén, ha a Szolgáltatás sajátosságaiból adódóan negatív egyenleg keletkezik.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást 15 napos felmondási határidővel felmondani és ennek időtartamára a Szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény- így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

A Szolgáltató – kivétel abban az esetben, ha vélelmezi, hogy Előfizető szándékosan megtévesztette – a műszakilag kivitelezhető mértékben csak azokat az előfizetői szolgáltatásokat korlátozza, melyek kapcsán az előfizetői szerződésszegés bekövetkezett. A Szolgáltató Utólag Fizetett Szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőtől biztosítékként hőközi díj fizetését kérheti. Az összeghatár, melynek elérése esetén a Szolgáltató ezzel a jogával élhet a még le nem számlázott forgalom teljes összegére vonatkozóan nettó 10.000,-Ft. A díjhatár elérésekor a Szolgáltató a Szolgáltatást korlátozhatja az Előfizető értesítése mellett és a Szolgáltatás további igénybe vételét az Előfizető számára biztosíték fizetéséhez kötheti.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak fennállása alatt bármikor az Előfizető által a szerződéskötéskor megadott személyes adatokat, illetve az Előfizető fizetőképességét - akár harmadik személyek útján is - vizsgálni, és az Előfizetőtől az ehhez szükséges információkat, illetve ezt igazoló okmányokat kérni. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás nyújtását díjfizetéshez, vagy valamely egyéb biztosítékhoz kötni. Amennyiben az Előfizető díjfizetési vagy biztosítéknyújtási kötelezettségének nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást korlátozására.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon –pl. különösen az Előfizető bejelentése alapján és azt követően az ellenőrzéseket végrehajtva-tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

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

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

Amennyiben a Szolgáltatás korlátozására az Előfizető magatartása miatt került sor, a korlátozás megszüntetése az Előfizető kérésére csak a [Díjszabásban \(I. sz. melléklet\)](#) meghatározott visszakapcsolási díj és valamennyi egyéb hátralékos tartozás megfizetését követően történhet.

A Szolgáltató a Szolgáltatás korlátozása esetén is biztosítja a segélykérő hívások továbbítását, illetve a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatának és hibabejelentőjének elérhetőségét. Amennyiben a Szolgáltatót kár érte az Előfizető olyan magatartása miatt,

amely a Szolgáltatás korlátozásának indokául szolgál, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ebből eredő kárigényét az Előfizetővel szemben érvényesítse.

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

Az Előfizető a [Díjszabásban \(I. sz. melléklet\)](#) rögzített szüneteltetési díj megfizetése ellenében jogosult a Szolgáltatótól az előfizetői Szolgáltatás maximum 6 hónapos időtartamra történő szüneteltetését kérni, és a szüneteltetés után kérni a rendszerbe történő visszakapcsolást. Az Előfizető a Szolgáltatás szüneteltetését kérheti írásban, vagy szóban személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán. A határozott időre, hűségidővel kötött szerződések szüneteltetése esetén a szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik. Ha a Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető csak - az Előfizetői Szerződés [Díjszabásban \(I. sz. melléklet\)](#) feltüntetett - csökkentett, indokolt és méltányos díj, illetve egyszeri eljárási díj fizetésére köteles.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szüneteltetési időszak végén - amely nem lehet hosszabb, mint a Szolgáltató jelen általános szerződési feltételeiben a szüneteltetés leghosszabb időtartamaként meghatározott időtartam - a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a szolgáltató indokolt, méltányos, egyszeri díjat számíthat fel. Egy Előfizetői Szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

### **5.4 Az Előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei**

A Szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az Előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti.

Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel. Amennyiben a Szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, Szolgáltató a Szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az Előfizetői szerződést felmondhatja.

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

### 6 Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem Előfizetői Szerződés szerinti teljesítésével, különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkentésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszüntetésével kapcsolatos.

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

Az Előfizető köteles a Szolgáltatásban felmerülő problémákat a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán a hibabejelentő menüpont kiválasztásával, vagy elektronikus levélben haladéktalanul bejelenteni. A Szolgáltató hálózatából a telefonos Ügyfélszolgálat hívása díjmentes, a más szolgáltatók hálózatából történő hívásért az Előfizető az adott szolgáltató mindenkori díjszabásában meghatározott díjat köteles megfizetni. A Szolgáltató a hibabejelentést, a hiba behatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, illetve nyilvántartásba veszi, és az adatkezelési szabályok betartásával öt évig megőrzi.

A nyilvántartás tartalmazza:

- Az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- Az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- A hibajelenség leírását;
- A hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- A hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- A hiba okát;
- A hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- Az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket az Előfizető számára visszaigazolni, 48 órán belül kivizsgálni, és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíteni arról, hogy további helyszíni vizsgálat szükséges vagy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, illetve az nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A Szolgáltató vállalja, hogy a bejelentett hibát 72 órán belül elhárítja. A Szolgáltató a hibaelhárítás eredményéről az Előfizetőt elektronikus levélben vagy telefonon értesíti.

A telefonos Ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató havi átlagban az Ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani. A bejelentkezés elmulasztása vagy késedelmes bejelentése esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegesen felmerülő, az Előfizetőt érintő károkért és költségeikért.

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

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

Az Eht. 141. § (1) bekezdés szerinti kötelezettség teljesítése során a Szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított öt éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni. A Szolgáltató a hibabejelentés eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.



Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által a hiba bejelentését követő 48 órán belül küldött 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 időszakokkal meghosszabbodik.

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

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

A Szolgáltató az előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők tájékoztatására Ügyfélszolgálatot működtet telefonhálózaton, illetve Interneten keresztül történő eléréssel. Az előfizetői hibabejelentésre a [6.1. pontban](#) foglaltak irányadók.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői bejelentésekről a Szolgáltató hangfelvételt készít, melyet visszakereshető módon a bejelentés időpontjától számítva legalább öt évig megőriz és:

- az érintett Előfizető általi visszahallgathatóságát ügyfélszolgálati helyiségében előzetes bejelentés alapján lehetővé teszi
- az Előfizető kérelmére 30 napon belül az Előfizető részére másolati példányban rendelkezésre bocsátja.

#### **6.2.1 Panaszbejelentés, ügyfelek tájékoztatása**

Az Előfizető a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket és panaszokat, a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán, illetve az [ugyfelszolgalat@cbntelekom.hu](mailto:ugyfelszolgalat@cbntelekom.hu) e-mail címre eljuttatott elektronikus levélben teheti meg. A Szolgáltató a bejelentést, illetve panaszt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 napon belül kivizsgálja. A Szolgáltató a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt a vizsgálat befejezését követő 30 napon belül elektronikus levélben értesíti.

Az Előfizető a Szolgáltatással, az előfizetői jogviszonnyal, a Díjszabással és az akciókkal kapcsolatos kérdésekben a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán érdeklődhet.

#### **6.2.2 Reklamációk**

Amennyiben az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződés teljesítésével, különösen a Szolgáltatás minőségével, a Szolgáltató nem megfelelő magatartásával és a számlázással kapcsolatban reklamációja van, a Szolgáltató Ügyfélszolgálatához kell fordulnia telefonon, elektronikus levélben vagy levélben. A Szolgáltató elérhetőségeit az 1. pont tartalmazza. A Szolgáltató a reklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 napon belül kivizsgálja. A Szolgáltató a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt a vizsgálat befejezését követő 30 napon belül elektronikus levélben értesíti.

#### **6.2.3 Díjreklamáció**

A Szolgáltató az írásban bejelentett díjreklamációban foglaltakat nyilvántartásba veszi, és 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, egyéb esetekben a díjreklamációnak a vitatott számlaösszeg kifizetésére halasztó hatálya nincs.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlálása, továbbá megállapítása helyes volt. Ennek során az Előfizető kérésére a Szolgáltató az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítja, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. A Szolgáltató a számlában foglaltak helyességét a 7.1.3.2.3. pontban foglaltaknak megfelelően bizonyítja.

Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációban foglaltaknak helyt ad, a díjreklamáció bejelentésétől számított 30 napon belül az Előfizető választása szerint a díjkülönbözetet és annak kamatait a következő számlából egy összegben levonja, egyenlegén jóváírja vagy az Előfizetőnek egy összegben visszafizeti.

Az Előfizetőt a díjkülönbözet után napi kamat illeti meg a befizetés és a jóváírás közötti időre. Az egy napra eső kamat az éves kamat 1/365-öd része. A kamat éves mértéke 12 %.

Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációt elutasítja, az erről szóló értesítést és az elutasítás indokolását írásban megküldi az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződésben megadott elektronikus címre vagy postai levelezési címre.

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

A Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítése során és a Szolgáltatás, valamint a kiegészítő szolgáltatások megfelelő biztosítása érdekében a jogszabályokban rögzített műszaki előírásoknak megfelelően a tőle elvárható módon végzi hálózatának kiépítését, üzemeltetését, karbantartását és hibaelhárítását.

Amennyiben a Szolgáltatás és a kiegészítő Szolgáltatások nem felelnek meg a 4.1. pontban foglalt szolgáltatásminőségi követelményeknek, a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles. lőfizető által Jelen ÁSZF 6.1 pontja szerint bejelentett hibákhoz kapcsolódóan Szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

- a) jelen ÁSZF 6.1 pontjában meghatározott szerinti értesítésre nyitva álló – 48 órás - határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténteig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló – 72 órás - határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap:

- a) kétszerese az a) pont szerinti esetben (értesítési határidő elmulasztása esetén)
- b) négyszerese a b) pont szerinti esetben (hibajavítás késedelme), ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- c) nyolcszorosa a b) pont szerinti esetben (hibajavítás késedelme), ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

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

A szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségnek a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – tesz eleget. E kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy tesz eleget, hogy:

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

Postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

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

Az Előfizetőnek joga van ahhoz, hogy a Szolgáltatással kapcsolatban információt kérjen a Szolgáltatótól. Az Előfizetőnek joga van a telefonos Ügyfélszolgálat szolgáltatásait igénybe venni.

A telefonos Ügyfélszolgálat a Szolgáltató rendszeréből díjmentesen hívható, másszolgáltatók hálózatából történő hívás esetén az Előfizető az adott szolgáltató által meghatározott díjat köteles fizetni. A szolgáltató elérhetőségeit a [1. pont](#) rögzíti.

Az ügyfélszolgálat egyes konkrét ügyfélbejelentésekhez kapcsolódó működésének rendjét a [6.2.1](#), [6.2.2](#), [6.2.3](#). pontok a bejelentések kezelésével kapcsolatos minőségi célértékeket pedig a [4.1. pont](#) szabályozza.

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

A Szolgáltató tudakozó szolgálatot nem tart fenn.

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

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató válaszát nem tartja megfelelőnek, az alábbi szervekhez fordulhat jogorvoslatért:

- A területi gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testületekhez. Az eljárás részletes szabályait a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Tv. tartalmazza;
- A területi fogyasztóvédelmi felügyelőségekhez;
- A Szolgáltató felett felügyeletet gyakorló Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz.
- Az Előfizető minőség-felügyeleti eljárás indítását kérheti, ha vitatja a Szolgáltatónak a Szolgáltatás minőségére, az általa végzett hibaelhárításra vagy a Szolgáltatással kapcsolatos díjszámításra vonatkozó állásfoglalását;
- A Gazdasági Versenyhivatalhoz verseny joggal összefüggésben;
- Bíróságokhoz díjvitával, fogyasztóvédelemmel összefüggésben, valamint minden olyan esetben, amikor a panaszt a Szolgáltató hatáskörében vagy államigazgatási hatáskörben nem megfelelően rendezték.

A Szolgáltató mindenkor úgy jár el, hogy a fogyasztó érdekeinek védelmét biztosítsa. A Szolgáltatót a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság felügyeli.

Az előfizető elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos, méltánylást érdemlő érdekeinek sérelme esetén panasszal a [V. sz. mellékletben](#) található felügyeleti szervekhez fordulhat.

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

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

#### **7.1.1 Díjfizetés**

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéért és a Szolgáltatás Előfizető rendelkezésre állásáért díjfizetésre köteles a Szolgáltatóval szemben. A díj mértékét a Szolgáltató a mindenkor érvényes Díjszabásában határozza meg. A Díjszabást Szolgáltató egyoldalúan bármikor módosíthatja. A Díjszabás az Előfizetői Szerződés elválaszthatatlan részét képezi. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés írásbeli megkötésekor az Előfizetői Szerződés típusának megfelelő érvényes Díjszabását az Előfizető kérésére az Előfizető rendelkezésére bocsátja, valamint internetes honlapján elérhetővé teszi.

Amennyiben a Szolgáltató Díjszabását módosítja, úgy a Szolgáltató közlemény formájában tájékoztatja az Előfizetőt a Díjszabás módosulásáról és az Előfizetőt erre az esetre megillető jogokról.

A Szolgáltató az időmérésen alapuló szolgáltatás mérését másodperc alapon, díjának számítását és számlázását az Egyedi Előfizetői Szerződésben és az Általános Szerződési Feltételekben kialakított számlázási egység alapján végzi.

A Szolgáltató hálózati kapcsolástechnikai rendszerét úgy köteles kialakítani, hogy a díjazott időtartam, azaz időmérésen alapuló szolgáltatás esetén a kapcsolat létrejötte és bontása közötti időtartam a végpontok közötti beszédkapcsolat fennállásának tényleges idejét helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén hívó oldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel haladhatja meg.

#### **7.1.2 Fizetendő díjak**

Az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor egyszeri csatlakozási díjat, és az első Havi Előfizetői Díjat köteles megfizetni Szolgáltatónak, ami a Szolgáltató hálózatához történő csatlakozás feltétele. A továbbiakban az Előfizető köteles a Havi Előfizetői Díj, valamint a Szolgáltatás igénybevétele után Forgalmi Díjat megfizetni Szolgáltatónak, amelyről Szolgáltató havonta számlát küld Előfizetőnek. A díjak mértéke az Előfizető által választott szolgáltatástól függ.

Előfizető köteles a számlán feltüntetett esedékes teljes összeget a számlán feltüntetett fizetési határnapig a Szolgáltatónak megfizetni.

Lebeszélhető díjcsomagok esetén a lebeszélhetőség a számlázási ciklus első napjától számított adott díjcsomagra vonatkozó forgalmi irányokra és forgalmi díjakra vonatkozik.

##### **7.1.2.1 Díjcsomagok**

A Szolgáltató által meghirdetett díjcsomagokat a mindenkori [Díjszabás \(I. sz. melléklet\)](#)a díjcsomagok időbeli hatályának feltüntetésével tartalmazza. A szolgáltató megkülönböztet általános hatályú, és akciós díjcsomagokat.

##### **7.1.2.2 Általános díjcsomagok**

Az általános díjcsomagokat bármely Előfizető jogosult választani és igénybe venni a szolgáltatásra kötött Előfizetői szerződés aláírását követően. Az általános Díjcsomagokat a [Díjcsomagok \(I. sz. melléklet\)](#) tartalmazza.

### 7.1.2.3 Akciós díjcsomagok

Akciós díjcsomagokat a Szolgáltató időszakosan indít. Az akciós díjcsomagokat igénybe venni az adott akciós díjcsomagban megjelölt Előfizetői kör jogosult az akcióban jelölt időbeli hatállyal és feltételekkel. Az Általános Szerződési Feltételek külön – [IV. sz. melléklete](#) tartalmazza az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket. E melléklet módosítása esetén a Szolgáltató köteles a mellékletet az ÁSZF módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, azonban ez esetben az Előfizetők előzetes értesítése nem szükséges. Ennek a Szolgáltató úgy felel meg, hogy a módosított IV. sz. mellékletet honlapján közzéteszi, valamint nyomtatott formában Ügyfélszolgálatán rendelkezésre bocsátja.

Az akciók során alkalmazott kedvezmények feltételesek és a szolgáltatás igénybevételének olyan módját jelenti, amely kedvezőbb a szolgáltató mindenkorin ÁSZF-jében meghatározott általános díjfeltételektől, s amelyet a szolgáltató az előfizető által vállalt határozott idejű szerződés esetében biztosít. Ha az előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor vagy módosításakor a szolgáltató által közzétett valamely különleges ajánlat alapján határozott idejű szerződés aláírásával olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, amelyet a szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatási szinthez és/vagy csomaghoz és meghatározott kötelező szerződéses időtartamhoz kötött, az előfizető elveszíti a feltételes kedvezmény összegét, amennyiben ezen időszak alatt:

- az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti;
- az előfizető súlyos szerződésszegése miatt a szolgáltató az előfizetői szerződést jogszerűen felmondja;
- kezdeményezésére olyan szerződésmódosítás jön létre, amellyel az egyik vagy több emelt szintű szolgáltatás alacsonyabb szintű és díjazású szolgáltatásra változik, vagy valamely szolgáltatás igénybevételét lemondja, feltéve, hogy arra tekintettel kapott kedvezményt, mert a szolgáltatótól egy vagy több emelt szintű hírközlési szolgáltatást rendelt meg;
- az előfizető kezdeményezésére a szolgáltatás 60 napot meghaladóan szünetel.
- A fenti esetekben az előfizető a feltételes kedvezményt elveszti, és köteles az adott kedvezmények összegének egyösszegű visszafizetésére.

Ha az előfizető a feltételes kedvezmény igénybevételére nyilatkozott és ezen nyilatkozatban meghatározott időtartamon belül a szolgáltatás 6 hónapot meg nem haladó időtartamú szüneteltetését kéri, úgy a feltételes kedvezmény időtartama a szünetelés időtartamával meghosszabbodik. Szünetelés esetén az [5.1.1. pont](#) az irányadó.

### 7.1.2.4 Egyedi díjcsomagok

Egyedi díjcsomagokat a Szolgáltató az Előfizetővel kötött Egyedi Előfizetői Szerződésben határozhat meg. Az Egyedi díjcsomagok az adott Előfizető által igénybe vett Szolgáltatásokra a Díjcsomagokban meghatározottól eltérő Díjtételeket tartalmazhatnak. Az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott – kedvezményes – díjtételek határozott időtartamra (hűségidővel) kötött Egyedi Előfizetői Szerződések esetében a határozott időtartamra vonatkoznak.

A határozott időtartam lejártával a Szerződés határozatlan időtartamúvá alakul, amennyiben ehhez az Előfizető az Előfizetői Szerződésben annak megkötésekor hozzájárulását adta. Ekkor a határozott időtartamra érvényes kedvezményes díjtételek maradnak érvényben mindaddig, míg ezek módosításáról a Szolgáltató az Előfizetőt írásban nem értesíti.

A Szolgáltató a díjmódosításról legkorábban a határozott idő lejártát megelőző hatvanadik napon küld az Előfizető részére ajánlatot és ez a joga a határozott időtartam lejártát követően is megilleti egészen addig, míg a Szerződés hatályban van. A Szolgáltató az új ajánlatban rögzíti az Előfizető számára biztosítani kívánt új Díjtételeket. Az Előfizető az

értesítést követő 30 napon belül dönthet arról, hogy: az ajánlatban szereplő díjtételeket elfogadja és ezek biztosítása érdekében a Felek további határozott időtartamot rögzítenek az Egyedi Előfizetői Szerződés módosításában, határozatlan idejű Előfizetői Szerződésének fenntartása mellett elfogadja az érvényes Díjszabásban rögzített díjak alkalmazását, él azzal a jogával, hogy szerződését felmondja. Ez a jog attól a naptól illeti meg az Előfizetőt, amikortól Szerződése a határozott időtartam lejártával határozatlanná alakul.

Amennyiben az Előfizető az ajánlattal, illetve Előfizetői Szerződésével kapcsolatos nyilatkozatát az értesítés dátumától számított 31. napig nem teszi meg, a Szolgáltató a határozatlanná alakult szerződés érvénybe lépését követően jogosult az érvényes Díjszabásban rögzített – hűségidő vállalása nélküli – díjtételek alkalmazására az Előfizető által igénybe vett szolgáltatásokra.

### 7.1.2.5 Egyszeri díjak

#### Visszakapcsolási díj

Ha a havi díj megfizetése határidőben nem történik meg és a felszólítás kézhezvételétől számított 15 nap is eredménytelenül telik el, 30 napos felmondási idő letelte után a szerződés megszűnik és a szolgáltatást meg kell szüntetni. Amennyiben az előfizető kéri a visszakapcsolást, úgy a szolgáltatás helyreállítására a díjtartozás késedelmi kamattal növelt összegének kifizetése után visszakapcsolási díj ellenében van mód. Visszakapcsolási díjat kell fizetni az előfizető kérelmére történt szolgáltatás szüneteltetésének befejezése után. A visszakapcsolási díj összege a [Díjszabásban \(I. sz. melléklet\)](#) található

#### Kiszállási alapidíj, munkavégzés óradíja

Ha a Szolgáltató kiszáll a hozzáférési ponthoz, és a hiba az előfizető oldaláról merül fel (pl. vevőkészülék hiba) a Szolgáltató jogosult kiszállási alapidíjat, valamint a munka elvégzéséért óradíjat felszámolni, továbbá ha előzetes egyeztetett időpontban az előfizetőhöz kiszáll, de a bejutás akadályozott, a Szolgáltató jogosult kiszállási alapidíjat felszámolni az újbóli kiszálláskor. A Kiszállási alapidíj és óradíj mértéke a [Díjszabásban \(I. sz. melléklet\)](#) került meghatározásra.

#### Számlamásolat díja

A Szolgáltatások nyújtásával, biztosításával kapcsolatos, illetve szankciós jellegű, egyszeri teljesítést megkövetelő díjtételek, melyeket részletesen a [Díjszabás \(I. sz. melléklet\)](#) tartalmazza.

### 7.1.3 Számlázás

A Szolgáltató minden számlázási időszak végén az Előfizető által megadott elektronikus címre elektronikus úton megküldi az Előfizetőnek a számlázási időszakra vonatkozó elektronikus számláját és annak tételes számlamellékletét. A Szolgáltató által az Előfizető által megadott elektronikus címre kiküldött elektronikus számlák és értesítések a kézbesítés napján kézbesítettnek tekintendők.

Amennyiben az Előfizető a jelen pontban meghatározottakon túlmenően papír alapú számlára tart igényt, úgy azt köteles a szerződés megkötésekor, de legkésőbb az egyes számlázási időszakok vége előtt legalább 30 nappal a Szolgáltató felé írásban jelezni.

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani, amennyiben az Előfizetőt erről 30 nappal megelőzően értesíti.

A Szolgáltató által az Előfizető által megadott levelezési címre kiküldött számlák és értesítések a postára adástól számított 7. napon kézbesítettnek tekintendők.

Európai Unió Előfizető esetén, a 2007. évi CXXVII. tv. Alapján, amennyiben az Előfizető érvényes közösségi adószámmal rendelkezik, Szolgáltató közösségen belüli számlát állít ki.

A közösségen belüli adószámot Szolgáltató érvényességét ellenőrzi.

#### **7.1.3.1 A tételes számlamelléklet. Hívásrészletező számlamelléklet igénylése**

Az Előfizető tételes számlamellékletre jogosult. A Szolgáltató Tételes Számlamellékletet csatol a kiállított számlához.

##### 7.1.3.1.1 Tételes számlamelléklet

Az Előfizető részére kiállított tételes számlamellékletben az előfizetési díjak, a beszéd és nem beszéd célú forgalmi díjak és a kiegészítő szolgáltatások díjai elkülönítetten kerülnek feltüntetésre. A számlamellékletben a beszéd és a nem beszéd célú hívásokért felszámított díjak, valamint a díjazási időszakok és kedvezmények külön is fel vannak tüntetve.

### 7.1.3.1.2 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke

A hívásrészletező számlamelléklet magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.

A hívásrészletező számlamelléklet tartalmazza:

- A hívott számát;
- A hívás kezdő időpontját;
- A hívás időtartamát;
- A hívásegység díját;
- A hívás díját.

A hívásrészletező számlamelléklet határozott időre vagy visszavonásig, visszamenőlegesen két évre igényelhető

### 7.1.3.1.3 A tételes számlamelléklet és a hívásrészletező számlamelléklet tartalmi korlátai

A Szolgáltató a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben feltünteti azokat a forgalmazási és számlázási adatokat, amelyek annak érdekében szükségesek, hogy az Előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás helyességét, ez a kimutatás azonban nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatótól ennél részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy a kimutatással együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.

### 7.1.4 Fizetőképesség vizsgálata, előlegfizetés kikötése

A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötése előtt és annak hatálya alatt bármikor jogosult az Előfizető fizetőképességét – akár harmadik személyek bevonásával – vizsgálni, és az Előfizetőtől a fizetőképességét igazoló okmányokat kérni. A Szolgáltató jogosult az Előfizető által bemutatott okmányok valóságát megvizsgálni, és kétség esetén az okmányok valóságának bizonyítását kérni az Előfizetőtől.

A Szolgáltató az Előfizetőtől előleget kérhet. Az előleg összegét a Szolgáltató jogosult meghatározni.

### 7.1.5 Díj túlfizetés

Az Előfizetői számláknak a számlán szereplő összegben felüli, a befizető szándékától független befizetése bármely számlafizetési módon. Az Előfizető eltérő nyilatkozata hiányában a túlfizetés összegét a Szolgáltató jogosult az Előfizető következő számláján jóváírni, vagy az egyenlegét a túlfizetés összegével megnövelni.

Abban az esetben amennyiben az Előfizető a túlfizetés összegét nem a fentiek szerint kívánja érvényesíteni, és a Szolgáltatót a túlfizetés összegének visszafizetésére szólítja fel, úgy az Előfizető köteles a visszatérítéssel kapcsolatos adminisztrációs és banki költséget, a [Díjszabásban \(I. sz. melléklet\)](#) meghatározottak szerint a Szolgáltató részére megfizetni. Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a visszatérítendő túlfizetés összegéből levonja a fenti, visszatérítéssel kapcsolatos költségeket.

### 7.1.6 Késedelmes Díjfizetés

Az Előfizető a Szolgáltató számláján szereplő fizetendő összeget a számlán feltüntetett időpontig köteles a Szolgáltatónak megfizetni. Amennyiben az Előfizető a számlát a

megjelölt időpontig nem egyenlíti ki, vagy nem bizonyítja, hogy a számla kiegyenlítéséhez szükséges összes intézkedést megtette, a Szolgáltató írásbeli felszólítást küld az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződésben megadott állandó lakóhelyére vagy székhelyére. A fizetési felszólításban a Szolgáltató felhívja az Előfizetőt, hogy fizetési kötelezettségének a megadott határidőn belül tegyen eleget.

Amennyiben az Előfizetőnek a felszólítást követően is esedékes és ki nem egyenlített díjtartozása van, és az Előfizető nem adott az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot a díjtartozás erejéig, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás korlátozására a [5.2 pont](#) szerint. A Szolgáltató jogosult továbbá az Előfizetői Szerződést a [12.3.3. pont](#) szerint megszüntetni.

Ha az Előfizető díjtartozását a Szolgáltatás korlátozásának ideje alatt fizeti meg, a korlátozás megszüntetéséért a Szolgáltató a [Díjszabásban \(I. sz. melléklet\)](#) meghatározott mértékű korlátozás- megszüntetési díjra jogosult. A korlátozás-megszüntetési díjat a korlátozás megszüntetését követően megküldött első számla külön számlatételként feltüntetve tartalmazza.

A Szolgáltató késedelmes díjfizetés esetén a fizetési határidő eredménytelen elteltét követően napi kamatra jogosult. Az egy napra eső kamat az éves kamat 1/365-öd része. A kamat éves mértéke: 12 %.

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

#### **7.2.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke**

A díjfizetés módjai

- banki átutalás; postai átutalás;

#### **7.2.2 A számla kiegyenlítésének napja**

- Bankátutalás esetén a számla kiegyenlítésének napja az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámláján a befizetett összeget jóváírták;
- Postai átutalás esetén a számla kiegyenlítésének napja az a nap, amikor a Szolgáltató bankszámláján a befizetett összeget jóváírták;

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

A Szolgáltató az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetén kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít (kötbér – Ptk. 246.§).

Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.

A Szolgáltató mentesül a kötbér, illetve kártérítés megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alól, ha a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy jár el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

### **7.4 A kötbér meghatározása, mértéke és módjai**

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül - az előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. Üzleti előfizetők esetében a Szolgáltató az Előfizető kötbérfizetésre vonatkozó, a teljesítéshez szükséges adatokat tartalmazó igénybejelentése alapján, az igény jogszerűségének vizsgálatát követően intézkedik a jogos kötbér megfizetése iránt.

A kötbér megállapításának alapjára és mértékére vonatkozóan a részletes szabályozást a [6.3. pont](#) tartalmazza.



### **7.5 Az akciók és akciós díjak elérhetősége**

Az akciók és akciós díjak kezelése a [7.1.2.3.](#) szerint történik.

#### **7.5.1 Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége**

A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettségére vonatkozó részletes szabályozást a [6.3 pont](#) tartalmazza.

#### **7.5.2 Előfizető kötbér, késedelmi kamat fizetési kötelezettsége**

A Szolgáltató késedelmes díjfizetés esetén a fizetési határidő eredménytelen elteltét követően napi kamatra jogosult. Az egy napra eső kamat az éves kamat 1/365-öd része. A kamat éves mértéke 12 %.

### 8 A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai

A Szolgáltató biztosítja valamennyi számtípus – köztük a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás, valamint a nomadikus beszédcélú szolgáltatás - előfizetői számainak hordozhatóságát, valamint az átadó szolgáltatóval együttműködve eljár a vele Előfizetői Szerződéses kapcsolatot létesítő Előfizetők számainak hordozásával kapcsolatban a 2/2012 (I. 24.) NMHH rendelet a számhordozás részletes szabályairól, valamint Jelen ÁSZF- ben szabályozottak szerint.

#### 8.1 A Számhordozással kapcsolatos szabályok

A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót.

A számhordozásra vonatkozó előírásokat és előfizetői jogosultságokat a 2/2012 (I.24.) NMHH rendelet rögzíti.

Az előfizető a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 2. munkanapon 16 óráig visszavonhatja, amely alapján az átvevő szolgáltató az igény törléséről az átadó szolgáltatót 20 óra 00 percre értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást az előfizető visszalépett indoklással törli.

A számhordozás megvalósulásával a Szolgáltatóval telefonos szolgáltatás igénybevételére és nyújtására irányuló előfizetői szerződés megszűnik.

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 a szolgáltatást megszünteti. Az előfizetői szerződés megszüntetését az előfizető az átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.

Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére a [8.1.2. pont](#) szerint átvállalt tartozását kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

A szolgáltató a 2/2012 NMHH rendeletnek megfelelően biztosítja a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas szolgáltatás (SHS = 90, 91), valamint a nomadikus telefonszolgáltatás előfizetői számainak hordozhatóságát.

Az átvevő szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon köteles tájékoztatni az előfizetőt arról, hogy

- a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet,
- a hangposta üzenetek nem vihetők át,
- az előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvesz, kivéve, ha az átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik,
- az átadó szolgáltató által kedvezménnyel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat a 2/2012 NMHH rendelet 5. § (9) bekezdése szerint feloldotta,
- az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában a 2/2012 NMHH rendelet 5. § (7) bekezdése szerint lejárt számlatartozása keletkezik, melyet az előfizető az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni, vagy a 2/2012 NMHH rendelet 5. § (8) bekezdése szerint az átvevő szolgáltatónál az általa megadott feltételekkel,
- a 2/2012 NMHH rendelet 3. § (8) bekezdés szerinti esetekben az átadó szolgáltató kérésére az átvevő szolgáltató köteles számhordozást az átadó szolgáltatóval egyeztetni, amely az előfizető közreműködését is igényelheti.

##### 8.1.1 A számhordozással kapcsolatos fogalmak

Átadó szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést biztosító távbeszélő szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az előfizetői számát egy másik távbeszélő szolgáltatóhoz viszi át.

Átvevő szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést biztosító távbeszélő szolgáltató, amelynek előfizetője előfizetői szerződés megkötésének keretében az előfizetői számát egy másik távbeszélő szolgáltatótól hozza át;

Hordozott szám: az előfizetői szerződésben szereplő azon előfizetői szám, amelyet az előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének – hívásirányítási információ változásával járó – megváltoztatásakor megtart.

Központi referencia adatbázis (KRA): az a számhordozás érdekében létrehozott adatbázis, amely tartalmazza az összes hordozott számmal kapcsolatos hívásirányítási információt, amelyet a szolgáltatók, valamint a jogszabály alapján erre jogosultak részére rendelkezésre bocsát;

Számhordozási igény bejelentésének időpontja: az az időpont, amikor az előfizető az átvevő szolgáltatónál – előfizetői szerződése megkötésének kezdeményezésével egyidejűleg – írásban bejelenti a számhordozás iránti igényét;

Számátadási időablak: az a rögzített időintervallum, amelyben az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján nyújtott távbeszélő szolgáltatás az átadó szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő szolgáltatónál megkezdődik;

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.

### **8.1.2 A számhordozás tartalma, a számhordozással kapcsolatos szolgáltatói és előfizetői jogok és kötelezettségek**

A szolgáltató, mint átadó szolgáltató, lehetővé teszi az előfizető számára, hogy ha az előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót változtat, megtarthassa földrajzi előfizetői számát a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül, vagy nem földrajzi előfizetői számát szolgáltatóváltás esetén (a továbbiakban: hordozott szám).

A szolgáltató, mint átvevő szolgáltató biztosítja az igénylő számára a számhordozást, ha az igénylő másik (átadó) szolgáltatóval fennálló előfizetői jogviszonyát megszünteti és ezzel egyidejűleg a szolgáltatóval, mint átvevő szolgáltatóval korábbi telefonszáma megtartása mellett előfizetői szerződést köt.

Ez utóbbi esetben a szolgáltató, mint átvevő arra vállal kötelezettséget, hogy amennyiben az igénylővel a jelen ÁSZF szerint szerződést köt, úgy az előfizető megtarthatja korábbi telefonszámát (számhordozás).

A számhordozás a számra vonatkozó előfizetői szerződés előfizető általi felmondása esetében az előfizetői szerződés megszűnését követő 31 napon belül is kérelmezhető, kivéve, ha e jogáról az előfizető lemond.

Nem terheli a jelen pont szerinti kötelezettség a szolgáltatót, mint átadó szolgáltatót, ha az előfizetőnek a számhordozási igény bejelentésekor a szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt díjtartozása áll fenn, amelyről az átadó szolgáltató az előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény szerint igazolhatóan értesítette. Ez esetben a számhordozás teljesítését a szolgáltató a díjtartozás kiegyenlítéséig megtagadhatja. Az előfizető átvevő szolgáltatója az előfizető képviselőjében nyilatkozhat, hogy a számhordozás kezdeményezésekor a szolgáltatónál fennálló díjtartozását átvállalja. Ez esetben a szolgáltató nem jogosult számlatartozás okán a számhordozás teljesítését megtagadni.

Nem terheli a kötelezettség továbbá a szolgáltatót, ha az előfizető nem volt a jogszabályban foglaltaknak megfelelően azonosítható (2/2012 (I.24.) NMHH r. 5. § (1) bek. Az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben 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 munkanapon belül kiegyenlíteni.

A számhordozási igény elutasításáról a szolgáltató – ha átvevő szolgáltató – egy munkanapon belül értesíti az előfizetőt.

A határidők az előfizető újabb azonosítását, vagy a lejárt követelések kiegyenlítésének előfizető általi bejelentését, vagy az ÁSZF [8.1. pontja](#) szerinti egyeztetést követően a hordozási igény átadó szolgáltató részére történő ismételt átadásának napján újratekintődnek.

A számhordozással kapcsolatos igény jogos ok nélküli elutasítása esetén szolgáltató esetenként 5000 Ft kötbér fizetésére köteles.

Ha a hívott szám hordozott szám, arról, hogy a hívás melyik szolgáltató hálózatában végződik, és annak mennyi a díja, a szolgáltató a hívó előfizető számára, a hívás előtt közvetlenül, a saját hálózatából előfizetői készülékről díjmentesen hívható 36 1255 0990-es telefonszámon tájékoztatói lehetőséget biztosít.

A szolgáltató, mint átvevő szolgáltató köteles az előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni.

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a szolgáltató szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható. Ugyanazon szolgáltató ugyanazon hálózatához tartozó hordozott és nem hordozott számaira irányuló hívások díja megegyezik.

A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek hat hónapig a szolgáltatónál maradnak. Ezen időtartam alatt a szám nem rendelhető új előfizetőhöz.

### 8.1.3 A számhordozás kezdeményezése és teljesítésének folyamata

Az ajánlattevőnek a számhordozási igényét – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – a szolgáltató, mint átvevő szolgáltató részére kell bejelentenie. Ha az előfizetői szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, szolgáltató az előfizetőt azonosítja és az előfizetői szerződést megkötöti. Az előfizetőnek meg kell jelölnie a hordozandó szám(oka)t, és a felek a számhordozási időablakról is megállapodnak. E megállapodással az előfizető a szolgáltatónak meghatalmazást ad a számhordozási eljárás lebonyolítására.

Az igénylő az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, vagy azok egy részére kérheti a számhordozást. Az igénylő az igénybejelentéskor írásban nyilatkozik arról, hogy az átadó szolgáltatóval szemben vane lejárt számlatartozása, illetve van-e a közte és az átadó szolgáltató közötti szerződésből eredő, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos, vagy egyéb lejárt tartozása.

A szolgáltató köteles az igénylő számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az igénylő képviseletében eljárni. A számhordozást Szolgáltató a társszolgáltatóval együttműködve – ha ez műszakilag megvalósítható – távoli konfigurációval végzi el.

A számhordozási megállapodás a KRA bejelentéssel lép hatályba. Az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés ezen időponttal megszűnik, vagy módosul.

A szolgáltató a hordozott számokkal kapcsolatos előfizetői igényről a számhordozási megállapodásban a felek megállapodnak és megjelölik a számhordozási időablakot is. A munkanapon 16.00 óráig beérkezett igényekről az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatót az adott munkanap 20.00 órájáig köteles értesíteni. A referencia adatbázisba az értesítés alapján az ezt követő munkanap 12.00 órájáig kell a számhordozást bejelenteni – kivéve, ha az előfizetővel kötött megállapodás szerint az előfizető más időpontot kér, vagy a számhordozáshoz műszaki előkészület szükséges (hurokátengedés, hozzáférési pont kiépítése). Az értesítéssel egyidejűleg a szolgáltató jogosult az igénylő azonosításához szükséges adatokat (név, cím, hordozott szám) és a számhordozás időpontját az átadó szolgáltatónak átadni.

Az átvevő szolgáltató köteles legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig a KRA-nak a számhordozást bejelenteni. E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

Számátadási időablakok munkanapokon 20.00 és 24.00 óra között állnak rendelkezésre.

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

Szolgáltató - ha ez műszakilag megvalósítható – biztosítja az előfizető számára az internet-hozzáférési szolgáltatás folytonosságát internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén.

Szünetmentes szolgáltatóváltás Szolgáltatónál csak a Magyar Telekom Hálózatához kapcsolódó hozzáférési ponton értelmezhető és teljesíthető. A Szolgáltató xDSL szolgáltatásra vonatkozó Egységes előfizetői szerződésre irányuló igénybejelentés esetén az igénybejelentő kifejezett nyilatkozatára a Szolgáltató szünetmentes szolgáltatóváltással biztosítja a xDSL szolgáltatást.

A szerződésben az igénybejelentő nyilatkozik arról, hogy a régi (elengedő) internet szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződését felmondja, és a szolgáltató-váltásra vonatkozó szabályozást megismerte és elfogadta, valamint meghatalmazza a Szolgáltatót, hogy a régi (elengedő) internet szolgáltatójánál lévő xDSL szolgáltatásának lemondása ügyében nevében eljárjon

A szolgáltatóváltás az igénybejelentéstől számított 8 munkanapon belül az átadó szolgáltató és az átvevő szolgáltató közötti egyeztetés útján lezajlik. A szünetmentes szolgáltató-váltás megvalósulásának feltételei, hogy az Előfizetőnek ne legyen internet szolgáltatási díj tartozása. Az Előfizetőnek a régi (elengedő) internet-szolgáltató felé ne legyen díjtartozása, ne legyen

érvényes hűségnyilatkozata. A szünetmentes szolgáltató-váltás során az Előfizetőnél lévő optikai végberendezés tulajdonlásában nem történik változás. Szünetmentes szolgáltatóváltás esetén az Előfizető tudomásul veszi, hogy a régi (elengedő) szolgáltató felé a számláit a lemondás elfogadásáig terjedő időszakra köteles megfizetni. A szolgáltatóváltás megtörténtéről az elengedő szolgáltató értesíti az előfizetőt.

Szolgáltató az internet-hozzáférési szolgáltatás előfizetői szerződése megszűnése esetén - az előfizető kérésére - díjmentesen lehetővé teszi a szolgáltató által biztosított, az internethozzáférési szolgáltatáshoz kapcsolódó e-mail-címre érkező üzenetekhez való hozzáférést vagy ezen üzenetek előfizető által megadott e-mail-címre történő továbbítását a felmondástól számított 6 hónapos időtartamra.

### 9 A előfizetői szerződés időtartama

Az Előfizetői Szerződés határozott és határozatlan idejű lehet. Határozott idejű szerződés legfeljebb 12 (tizenkét) hónapos időtartamra vagy a mindenkor akciós ajánlatokban meghatározott időtartamra köthető. A határozott időtartamra kötött Előfizetői Szerződés a határozott időtartam lejártával, annak utolsó napján megszűnik. A határozott időtartam lejártát követően a felek ráutaló magatartása alapján határozatlan időtartamú szerződés jön létre különösen, de nem kizárólagosan abban az esetben, ha a Szolgáltató a határozott időtartam lejártát követően a Szolgáltatást tovább nyújtja, az előfizető pedig a határozott időtartam lejártát követően a Szolgáltatást legalább 15 napon keresztül igénybe veszi. A Szolgáltató a határozott időtartam lejártát megelőzően tájékoztatja az előfizetőt, hogy a határozott időtartam alatt igénybevett Szolgáltatást milyen díjon kínálja tovább az előfizetőnek, mely nem lehet magasabb, mint a lejárat napján hatályos listaár. Az előfizető ráutaló magatartása az értesítésben foglalt díjon történő szolgáltatás igénybevételére irányul. Az előfizető az értesítést követően, de a határozott időtartam lejártát követő 15 napon belül tájékoztathatja a Szolgáltatót arról, hogy a határozatlan időtartamú szerződés létrejöttét nem kívánja igénybevenni.

#### 9.1 A szerződés időtartama

A szerződés hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint az Előfizetőre, mint a Szolgáltatóval jogviszonyba kerülő, a Szolgáltatást igénybevevő szerződő félre, valamint az Előfizetőt meghatalmazó vagy az Előfizető által meghatalmazott, egyetemleges felelősséget vállaló harmadik félre, a meghatalmazás adta keretek között.

Amennyiben a felek máshogy nem állapodnak meg, az Előfizetői szerződés határozatlan időre jön létre és Magyarország egész területén hatályos.

Amennyiben a határozott idejű Előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben megjelölt Szolgáltatás igénybevételéhez kötött, a határozott idő alatti, Előfizető érdekkörében felmerült megszűnés esetén a [12.8.1. pontban](#) meghatározott következmények alkalmazandók. Továbbá, ha az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor, az Előfizető ugyancsak a [12.8.1. pontban](#) meghatározott összeget köteles a Szolgáltató részére megfizetni.

Határozatlan idejű szerződés megkötése esetén az Előfizetői szerződés legrövidebb időtartama 3 (három) hónap. Ettől a felek az egyedi Előfizetői szerződésben egyező akaratall eltérhetnek.

#### 9.2 A határozott idejű Előfizetői Szerződésekre vonatkozó speciális szabályok

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.

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 díjszabás (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. Az adminisztrációs díjak szolgáltatói terhek növekedésére vonatkozó módosítása 132. § (2) a)-ra vagy c)-re hivatkozva nem minősül a szerződéses feltételek lényegi módosításának. 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 határozott idejű szerződésekre kötött, vagy egyes szolgáltatások esetében hűségidőhöz kapcsolt Szolgáltató által nyújtott kedvezmények igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető az Előfizetői Szerződés

hatálybalépésétől számított, és a Szolgáltató által meghatározott időn belül az Előfizetői Szerződést felmondással nem szüntetheti meg. Amennyiben az Előfizető a fent meghatározott feltételnek nem tesz eleget, a kapott kedvezményt elveszíti, és a kedvezmény összegét a Szolgáltatónak köteles visszafizetni (Eht. 134. § (15)).

### 9.2.1 A határozott idejű előfizetői szerződés időtartama

A határozott időtartamú Előfizetői szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy az Előfizetői szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit. (EHT. 127. § (4b)).

A felek a határozott idejű Előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnését követő új Előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új Előfizetői szerződés csak határozatlan idejű lehet. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az Előfizetői szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. (EHT. 134. § (14)).

### 9.2.2 A határozott idő számítása

A határozott idő az Előfizetői szolgáltatás létesítésekor, helyszíni létesítést nem igénylő esetben az Előfizetői szolgáltatás aktiválásakor kezdődik. Ha az adott Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződéses feltételek a határozott időtartamot megelőzően kipróbálási időszakot biztosítanak, akkor a határozott idő a kipróbálási időszak lejártát követő napon indul. Már létesített Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződésmódosítás esetén, amennyiben annak teljesítése nem igényel műszaki létesítést, a határozott idő a megrendelés rögzítésétől kezdődik. Nem számít bele a határozott időtartamba a szünetelés, szüneteltetés, korlátozás és felfüggesztés időtartama, ha az az Előfizető érdekkörében felmerülő okból történt (így különösen az Előfizető által kért áthelyezés esetén).

### 9.2.3 A határozott idő számítása

A határozott idejű Előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik (EHT. 134. § (14)). Az Előfizetői szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy az Előfizetői szolgáltatásjellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatja a határozott idejű Előfizetői szerződésből hátralévő napok számáról és az Előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáról, a határozott idő elteltét megelőző legalább 30, de legfeljebb 60 napon belül (Eszr. 28. § (1)). Megszűnik a határozott idejű Előfizetői szerződés a határozott idő elteltével abban az esetben, ha a Fellek az Egyedi előfizetői szerződésben így állapodtak meg, vagy az Előfizető a Szolgáltató tájékoztatására ekként nyilatkozik. A határozott idejű Előfizetői szerződés Előfizető általi azonnali hatályú felmondásának eseteit a [12.4.3. pont](#) rögzíti. Ha az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy Előfizetői szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, az Előfizetői szerződés megszűnésének jogkövetkezményeit a [12.8.1. pont](#) rögzíti (EHT. 134. § (15)). Az átírás, áthelyezés, kategóriaváltás az előfizetői rendes felmondás körébe esik, erre tekintettel a határozott idejű Előfizetői szerződés lejárat előtti felmondásához fűzött jogkövetkezmények alkalmazhatóak, ha erre vonatkozóan jelen ÁSZF vagy az Egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezést nem tartalmaz.

### 10 Adatkezelés, adatbiztonság

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

A Szolgáltató adatkezelési rendjét, a kezelt adatok körét, valamint azon személyi kört, aki az előfizetői adatokhoz hozzáfér, továbbá az előfizető jogait és kötelességeit az adatok kezelésére és továbbítására vonatkozóan, a jelen ÁSZF [III. sz. mellékletét](#) képező Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

Szolgáltató az előfizető adatait, így különösen az egyedi előfizetői szerződésben szereplő adatokat, továbbá a számlázás és díjkövetelés alapjául szolgáló adatokat kezelheti és a Szolgáltató díjigényének érvényesítése iránt felhasználhatja és a díjigény érvényesítésében közreműködő és a jogszabályban megadott szervezeteknek, személyeknek, továbbá az adatkezelési tájékoztatónak meghatározottak szerint adatkezelőnek és címzettnek átadhatja.

Szolgáltató a forgalmi adatokat saját nyilvántartási rendszerében kezeli, azokból felvilágosítást, adatközlést, csak a jogszabályokban erre felhatalmazott hivatalos szervezeteknek ad ki. A forgalmi adatokba való betekintést Szolgáltató az előfizetőnek biztosítja.

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

##### **10.2.1 Adatbiztonság**

A Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban jelen ÁSZF [4.3. pontjában](#) meghatározottak szerint jár el.

A Szolgáltató a személyes és előfizetői, illetve forgalmi adatok kezeléséhez a Szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy választja meg és üzemelteti,

hogyan a kezelt adat:

- az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás),
- hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége),
- változatlansága igazolható (adatintegritás),
- a jogosulatlanul hozzáférés ellen védett (adat bizalmasság) legyen.

Ezen tevékenysége során a Szolgáltató a nyilvános dokumentumként honlapján ([www.cbntelekom.hu](http://www.cbntelekom.hu)) elérhető Információ Biztonsági Politikájában meghatározott irányelveket követi, melyekre vonatkozóan – az ott részletezettek szerinti szabályozási kereteket alakít ki.

A Szolgáltató olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt. A szolgáltatás biztonságába a szolgáltatáshoz kapcsolódó adatkezelés biztonsága és a megfelelő adatvédelem kialakítása is beleértendő.

##### **10.2.2 Adatvédelem**

A Szolgáltató az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és a 2003. évi C. törvény (Eht.), valamint az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete rendelkezéseinek megfelelően, az Adatkezelési és [Adatkezelési Tájékoztatóban \(III. sz. melléklet\)](#) részletezeten kezeli az Előfizetők személyes adatait.

A Szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodik a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz és egyéb kezelt adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés és adatokbizalmassága).



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

A Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a hálózat egységességét veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről.

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

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

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

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

A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és bűnfelderítési feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak.

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

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

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

A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén a Szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Felügyeleti Hatóságnak bejelenteni. A Szolgáltató olyan nyilvántartást vezet a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is.

Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor a Szolgáltató erről az Előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül értesíti. Nem kell az érintett Előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi

intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.

Az Előfizetőnek vagy magánszemélynek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információk pontokat, ahol az Előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére.

A Szolgáltató Adatvédelmi Tisztviselőt alkalmaz, aki jogosult és köteles kivizsgálni az adatkezeléssel kapcsolatban érkezett bejelentéseket és panaszokat.

Az Adatvédelmi Tisztviselő elérhetőségei az [Adatkezelési Tájékoztatóban \(III. sz. melléklet\)](#) megtalálhatóak.

### 10.2.3 Adatszolgáltatás

A Szolgáltató adatszolgáltatásra jogosult az Eht. 157. §-ban meghatározott Hatóságok, a társszolgáltatók, illetve az Előfizető számára. Az adatszolgáltatás szabályait, jogcímét, az adatok körét és a megőrzésük határidejét az [Adatkezelési Tájékoztató \(III. sz. melléklet\)](#) tartalmazza. Az adatfeldolgozóként igénybe vett további szolgáltatók körére és a kapcsolódó adatkezelési gyakorlatra vonatkozóan az [Adatkezelési Tájékoztató \(III. sz. melléklet\)](#) teljes körű tájékoztatás nyújt.

A Szolgáltató az Eht. 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 az előfizetői adatokat, a hálózaton továbbított közleményeket és egyéb adatokat a vonatkozó jogszabályok által meghatározott feltételekkel megismerhessék és rögzíthessék.

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

Az előfizető jelen ÁSZF hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató a 6/2011. (X. 6.) NMHH elnöki rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy az Előfizető az így vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa/módosíthassa.

Előfizető - amennyiben az adatkezelés hozzájárulásán alapul-a személyes adatai kezeléséhez történő hozzájárulását, illetve az alábbiakban szabályozott előfizetői nyilatkozatokat az írásban kötött Előfizetői Szerződés keretében vagy az ahhoz kapcsolódó személyes, írásbeli vagy e-mail, vagy az ügyfélszolgálaton, telefonon tett nyilatkozatban - a megfelelő azonosítást követően - bármikor megadhatja/visszavonhatja/módosíthatja. A nyilatkozatok feldolgozására Szolgáltató által vállalt határidő 15 munkanap.

#### **11.1 Természetes személy Előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata**

Ha a Felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy Előfizetőnek igénybejelentéskor az igénybejelentés keretében, szerződéskötéskor, a szerződés keretében kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.

Ha az előfizetői szerződés nem írásban kerül megkötésre, a Szolgáltató ebben az esetben is biztosítja, hogy az Előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. Telefonon történő Igénylés esetén szóban, legkésőbb a szerződéskötéssel egyidejűleg, míg online szerződéskötésnél, az online felületen biztosított nyilatkozat kitöltésével kell megadnia nyilatkozatát legkésőbb szerződéskötéskor vagy igénybejelentés alkalmával.

#### **11.2 Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat**

Kis és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a Szolgáltató köteles részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást adni.

#### **11.3 Előfizetői névjegyzék, értéknövelt szolgáltatások nyújtása, hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelése**

A Szolgáltató az Előfizető adatait a tudakozó és a saját, illetve a társszolgáltatók telefonkönyvének, illetve tudakozó szolgáltatásnak nyilvános adatállományában az Előfizetőnek az egyedi Előfizetői szerződésben adott hozzájárulása szerint kezeli. Ráutaló magatartással, illetve szóbeli Előfizetői Szerződéssel történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató az Előfizető ellentétes tartalmú nyilatkozatáig titkosan kezeli a birtokában lévő előfizetői adatokat.

Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor jogosult nyilatkozni arról, hogy hozzájárul-e adatainak tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából, való felhasználásához. E hozzájárulás bármikor

visszavonható és azonnal hatályos. Előfizető már meglévő ilyen hozzájárulása esetén Szolgáltató az előfizető hozzájárulását megadottnak tekintheti a saját szolgáltatásainak értékesítése, vagy marketingje tekintetében.

Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni.

Amennyiben az Előfizető módosítani kívánja az adatkezelési móddal kapcsolatban tett nyilatkozatát, a Szolgáltató a megfelelő eljárást díjmentesen biztosítja. Szóbeli és ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén az adatkezeléssel kapcsolatos nyilatkozatok módosítására kizárólag az Ügyfélszolgálaton keresztül van lehetőség. Az Előfizető személyes adatai kezelésének feltételeit a [Adatkezelési Tájékoztató \(III. sz. melléklet\)](#) tartalmazza.

### **11.4 Tételes és hívásrészletező számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozat**

Az Előfizető a [7.1.3.1. pontban](#) szabályozott számlamelléletekre vonatkozó Igényét az Előfizetői Szerződés megkötésekor, vagy ezt követően az Ügyfélszolgálaton keresztül jelezheti.

### **11.5 Hívószámkijelzés korlátozására vonatkozó nyilatkozat**

Előfizető a hívószám kijelzés korlátozására vonatkozó igényét az Előfizetői Szerződés megkötésekor, vagy ezt követően az Ügyfélszolgálaton keresztül jelezheti.

Az hívószám kijelzés speciális szabályait az Adatkezelési és Adatvédelmi Tájékoztató (III. sz. melléklet) tartalmazza.

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

#### **12.1 A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok**

##### **12.1.1 Az Általános Szerződési Feltételek módosítása**

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy jelen ÁSZF-et saját döntése alapján, a mindenkor hatályos jogszabályok keretei között bármikor egyoldalúan módosítsa. A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek módosítása esetén mindig a hatályos jogszabályok szerint jár el.

Az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az EHT. 132. § (4) bekezdésben meghatározott, elnöki rendelet 11. § (2) bekezdésében részletezett értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomag esetében – ideértve azt is, ha a szolgáltató előfizetői szolgáltatással együtt más típusú szolgáltatást csomagban értékesít – előfizetői szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt (különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált médiaszolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén az EHT. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot), amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

Az Általános Szerződési Feltételek módosítása az Előfizető részéről elfogadottnak tekintendő, amennyiben az Előfizető a jogszabályi határidőkön belül nem él felmondással a Szolgáltató felé.

A Szolgáltató köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az Előfizető jogosult az értesítést követően a határozatlan szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú Előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú Előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az Előfizetői szerződést a határozott időtartalomtól eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú Előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

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 szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

Az ÁSZF, az Egyedi Előfizetői Szerződés, illetve az azokban alkalmazott díj Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén a nyilatkozattétel elmulasztása az Előfizető részéről elfogadásnak minősül.

A Szolgáltató az ÁSZF-et módosításának hatálybalépését megelőzően 30 nappal, a honlapján teszi közzé, illetve jogszabályban (Eszr) írtak szerint értesíti az Előfizetőket.

### **12.1.2 Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása**

Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítására túl a [12.1.1.](#) és [12.1.4.](#) pontban írtakon a felek közös megegyezése vagy jogszabályi előírás alapján kerülhet sor, az Előfizetői szerződés létrejöttére vonatkozó rendelkezések értelemszerű alkalmazása mellett.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz – így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma – az előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.

### **12.1.3 Az előfizetőt megillető jogok egyoldalú szerződés módosítás esetén**

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartalomból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje azonnali hatályú, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani. Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. Szóban és írásban kötött előfizetői szerződés esetén a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Szóban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett írásos nyilatkozata szükséges kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat elfogadásához. A szóban és írásban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó nyilatkozata hiányában a szolgáltatás további igénybevétele, mint ráutaló magatartás elfogadásnak nem tekinthető, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad. Az előfizetői szerződések – ideértve a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződéseket is – kétoldalú módosításának részletes szabályait az Elnök rendeletben szabályozza. A kétoldalú szerződésmódosítás további szabályait egyebekben a szolgáltató általános szerződési feltételei tartalmazzák. A szolgáltató szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatában közérthetően és áttekinthetően köteles rögzíteni, hogy az előfizetői szerződés módosítása esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, továbbá köteles tájékoztatni az előfizetőt a szerződésmódosítás menetéről.

### **12.1.4 Az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi módosítása**

#### **12.1.4.1 Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása**

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést az Egyedi Előfizetői Szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani (a [12.1.1. pont](#) megfelelő alkalmazása mellett):

- a) az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja;

- c) a körülményekben bekövetkezett, az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja.
- d) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.
- e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomag esetében – ideértve azt is, ha a szolgáltató előfizetői szolgáltatással együtt más típusú szolgáltatást csomagban értékesít – előfizetői szolgáltatásonként elkülönítve;

A szolgáltató nem jogosult a határozott időre kötött szerződést a fenti bekezdés b) illetve c) pontjára hivatkozva egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a szolgáltató.

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében:

- a) 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.
- b) A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a szolgáltató meghatározhat olyan feltételt az egyedi előfizetői szerződésben vagy az általános szerződési feltételekben, amely alapján a fogyasztói árszínvonal meghatározott változása esetén a szolgáltató jogosult e 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.
- c) A f) bekezdésben foglalt esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

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

- (1) Ha a szolgáltató az a)-d) bekezdés szerinti esetekben jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket e törvényben foglaltak szerint, az Elnök rendeletében meghatározott tartalommal értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.
- (2) Az egyedi előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.
- (3) 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.
- (4) Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitvatartási idejének változása esetén a szolgáltatót nem terheli a jogszabályban meghatározott, az előfizetői szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a szolgáltató a változásról a központi ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján köteles tájékoztatást adni.

A szolgáltató nem köteles a (1) bekezdésben és a [12.1.1. pont](#) első bekezdésében foglalt értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

### **12.1.4.2 Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása**

A Szolgáltató szolgáltatásainak fejlesztése esetén jogosult a Szolgáltatás egyoldalú módosítására, de ezzel kizárólag pozitív irányban változtathatja meg a Szolgáltatás használatának minőségi paramétereit.

A Szolgáltató a szolgáltatásban bekövetkező változásokról köteles az Előfizetőt legalább 30 nappal előre tájékoztatni, a [12.1.6. pontban](#) írtak szerint.

### **12.1.5 Átruházás**

A Szolgáltató jogosult az általa, mint Szolgáltató által kötött Egyedi Előfizetői Szerződéseket engedményezés és tartozásátvállalás, vagy – amennyiben a Szolgáltató tárgybeli üzletágát harmadik személyre bármely jogcímen átruházza – az Egyedi Előfizetői Szerződéseket az Eht. 132. § (2) bekezdése alapján egyoldalú, az Előfizető hozzájárulása nélkül való módosítása útján átruházni adott harmadik személyre. Az Eht. 133. § rendelkezései az átruházásra megfelelően irányadók és alkalmazandók.

### **12.1.6 Előfizetők tájékoztatása**

Az Előfizető tájékoztatása történhet telefonon, postai úton, e-mailben, honlapon vagy sajtótermékben történő közzététel formájában, vagy más elektronikus úton. A Szolgáltató az Előfizető által megadott elektronikus levélcímet, ennek hiányában az általa biztosított díjmentes e-mail címet veszi alapul az elektronikus értesítésekhez kapcsolattartási e-mail címnek. Amennyiben az Előfizető az igénylés benyújtásakor nem jelölt meg kapcsolattartási elektronikus levélcímet és az igényelt Szolgáltatás nem tartalmaz ilyen címet, a Szolgáltató díjmentesen biztosítja azt a létesítés idejére vagy mindaddig, amíg az Előfizető olyan Szolgáltatást nem rendel, amely magában foglalja az elektronikus levélcímet.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. A közvetlen írásbeli értesítés alkalmazása esetén, amennyiben az Előfizető címéről két egymást követő alkalommal „nem kereste” vagy „címezett ismeretlen” jelzéssel tér vissza a küldemény a Szolgáltatóhoz, úgy kell tekinteni, hogy a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Amennyiben jelen ÁSZF az Előfizető közvetlen írásbeli értesítését nem írja elő, úgy a Szolgáltató az Előfizetőt elsősorban elektronikus úton értesíti. Az Előfizető köteles valós e-mail címet és telefonszámot megadni. A hibás, harmadik személy rendelkezésében álló, vagy nem létező e-mail cím vagy telefonszám megadásából származó károk és egyéb negatív következmények teljes egészében az Előfizetőt terhelik.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés, illetve az azokban alkalmazott díj Szolgáltató általi egyoldalú módosítása a nyilatkozattétel elmulasztása esetén az Előfizető részéről elfogadottnak minősül.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt. Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az Előfizetőt

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

Az elektronikus levelet, SMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére



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

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél Előfizetőnek történő, jelen ÁSZF által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon,
- b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, a [www.cbntelekom.hu](http://www.cbntelekom.hu) internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) két alkalommal, a „Magyar Nemzet” és „NAPI Gazdaság” című országos napilapokban azonos napon feladott egy-egy közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

A fenti a)–c) pontokban meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

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

A fenti d) pontban meghatározott értesítési módot a Szolgáltató kizárólag az Eht. 136. § (1) bekezdése (Szolgáltatás szüneteltetése) és a 132. § (4) bekezdése (ÁSZF módosításának közzététele) szerinti értesítések esetén alkalmazhatja. Nem alkalmazhatja a Szolgáltató a fenti d) pontban meghatározott értesítési módot, ha a Szolgáltatásra irányadó, az Előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak – beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat –, az Előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

Elektronikus értesítés elfogadásáról szóló előfizetői nyilatkozatot az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza. Előfizető jogosult nyilatkozatát teljes bizonyító erejű magánokirati formában írásban bármikor visszavonni, azzal, hogy a nyilatkozat Szolgáltató által történő átvételét követő 8. naptól a Szolgáltató annak alkalmazására a továbbiakban nem jogosult.

### 12.1.7 Előfizetői hívószám módosítása

Az előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

- a) ha az Előfizető kéri, vagy
- b) ha a számváltás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét az illetékes hatóság igazolta, vagy
- c) ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az előfizetői hívószámot megváltoztatni, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A felek alterő megállapodás hiányában a megváltozott hívószámot a szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból.

Ha a szolgáltató az előző bekezdés szerint kért előfizetői hívószám megváltozását műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, köteles az elutasítást részletesen indokolni. Szolgáltató köteles az Előfizetőt a következő két bekezdésben foglaltakról tájékoztatni és a fenti b)–c) pontokban meghatározott esetekben az Előfizetőt az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíteni.

Az előfizetői hívószám megváltozása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a Szolgáltató a hívószámot ne rendelje más Előfizetőhöz, a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a szolgáltató – a Szolgáltató által meghatározott szövegtől az Előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon.

Az előző bekezdésben meghatározott szolgáltatás, amennyiben a változásra a fenti b)-c) pontokban meghatározott esetekben kerül sor, az Előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.

Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendel más Előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig.

Szolgáltató az előfizetői hívószámot leghamarabb 180 nap elteltével rendel más Előfizetőhöz.

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

#### **12.2.1 Változás az Előfizető/igénylő/Kapcsolattartó/Költségviselő adataiban, ill. annak kezelésében**

Előfizetői adatváltozások tekintetében a jelen ÁSZF [2.5.2. pontja](#) alkalmazandó. A Szolgáltató az adatkezelés módjában bekövetkező változásokról köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni.

#### **12.2.2A hozzáférési pont földrajzi helyének megváltoztatása (áthelyezés)**

Áthelyezés csak adott szolgáltatási területen belül történhet, ellenkező esetben az Előfizetői Szerződés változatlan tartalommal hatályban marad, vagy amennyiben az Előfizető azt kéri, kérésére az Előfizetői hozzáférési pont megszűnik és az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 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, vagy
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.
- d) amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímére, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában teljesíteni nem tudja, az előfizető a szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést.

Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmadával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, amelyet az áthelyezés díját tartalmazó számlán jóváír. Az Előfizető hiányos vagy hibás adatszolgáltatása esetén az áthelyezés idejének számítása a hiánytalan adatbenyújtástól számítandó.

Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30) NMHH rendelet 17. § (4) bekezdése szerint a rendelet 17. § (2) bekezdésében foglaltak esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig a Szolgáltatás szünetel. Erre az

időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg. A vállalt határozott időtartam az áthelyezés idejével meghosszabbodik.

A Szolgáltatónak műszaki indokokkal (például nem megfelelő minőségi paraméterek, stb.) kell alátámasztania az áthelyezés lehetetlenségét, abban az esetben, ha mind a régi, mind az áthelyezéssel érintett új címen szolgáltató. A hozzáférési szolgáltatóval kötött bérleti szerződés feltételei önmagukban nem képezhetnek műszaki indokot. Az áthelyezés esetén fizetendő díj összegét jelen [ÁSZF I. sz. melléklete](#) tartalmazza.

### 12.2.3A számlázási és/vagy számlaküldési cím megváltozása

Az Előfizető bármikor díjmentesen kérheti a számlázási és/vagy számlaküldési cím módosítását. Amennyiben ennek nincs akadálya, a Szolgáltató a módosítást a hiánytalanul kitöltött és aláírt nyilatkozat beérkezésétől számított 30 napon belül elvégzi.

A Költségviselő egyoldalú nyilatkozattal nem állhat el a számlafizetéstől, ehhez az Előfizető és a Költségviselő együttes nyilatkozatára van szükség. Amennyiben a számlázási adatokban megjelölt Költségviselő eltér az Előfizetőtől, a Szolgáltató a Költségviselő nyilatkozatát kéri, amelyben a Költségviselő az Előfizető mellett egyetemleges felelősséget vállal a díjfizetésért.

### 12.2.4Változás az Előfizető személyében (átírás)

Amennyiben az Előfizető személyében változás áll be jogutódlás vagy öröklés folytán, erről az Előfizető a Szolgáltatót 8 napon belül írásban köteles értesíteni. Az értesítés mellé a változás tényét igazoló alábbi dokumentumok egyikének eredeti vagy másolati példányát az Előfizető köteles mellékelni:

- A jogutód 2.2. pontban meghatározott adatait.
- Nyilatkozat az Előfizetőtől, hogy az Előfizetői Szerződésbe helyette új személy kíván belépni, mint Előfizető.
- A cégbírósági végzés a jogutódlás tényéről.
- Továbbá, az értesítéshez mellékelendő az új Előfizető nyilatkozata arra nézve, hogy az Előfizetői szerződésbe Előfizetőként kíván belépni, és az Előfizetési szerződésben foglalt feltételeket megismerte és elfogadja. Ezen nyilatkozat hiányában az átírás nem teljesíthető, és az Előfizető Szerződés változatlan tartalommal hatályban marad.

Az átírás teljesítésének határideje a formai követelményeknek megfelelő átírás iránti kérelem benyújtásától számított 15 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni, amelyet az átírás díját tartalmazó számlán jóváír.

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 ÁSZF [2.5.2. pontjában](#) 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 Előfizetői Szerződés nem átírható, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben, vagy a kérelemben megjelölt jogutódjának a Szolgáltatóval és/vagy a Távközlési Alapszolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn vagy a Szolgáltató jogutódot a kockázatelemzés során kockázatos besorolásba helyezte és jogutód nem adott biztosítékot. Ez esetben az átírás nem teljesíthető, és az Előfizetői Szerződés változatlan tartalommal hatályban marad. Az átírás esetén fizetendő díj összegét jelen [ÁSZF I. sz. melléklete](#) tartalmazza.

#### 12.2.4.1 Változás az Előfizető személyében (átírás)

Előfizető elhalálása esetén az örökös/várható örökös (továbbiakban: "örökös") a halotti anyakönyvi kivonattal, annak másolatával, vagy más hitelt érdemlő módon jelentheti be

- a) a szerződés megszüntetésére, vagy
- b) a szerződés átírására vonatkozó igényét.

Átírás kezdeményezésének hiányában, valamint, ha az átírásra vonatkozó igényt bármely feltétel nem teljesítésülete miatt Szolgáltató elutasította, az elhunyt előfizetői szerződése az elhalálozás tényének Szolgáltatói általi tudomásszerzésének napjával megszűnnek.

Elhalálozás miatti átírási kérelem esetén a halotti anyakönyvi kivonatot, vagy annak másolatát, esetleg hagyatékátadó végzést szükséges bemutatni.

Hagyatékátadó végzés hiányában, illetve amennyiben a hagyatékátadó végzés nem tér ki az előfizetői szerződésre, az átírás kérelmezőjének valószínűsítítenie kell, hogy ő az örökös. Amennyiben a szerződés szerinti szolgáltatás tényleges felhasználója, igénybe vevője nem az örökös, új előfizetői szerződést köthet a Szolgáltatóval, amennyiben az Előfizető halálának hitelt érdemlően igazolt bejelentése mellett az elhunyt előfizető szerződése megszüntetésre kerül.

Az előfizető halálával összefüggésben átírásra csak úgy kerülhet sor, hogy átadónak az örökös, míg átvevőnek a szolgáltatás tényleges használója minősül.

Amennyiben az átírást követően, hitelt érdemlő dokumentumok alapján bebizonyosodik, hogy a jogviszony folytatására nem az jogosult, aki az átírást kérte, vagy az átadó nem az örökös, valamint, ha az új szerződés megkötésére a Szolgáltató megtévesztésével került sor, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni.

### 12.2.5 Változás az előfizetői jellegben

Amennyiben az Előfizető Előfizetői jellegében a [VI. sz. Mellékletben](#) írt meghatározások (egyéni vagy üzleti/intézményi), illetve a KKV státusz elvesztése alapján változás következik be, és az egyéni üzleti/intézményi Előfizetőnek, illetve az üzleti/intézményi Előfizető egyéni Előfizetőnek minősül a továbbiakban, köteles a Szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. A jellegváltoztatás esetén fizetendő díj összegét jelen [ÁSZF I. sz. melléklete](#) tartalmazza.

Kizárólag üzleti célú helyiségben létesített Előfizetői hozzáférési pont esetében az Előfizető egyéni minősítést nem kezdeményezhet, kivéve, amennyiben az Előfizető KKV-nak minősül.

A módosítás átfutási ideje a hiánytalan kérelem beérkezéstől számított maximum 30 nap.

### 12.2.6 Előfizetői szerződés kiesésmentes megújítása

A folyamatos, kiesésmentes határozott idő megújítást a Szolgáltató csak abban az esetben tudja biztosítani az Előfizető részére, amennyiben az Előfizető fennálló határozott idő vállalásának leteltét legalább 15 (tizenöt) nappal megelőzően megfelelő formában kezdeményezi Szolgáltató irányába az Előfizetői szerződés megújítását.

## 12.3 A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

### 12.3.1 Szolgáltató felmondás általános előírások

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni, amennyiben az Előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése 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 elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton is értesítheti.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. A szerződésszegés megszüntetéséről az Előfizető a Szolgáltatót, a szerződés meg nem szűnéséről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni. A felmondásnak tartalmaznia kell a felmondás indokát, a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, továbbá, ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés felmondási idő alatt történő megszüntetése esetén az Előfizetői szerződés nem szűnik meg.

### 12.3.2 Rendes felmondás

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 60 napos rendes felmondási idővel mondhatja fel. A Szolgáltató az üzleti/intézményi Előfizetővel megkötött egyedi Előfizetői szerződésben ettől eltérő felmondási határidőt is kiköthet.

### 12.3.3 Rendkívüli felmondás

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 30 napos rendkívüli felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második, postai úton megküldésre kerülő, póthatáridőt rögzítő értesítést (felszólítást) követően sem egyenlített ki. A postai úton megküldött felszólítás kapcsán a Szolgáltató az [ÁSZF I. sz. mellékletben](#) meghatározott díjat jogosult felszámítani. Ha az Előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezi, úgy az Előfizetői szerződést a Szolgáltató nem mondja fel. Ennek megfelelően a póthatáridő utolsó napja azon határnap, amíg az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondaná.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy Bruttó 10.000,-Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén a Bruttó 10.000,-Ft-ot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összecszerúságát vitatja, és a vita rendezése érdekében a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti. A szolgáltató köteles az előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

Szolgáltató a Szerződést 15 napos rendkívüli felmondási idővel mondhatja fel, ha az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül nem szünteti meg,

Az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

Az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja - így például az Előfizető a szolgáltatás használata során a jelen ÁSZF [15.2. pontban](#) foglaltakat megszegi, és ezt a felszólításban megjelölt határidő alatt sem szünteti meg.

Üzleti/intézményi Előfizető tekintetében a jelen bekezdésben foglaltaktól szigorúbb feltételek is alkalmazhatóak a vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződésben.

Az Előfizetőnek átadott, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök tekintetében az Szolgáltató felmondása az ezen eszközökre vonatkozó polgári jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény (V/2013 Tv.) szabályai az irányadók.

### 12.3.4A határozott idejű szerződés megszűnése

- Automatikusan a határozott idő leteltével, feltéve, hogy Felek a szerződést nem hosszabbították meg;
- Rendkívüli felmondással;
- Közös megegyezéssel;
- Ha az Előfizető meghal vagy jogutód nélkül megszűnik;
- Ha a Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik;
- Ha a Szolgáltató a szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább 6 (hat) hónapig nem tudja biztosítani
- Ugyanaz lesz a jogosult és a kötelezett;

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve

- előfizető egyoldalúan – vagy az előfizető és a szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti.

- b) a 127. § (4f) bekezdése szerinti kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén

A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a szolgáltató három alkalommal köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az előfizető részére a szolgáltatónál elérhető, az előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat. 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 felmondásának részletes szabályait a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.

Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejártáig, vagy a szolgáltató EHT. 134. § (6)–(7), illetve (13) bekezdés szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje azonnali hatályú lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

### **12.3.5A határozatlan idejű szerződés megszűnése**

- Közös megegyezéssel megszüntetik;
- Rendes felmondással;
- Rendkívüli felmondással;
- Ha az Előfizető meghal, vagy jogutód nélkül megszűnik;
- Ha a Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik;
- Ha a Szolgáltató a szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább 6 (hat) hónapig nem tudja biztosítani;
- Ugyanaz lesz a jogosult és a kötelezett;

## **12.4 Az Előfizető általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei**

### **12.4.1 Előfizetői felmondás általános feltételei**

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén – az (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 az Eszr 7. § (1) bekezdés szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek a 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.

Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondását a szolgáltató köteles minden olyan formában lehetővé tenni, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz.

### 12.4.2 Rendes felmondás

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis. A Szolgáltató az üzleti/intézményi Előfizetővel megkötött Egyedi Előfizetői Szerződésben ettől eltérő felmondási határidőt is kiköthet. A felmondás írásban, vagy telefonon keresztül történhet. Írásbeli felmondás esetén a Szolgáltató által adott Előfizető és szolgáltatásazonosítóra való hivatkozás megjelölésével, telefonon történő lemondás esetén az előfizető azonosítását lehetővé tévő adatok egyeztetését követően, a szolgáltatásazonosítóra való hivatkozással történhet.

A felmondási határidő kezdő napja az a nap, amelyen az Előfizető írásbeli felmondása a Szolgáltatóhoz megérkezik, és az Előfizetői szerződés a felmondási határidő lejártának napján szűnik meg. Az Előfizetői szerződés Előfizető részéről történő felmondása az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette e, így a felmondás jogszerűsége érdekében a nyilatkozatot az ügyfél azonosítását és a jelen ÁSZF [2.2. pontjában](#) meghatározott dokumentumok ellenőrzését követően fogadja el.

Az Előfizetőnek átadott, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök tekintetében az Előfizető felmondása az ezen eszközökre vonatkozó polgári jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény (V/2013 Tv.) szabályai az irányadók.

### 12.4.3 Rendkívüli felmondás

Az Előfizető a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult az Előfizetői szerződést azonnali hatállyal (Szolgáltató hibájából történő rendkívüli felmondás) 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 beérkezését követő napon szűnik meg. A felmondás csakis írásban, ajánlott levélben, a Szolgáltató által adott Előfizető és szolgáltatásazonosítóra való hivatkozás megjelölésével történhet.

Az Előfizető elhalálása esetén a Szolgáltató a Szolgáltatást azonnali hatállyal megszünteti az Előfizető halálának napjával, amikor a haláleset a tudomására jut. A Szolgáltató az Előfizető jelszavait és felhasználóneveit személyes adatként kezeli, így ezeket az Előfizető halála esetén sem adja ki harmadik személynek. Az e-mail postafiók tartalma az örökös részére csak abban az esetben adható át, ha az arra való jogosultságot hitelt érdemlően bizonyítja a Szolgáltató felé.

Előfizető jogosult a Szolgáltató irányába rendkívüli felmondással élni, amennyiben az Előfizető által bejelentett hibát a Szolgáltató 30 napon túl nem hárítja el.

Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette e, így a felmondás jogszerűsége érdekében a nyilatkozatot az ügyfél azonosítását és a jelen ÁSZF [2.2. pontjában](#) meghatározott dokumentumok ellenőrzését követően fogadja el.

Az Előfizetőnek átadott, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök tekintetében az Előfizető felmondása az ezen eszközökre vonatkozó polgári jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény (V/2013 Tv.) szabályai az irányadók.

Amennyiben a szolgáltató a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt egyoldalúan módosítja a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételét, akkor az előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal

további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.

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 EHT.127. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
- d) a szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti

### **12.5 Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála vagy jogutód nélküli megszűnése esetén**

Megszűnik az Előfizetői szerződés az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével, amennyiben az Előfizetői szerződés átírására nem kerül sor. A Szolgáltató az Előfizető halála esetén a szerződés megszüntetése körében az előfizető halála tényének tudomására jutását követően intézkedik. A Szolgáltató a természetes személy Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat eredeti példányának vagy hiteles másolatának bemutatásakor értesül, míg a nem természetes személy Üzleti előfizető esetében a jogutód nélküli megszűnésről a vonatkozó hiteles cégbírósági végzés vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése, bemutatása esetén értesül.

A Szolgáltató átírás hiányában az Előfizetői szerződést az Előfizető halálának időpontjától kezdődően az Előfizető haláláról történő tudomásszerzéssel tekinti megszüntnek.

### **12.6 Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik**

Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei

- a) Határozott idejű szerződés esetén a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) szolgáltatói, illetve előfizetői rendkívüli felmondással;
- c) határozatlan idejű szerződés esetén szolgáltatói, illetve előfizetői rendes felmondással;
- d) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- e) a felek közös megegyezésével.

Határozatlan idejű szerződés megszüntetése az előfizető részéről

- Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis. Az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis.

Határozott idejű szerződés megszüntetése az előfizető részéről

- A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az előfizető egyoldalúan – vagy az előfizető és a szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a szolgáltató három alkalommal köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az előfizető részére a szolgáltatónál elérhető, az előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat. 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



felmondásának részletes szabályait a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.

### **12.7 Azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná**

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 30 napos rendkívüli felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második, postai úton megküldésre kerülő, póthatáridőt rögzítő értesítést (felszólítást) követően sem egyenlített ki. A postai úton megküldött felszólítás kapcsán a Szolgáltató az [ÁSZF I. sz. mellékletben](#) meghatározott díjat jogosult felszámítani. Ha az Előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendez, úgy az Előfizetői szerződést a Szolgáltató nem mondja fel. Ennek megfelelően a póthatáridő utolsó napja azon határnap, amíg az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondaná. A Szolgáltató a késedelmesen fizető előfizető forgalmát korlátozhatja, illetve szüneteltetheti az [ÁSZF 5.2 pontja](#) szerint.

### **12.8 Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén beálló jogkövetkezmények**

#### **12.8.1 Feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő összeg**

Amennyiben az Előfizetői szerződés a vállalt határozott időtartam lejárta előtt az Előfizető érdekkörében felmerült okból (az Előfizető szerződésszegése, Előfizetői hozzáférési pontjának áthelyezés esetén kívüli megszűnése, Előfizető rendes felmondása, stb.) megszűnik és az Előfizetői szerződést az abból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, az Előfizető az Előfizetői szerződés fennállta alatt igénybe vett kedvezményeket elveszíti, ezen túlmenően a Szolgáltató a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje azonnali hatályú. Nem tartoznak jelen pont hatálya alá a [12.3.4.g\)](#) és [12.3.5.g\)](#) pontban rögzített megszűnési okok, amelyek esetében a megszűnésből eredően sem Szolgáltató, sem az Előfizető nem jogosult igényt vagy követelést támasztani a másik féllel szemben.

Ennek megfelelően az Előfizető köteles a Szolgáltató által az Előfizetői szerződés fennállta alatt nyújtott kedvezményeknek (így különösen egyszeri- és előfizetési díjkedvezmények) az Egyedi Előfizetői Szerződésben megállapított, ennek hiányában az egyedi- és ÁSZF szerinti díjszabás összevetése alapján kiszámított összegét az Egyedi Előfizetői Szerződésben írtak szerint a Szolgáltató részére megfizetni. Ezen összeget a Szolgáltató jogosult kötbér formájában is érvényesíteni. Ezen összeg után késedelmi kamatot a Szolgáltató kizárólag a kiszámlázáskor rögzített fizetési határidő eredménytelen elteltét követően jogosult felszámítani.

Szolgáltató a fenti jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha Előfizető azért mondja fel Előfizetői szerződését, mert a Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 (harminc) napig nem tudja elhárítani.

#### **12.8.2 Díjfizetés**

A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Amennyiben a felek között az Előfizetői szerződés megszűnésre kerül, az Előfizetőnek kötelessége 8 napon belül kiegyenlíteni a még fennálló tartozását, a Szolgáltatónak pedig kötelessége a túlfizetést visszafizetni az Előfizetőnek. Amennyiben a szerződés megszűnésekor Előfizető fennálló tartozása nem haladja meg a Bruttó 300,-Ft összeget, a tartozás behajtásától a Szolgáltató eltekint, illetve a Bruttó 300,-Ft összeg alatti túlfizetés esetén a túlfizetés összegét kizárólag az Előfizető kifejezett írásbeli kérésére, banki átutalással vagy a Szolgáltató által erre kijelölt helyen készpénzben fizeti vissza Előfizetőnek. Az előfizetői jogviszony megszűnése okán esedékes visszafizetések költségei annak függvényében terhelik teljes mértékben

Szolgáltatót vagy Előfizetőt, hogy melyikük érdekkörében felmerült okból került sor az előfizetői jogviszony megszűnésére.

### **12.9 Új szerződés kötése**

A szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az Előfizetővel csak abban az esetben köt új Előfizetői szerződést, ha az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi szerződés megszűnését nem az Előfizető hibájából eredő, 1 (egy) éven belüli felmondás okozta. Ha az Előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

### **13 A fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről**

Szolgáltató kifejezetten fogyatékkal élő végfelhasználó számára kialakított terméket, szolgáltatást nem nyújt erre tekintettel kialakított szolgáltatáscsomagokat, díjkedvezményeket nem rendszeresít

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

A kiskorúak védelmét lehetővé tevő szoftverek és az azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás az Eht. 144 § (3) szerinti, kiskorúak védelmét szolgáló, ingyenes szűrőprogram a szolgáltató honlapján ([www.cbntelekom.hu](http://www.cbntelekom.hu)) keresztül letölthető.

A különféle gyermekvédelmi internetes szűrőszoftverek az előfizető igénye szerint korlátozzák az interneten keresztül elérhető információk szerzését: akadályozhatják a káros tartalmak, játékok, illegális szoftverek letöltését, a nem kívánt oldalak megtekintését, segíthetik a naplózást, a közösségi oldalak megfigyelését, a személyes adatok védelmét, vagy akár segíthetnek megakadályozni gyermek pornográf jellegű támadások és zaklatás terjedését.

### **15 Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

#### **15.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

Az Előfizető és a Szolgáltató kötelesek egymással együttműködni, és egymást az Előfizetői Szerződést érintő minden lényeges tényről és körülményről tájékoztatni. Az Előfizető és a Szolgáltató kötelesek egymással minden olyan lényeges adatot, információt közölni, amely az Előfizetői Szerződésben foglaltak szerződésszerű teljesítéséhez szükséges.

#### **15.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

Az Előfizető köteles a Szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Amennyiben az Előfizető ennek a kötelezettségének nem tesz eleget, és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét, vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató jogosult a Szolgáltatást korlátozni, illetve – amennyiben az Előfizető a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítésétől számított 3 napon belül nem szünteti meg a rendeltetésellenes használatot - az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, és az Előfizetőtől kártérítést követelni.

Az Előfizető – amennyiben a Szolgáltatás igénybevételéhez nem a Szolgáltató által javasolt, illetve forgalmazott eszközt használja – csak olyan eszközt használhat a Szolgáltatás igénybevételéhez, amely a Magyarországon irányadó jogszabályok és szabványok szerinti megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkezik.

#### **15.3 Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás**

Az Előfizető köteles az Előfizetői Szerződésben szereplő személyi adataiban bekövetkezett bármely változást írásban vagy személyesen köteles a Szolgáltatónak 8 napon belül bejelenteni. A bejelentés elmulasztásából eredő kárt az Előfizető köteles viselni. Az Előfizető mulasztása esetén a Szolgáltató a rendelkezésére álló adatok alapján tudja csak teljesíteni az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettségeit.

Az Előfizető személyében bekövetkező változashoz a Szolgáltató hozzájárulása szükséges, amelynek részletes leírását a [2.5.3](#) és [2.5.4.](#) pont tartalmazza.

### 16 Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások

A Szolgáltató nem nyújt műsorterjesztési előfizetői szolgáltatásokat.

### 17 Vegyes rendelkezések

Az Előfizetői Szerződésre a magyar jog rendelkezései irányadóak. Az Előfizetői Szerződésekre az Eht. és a Ptk. rendelkezéseit kell alkalmazni.

A felek az Előfizetői Szerződésből eredő jogvitákra a Szolgáltató székhelye szerinti bíróság illetékességét kötik ki.

A jelen Általános Szerződési Feltételekben használt, de nem értelmezett fogalmak az Eht-ben, valamint az ahhoz kapcsolódó jogszabályokban meghatározott jelentéssel írnak.

Kapcsolódó jogszabályok

- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről
- 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól(Eszr.)
- 13/2011 (XII. 27.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről
- 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlés szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosító kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról
- 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
- Az információs önrendelkezési jogról és az információbiztonságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)
- 2/2012.(I. 24.) NMHH rendelet a számhordozás részletes szabályairól
- 55/2007(V. 31.) GKM rendelet a számhordozási központi referencia adatbázisról
- 1997.évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)

A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket és mindenkorli módosítását az Ügyfélszolgálatán, illetve az internetes honlapján elérhetővé teszi, és az Előfizetőket a módosításról [12.1.6 pont](#) szerint tájékoztatja.

Az Általános Szerződési Feltételek módosítása az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott időpontban lép hatályba azzal, hogy a hatálybalépést megelőző 30 nappal a Szolgáltató a módosításról az Előfizetőket tájékoztatja.

Az Általános Szerződési Feltételek valamennyi mellékletével együtt érvényes.

### I. számú melléklet (Díjszabás)

#### I.1 Helyhez kötött telefonszolgáltatás

##### I.1.1 Egyszeri és havidíjak

###### I.1.1.1 Egyszeri díj

Szolgáltatás csomag neve	Egyszeri díj
Határozatlan idejű szolgáltatás	2.500 Ft + Áfa
12 hónapo hűségidővel	0 Ft + Áfa

###### I.1.1.2 Havi díj

Szolgáltatás csomag neve	Havi díj
Határozatlan idejű szolgáltatás	2.500 Ft+ Áfa / telefonszám
12 hónapos hűségidővel	2.000 Ft+ Áfa / telefonszám

##### I.1.2 Forgalmi díjak

###### I.1.2.1 Belföldi irányú hívások forgalmi díja

CBN Telekom hálózatából belföldi telefonhálózatokba indított hívások díja csúcsidőben és csúcsidőn kívül

- Hálózaton belüli hívások: 0 Ft + Áfa / perc
- Belföldi vezetékes: 15 Ft + Áfa /perc
- Mobil: 50 Ft + Áfa /perc
- Kiegészítő percdíj üzleti előfizetők esetén: A kiegészítő percdíj mértéke nettó 3 Ft / megkezdett perc oly módon, hogy hívószámoként a maximális mértéke nem lehet több havonta 5000 Ft-nál.
- Kapcsolási díjat nem számítunk fel

Számlázási egység: másodperc

###### I.1.2.2 Nemzetközi irányú hívások forgalmi díja

Nemzetközi hívásirány	Hívás díja Ft + Áfa / perc	Nemzetközi hívásirány	Hívás díja Ft + Áfa / perc
1. zóna	40	7. zóna	250
2. zóna	60	8. zóna	290
3. zóna	90	9. zóna	330
4. zóna	120	10. zóna	390
5. zóna	150	11. zóna	1200
6. zóna	190	12. zóna	3000

#### 1. díjzóna:

Ciprus vezetékes, Dánia vezetékes, Dél-Korea vezetékes, Egyesült Királyság vezetékes, Franciaország vezetékes, Görögország vezetékes, Hawaii-szigetek, Hollandia vezetékes, Hong Kong vezetékes, Horvátország vezetékes, Írország vezetékes, Kína, Koreai NDK vezetékes, Luxemburg vezetékes, Malajzia vezetékes, Németország vezetékes, Norvégia Premium, Norvégia vezetékes, Olaszország vezetékes, Puerto Rico, Románia vezetékes, Spanyolország vezetékes, Svédország vezetékes, Szingapúr, Thaiföld mobil. Új-Zéland vezetékes, Venezuela vezetékes

#### 2. díjzóna:

Ausztrália vezetékes, Amerikai Virgin-szigetek, Andorra vezetékes, Ausztrália Satellit mobil, Ausztria egyéb mobil, Ausztria vezetékes, Belgium alap és egyéb mobil, Belgium Mobistar és Universal, Belgium vezetékes, Brazília vezetékes, Brunei vezetékes, Bulgária vezetékes, Costa Rica vezetékes, Csehország vezetékes, Észtország vezetékes, Francia Guyana vezetékes, Görögország mobil, Guadeloupe vezetékes, Guam, Hong Kong mobil, Izland vezetékes, Kanada vezetékes, Karácsony-szigetek, Kazahsztán vezetékes, Kókusz-szigetek, Lengyelország vezetékes, Litvánia vezetékes, Málta vezetékes, Marokkó

vezetékes, Martinique vezetékes, Mexikó vezetékes, Peru vezetékes, Portugália vezetékes, San Marino vezetékes, Svájc vezetékes, Szlovákia vezetékes, Szlovénia vezetékes, Tajvan vezetékes, Thaiföld vezetékes, USA

### **3. díjzóna:**

Alaszka, Argentína vezetékes, Ausztria mobil, Bahrein vezetékes, Banglades vezetékes, Bangladesh Chittagong, Bangladesh mobil, Bermuda, Brunei mobil, Chile vezetékes, Ciprus mobil, Dánia mobil, Dél-Korea mobil, Dominikai Köztársaság vezetékes, Egyesült Királyság mobil, Északi-Mariana-szigetek, Finnország vezetékes, Franciaország mobil, Gibraltár vezetékes, Guadeloupe mobil, India mobil, India vezetékes, Japán vezetékes, Kolumbia vezetékes, Koreai NDK mobil, Litvánia mobil, Malajzia mobil, Martinique mobil, Mongólia, Németország mobil, Olaszország mobil, Panama vezetékes, Paraguay vezetékes, Portugália mobil, Svédország mobil, Törökország vezetékes, Venezuela mobil

### **4. díjzóna:**

Algéria vezetékes, Botswana vezetékes, Chile mobil, Costa Rica mobil, Dél-Afrikai Köztársaság vezetékes, Feröer-szigetek vezetékes, Finnország mobil, Finnország Prémium mobil, Grúzia vezetékes, Indonézia mobil, Indonézia vezetékes, Irán mobil, Irán vezetékes, Izland mobil, Kambodzsa mobil, Kambodzsa vezetékes, Kuvait vezetékes, Laosz, Lettország vezetékes, Makaó mobil, Makaó vezetékes, Málta mobil, Mexikó mobil, Mozambik vezetékes, Namíbia vezetékes, Nigéria mobil, Olaszország egyéb mobil, Oroszország vezetékes, Románia mobil, Spanyolország mobil, Új-Zéland mobil, Uruguay vezetékes, Üzbegisztán mobil, Üzbegisztán vezetékes

### **5. díjzóna:**

Amerikai Szamoa, Angola mobil, Angola vezetékes, Argentína mobil, Aruba vezetékes, Ausztrália mobil, Bahrein mobil, Bhután mobil, Bhután vezetékes, Bolívia vezetékes, Dominikai Köztársaság mobil, Egyiptom vezetékes, Hollandia mobil, Japán mobil, Jordánia vezetékes, Kajmán-szigetek vezetékes, Kenya vezetékes, Kolumbia mobil, Kuvait mobil, Libanon vezetékes, Liechtenstein vezetékes, Malawi vezetékes, Mauritius, Monaco vezetékes, Nigéria vezetékes, Peru mobil, Réunion vezetékes, Szamoa, Szaúd-Arábia vezetékes, Trinidad és Tobago vezetékes, Ukrajna vezetékes, Vietnám mobil, Vietnám vezetékes, Zambia vezetékes, Zimbabwe vezetékes

### **6. díjzóna:**

Albánia vezetékes, Anguilla vezetékes, Bahama-szigetek vezetékes, Barbados vezetékes, Bosznia-Hercegovina vezetékes, Csehország mobil, Dél-afrikai Köztársaság mobil, Ecuador vezetékes, Egyiptom mobil, Francia Fülöp-szigetek vezetékes, Fülöp-szigetek vezetékes, Grenada vezetékes, Grúzia mobil, Holland Antillák mobil, Holland Antillák vezetékes, Honduras vezetékes, Horvátország mobil, Írország mobil, Jamaica vezetékes, Jordánia mobil, Macedónia vezetékes, Namíbia mobil, Nepál mobil, Nepál vezetékes, Omán vezetékes, Örményország vezetékes, Pakisztán mobil, Pakisztán vezetékes, Paraguay mobil, Réunion mobil, Saint Lucia vezetékes, Szerbia vezetékes, Szíria vezetékes, Tajvan mobil, Türkmenisztán mobil, Türkmenisztán vezetékes

### **7. díjzóna:**

Antigua és Barbuda vezetékes, Bolívia mobil, Bosznia-Hercegovina mobil, Brazília mobil, Brit Virgin-szigetek vezetékes, Cape Verde vezetékes, Dominikai Közösség vezetékes, Francia Fülöp-szigetek mobil, Francia Guyana mobil, Fülöp-szigetek mobil, Guatemala mobil, Guatemala vezetékes, Honduras mobil, Irak vezetékes, Jemen, Kamerun vezetékes, Katar vezetékes, Kenya mobil, Kirgizisztán mobil, Kirgizisztán vezetékes, Lengyelország mobil, Montenegro vezetékes, Nicaragua vezetékes, Norvégia mobil, Panama mobil, Saint Kitts és Nevis vezetékes, Sri Lanka mobil, Sri Lanka vezetékes, Suriname vezetékes, Svájc egyéb mobil, Svájc mobil, Szaúd-Arábia mobil, Szerbia mobil, Szíria mobil, Szlovákia mobil, Szlovénia mobil, Szudán mobil, Szudán vezetékes, Tádzsikisztán mobil, Tádzsikisztán vezetékes, Törökország mobil, Turks- és Caicos-szigetek vezetékes, Zambia mobil

### **8. díjzóna:**

Andorra mobil, Bahama-szigetek mobil, Burkina Faso vezetékes, Egyenlítői-Guinea, Egyesült Arab Emírségek mobil, Egyesült Arab Emírségek vezetékes, El Salvador mobil, El Salvador vezetékes, Ghána vezetékes, Gibraltár mobil, Izrael mobil, Izrael vezetékes,

Kajmán-szigetek mobil, Kanada mobil, Katar mobil, Kazahsztán mobil, Lesotho vezetékes, Lettország mobil, Libanon mobil, Liechtenstein mobil, Luxemburg mobil, Malawi mobil, Moldova vezetékes, Niger, Oroszország mobil, Örményország mobil, Palesztina mobil, Palesztina vezetékes, Suriname mobil, Szenegál vezetékes, Szváziföld, Uganda vezetékes, Új-Kaledónia, Ukrajna mobil, Uruguay mobil

### **9. díjzóna:**

Afganisztán mobil, Afganisztán vezetékes, Aruba mobil, Azerbajdzsán vezetékes, Barbados mobil, Belize mobil, Belize vezetékes, Benin mobil, Benin vezetékes, Botswana mobil, Cape Verde mobil, Csád vezetékes, Dominikai Közösség mobil, Ecuador mobil, Egyesült Királyság egyéb mobil, Elefántcsontpart vezetékes, Eritrea mobil, Eritrea vezetékes, Etiópia mobil, Etiópia vezetékes, Fehéroroszország vezetékes, Fidzsi-szigetek mobil, Fidzsi-szigetek vezetékes, Ghána mobil, Irak mobil, Lesotho mobil, Líbia mobil, Líbia vezetékes, Mali vezetékes, Marshall-szigetek, Mikronézia, Moldova mobil, Montserrat, Mozambik mobil, Saint Kitts és Nevis mobil, Saint Vincent és a Grenadine-szigetek mobil, Saint Vincent és a Grenadine-szigetek vezetékes, San Marino mobil, Trinidad és Tobago mobil, Uganda mobil

### **10. díjzóna:**

Albánia mobil, Anguilla mobil, Antigua és Barbuda mobil, Azerbajdzsán mobil, Brit Virgin-szigetek mobil, Burkina Faso mobil, Dzsibuti, Elefántcsontpart mobil, Észtország mobil, Fehéroroszország mobil, Francia Polinézia, Grenada mobil, Grönland vezetékes, Guyana, Haiti mobil, Haiti vezetékes, Jamaica mobil, Kamerun mobil, Komoro-szigetek, Kongó mobil, Kongói Demokratikus Köztársaság (Zaire) mobil, Kongói Demokratikus Köztársaság (Zaire) vezetékes, Macedónia mobil, Mali mobil, Marokkó mobil, Mayotte, Mianmar mobil, Mianmar vezetékes, Monaco mobil, Montenegro mobil, Nicaragua mobil, Omán mobil, Palau, Ruanda mobil, Ruanda vezetékes, Saint Lucia mobil, Saint-Pierre és Miquelon mobil, Saint-Pierre és Miquelon vezetékes, Tanzánia mobil, Tanzánia vezetékes, Turks- és Caicos-szigetek mobil

### **11. díjzóna:**

Algéria mobil, Ascension, Ausztrália külbirtokai (Antarktisz, Norfolk-sziget), Belgium Belgacom-M mobil, Belgium Sharedcost, Bissau-Guinea mobil, Bulgária mobil, Burundi mobil, Burundi vezetékes, Chile AUTX, Cook-szigetek, Csád mobil, Diego Garcia, Falkland-szigetek, Gabon mobil, Gabon vezetékes, Gambia mobil, Gambia vezetékes, Grönland mobil, Guinea mobil, Guinea vezetékes, Kelet-Timor, Kiribati, Kongó vezetékes, Közép-Afrikai Köztársaság, Kuba, Kuba Guantanamo, Libéria mobil, Libéria vezetékes, Madagaszkár mobil, Madagaszkár vezetékes, Maldív-szigetek mobil, Maldív-szigetek vezetékes, Mauritánia mobil, Mauritánia vezetékes, Nauru, Niue, Norfolk-sziget, Pápua Új-Guinea, Salamon-szigetek, SaoTomé és Príncipe, Seychelle-szigetek, Sierra Leone mobil, Sierra Leone vezetékes, Szenegál mobil, Szent Ilona, Szomália mobil, Szomália vezetékes, Togo, Tokelau-szigetek, Tonga, Tunézia mobil, Tunézia vezetékes, Tuvalu, Vanuatu, Zimbabwe mobil

### **12. díjzóna:**

Inmarsat At East A, Inmarsat At East B, Inmarsat At East B Hsd, Inmarsat At East M, Inmarsat At East M4 Hsd, Inmarsat At East Mm, Inmarsat At East Skyphone, Inmarsat At West A, Inmarsat At West B, Inmarsat At West B Hsd, Inmarsat At West M, Inmarsat At West M4 Hsd, Inmarsat At West Mm, Inmarsat At West Skyphone, Inmarsat Bgan, Inmarsat Bgan Hsd, Inmarsat Indian A, Inmarsat Indian B, Inmarsat Indian B Hsd, Inmarsat Indian M, Inmarsat Indian M4 Hsd, Inmarsat Indian Mm, Inmarsat Indian Skyphone, Inmarsat Pacific A, Inmarsat Pacific B, Inmarsat Pacific B Hsd, Inmarsat Pacific M, Inmarsat Pacific M4 Hsd, Inmarsat Pacific Mm, Inmarsat Pacific Skyphone, Inmarsat Snac B, Inmarsat Snac B Hsd, Inmarsat Snac M, Inmarsat Snac M4 Hsd, Inmarsat Snac Mm, Iridium, Thuraya, Wallis és Futuna-szigetek

### ***1.1.3 Speciális hívószámokhoz kapcsolódó díjak***

A speciális hívószámokhoz kapcsolódó díjak számlázása az igényelt szolgáltatástól függetlenül, az egyes szolgáltatások egyszeri és havidíjain felül történik.

### I.1.3.1 Zöldhívószám díja

#### I.1.3.1.1 Egyszeri és havidíjak

Hívószámankénti díjak	díj
Egyszeri bekapcsolási díj	15.000 Ft + Áfa
Havi díj	10.000 Ft + Áfa

#### I.1.3.1.2 Forgalmi díjak

- Belföldi vezetékes: 10 Ft + Áfa /perc
- Mobil: 30 Ft + Áfa /perc

## I.2 Helyhez kötött vezetékes internet szolgáltatás

### I.2.1 Havi díjak

Szolgáltatás	Sávszélesség	Normál ADSL Ft + Áfa / hó	Csupasz DSL Ft + Áfa / hó
Lakossági DSL	5 M	6929	9449
Lakossági DSL	10 M	10945	12992
Lakossági DSL	20 M	15984	16929
Lakossági VDSL	30 M	16300	17953
Üzleti DSL	5 M	8000	10000
Üzleti DSL	10 M	11000	12000
Üzleti DSL	20 M	16000	17500
Üzleti VDSL	30 M	19000	21000

## I.3 Elektronikus levelezési szolgáltatások

- Elektronikus levelezés szolgáltatások (a szolgáltatások legfeljebb 15 Mbyte hosszúságú üzenetek továbbítását teszik lehetővé).
- Az e-mail szolgáltatások esetén a szolgáltató nem számít fel átírási díjat. Ezen szerver-alapú szolgáltatásoknál az áthelyezési díj nem értelmezhető, és ezen szolgáltatások nem szüneteltethetőek.

Szolgáltatás csomag	díj
Helyhez kötött internet szolgáltatás mellé igénybevett e-mail cím	0 Ft + Áfa /év
Elektronikus postafiók (50 Mbyte)	2.200 Ft + Áfa / év
50 Mbyte plussz tárterület e-mail fiókhoz	4.800 Ft + Áfa / év

## I.4 Előfizetői Szerződésmódosításhoz kapcsolódó díjak

Szolgáltatás csomag	Egyszeri díj
Előfizetői jellegváltoztatás díja	2.000 Ft + Áfa
Székhely, telepítési cím vagy számlaküldési cím módosítása	0 Ft + Áfa
Átírás díja	2.000 Ft + Áfa
Hívószám megváltoztatásának díja	2.000 Ft + Áfa
Számhordozás díja (hívószám, vagy egybefüggő ISDN mező esetén)	5.000 Ft + Áfa
Visszakupcsolás díja (szolgáltatás korlátozását követően)	3.600 Ft + Áfa
Előfizető által kezdeményezett szüneteltetés egyszeri díja	2.000 Ft + Áfa



Előfizető által kezdeményezett szüneteltetés havidíja	A szolgáltatás havidíjának 50 %-a
---	-----------------------------------

### I.5 Adminisztrációs és eljárási díjak

Szolgáltatás csomag	Egyszeri díj
Fizetési felszólítás díja	500 Ft + Áfa /kiküldés
Felmondó levél díja	800 Ft + Áfa /kiküldés
Behajtással kapcsolatos adminisztrációs díj	Követelés 20 %-ának megfelelő átalánydíj, de minimum 5.000 Ft
Túlfizetés bankszámlára történő visszatérítésének díja	400 Ft + Áfa /tétel
Papír alapú számla újranyomtatás és postázás díja	800 Ft + Áfa /igény
Elektronikus számla újraküldési díja	0 Ft + Áfa /igény
Papír alapú hívásrészletező és tételes számlamelléklet kibocsátásának díja	1000 Ft + Áfa /dokumentum + 20 Ft + Áfa / oldal
Adatváltozás bejelentés elmulasztása esetén bejelentést megelőző időszak számláira új számla kiállításának díja papír alapú számla esetén	2000 Ft + Áfa /igény

## II. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

### II.1 Helyhez kötött telefonszolgáltatás

#### II.1.1. Szolgáltatás meghatározása

A Szolgáltató a nyilvánosság számára hozzáférhető helyhez kötött telefon szolgáltatást nyújt, amelyet az előfizetők az Előfizetői Szerződés hatálya alatt bármikor igénybe vehetnek a hálózaton biztosított interfészhez csatlakoztatott távközlő végberendezéssel. A helyhez kötött telefon szolgáltatás nyújtása során beszéd valós idejű, közvetlen átvitele és kapcsolása történik úgy, hogy e Szolgáltatás bármely előfizetője helyhez kötött hálózati végponthoz kapcsolt távközlő végberendezésről indított vagy fogadott hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal, amelynek elérése az Azonosítók Nemzeti Felosztási Tervében meghatározott választási eljárás útján lehetséges.

A Szolgáltatás igénybe vehető bármely szolgáltató által biztosított távközlési hálózaton keresztül. Az alapszolgáltatás keretében az Előfizető belföldi (helyi, helyközi I., helyközi II. és távolsági), nemzetközi és mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívást kezdeményezhet a végponthoz csatlakozott végberendezésről.

Az alapszolgáltatás jelátviteli- és irányítási szolgáltatás, amely belföldi vagy nemzetközi számozási terven alapuló hívásirányítással lehetővé teszi belföldi és nemzetközi hanghívások kezdeményezését és fogadását.

Helyi hívás az azonos prefixen belüli helyhez kötött telefonállomások közötti hívás. Távolsági hívás a két különböző földrajzi számozási területen lévő helyhez kötött telefonállomások közötti hívás, a helyközi II. díjzónába tartozó hívások kivételével. Nemzetközi hívás a külföldi helyhez kötött telefonállomásra, valamint a külföldi mobil rádiótelefon állomásra irányuló hívás. Mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívás a belföldi mobil rádiótelefon szolgáltatók kapcsolási számainak hívása. A Szolgáltató biztosítja előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok elérését, valamint a jelentős piaci erővel rendelkező és az egyetemes telefon szolgáltatók által működtetett országos, minden helyhez kötött és mobil rádiótelefon kapcsolási számára kiterjedő tudakozó szolgáltatás igénybevételét.

Az Előfizetők helyhez kötött telefonállomása telefonszámmal rendelkezik, a belföldi és nemzetközi helyhez kötött vagy mobil rádiótelefon állomásokról hívható. A helyhez kötött telefonállomás azon belföldi helyhez kötött és mobil rádiótelefon állomásokról hívható, amelyek szolgáltatójával a Szolgáltató összekapcsolási szerződést kötött, vagy valamely harmadik szolgáltatóval kötött tranzit megállapodás keretében a hálózata elérhető. Ezen szolgáltatók pontos körét a szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi. A Szolgáltatás alkalmas telefonbeszélgetések lebonyolítására és fax készülékek közötti adatátvitelre.

A hívás létrejön akkor is, ha tényleges beszélgetés nem történik, azonban a hívott oldalon lévő végberendezés (pl. hangposta, üzenetrögzítő, fax, alközpont, modem) fogadja a hívást.

A Szolgáltató biztosítja előfizetőinek a számhordozhatóságot azon társszolgáltatók tekintetében, amelyekkel erre összekapcsolási szerződést kötött. Ha adott előfizető másik helyhez kötött telefon szolgáltatót választ, a szolgáltatónál használt telefonszámát átviheti az új szolgáltatóhoz, amennyiben ennek feltételei fennállnak.

A távbeszélő szolgáltatás SZJ'03 osztályozás alapján a következő szolgáltatásokat tartalmazza:

- Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás (64.20.11.0)
- Ide tartozik a helyi hívási területek közötti kapcsolat megteremtése és fenntartása érdekében végzett kapcsoló-, átviteli szolgáltatás. A hangátvitel mellett egyéb jelek átvitelére is szolgál (pl. fax, teletext) és díjazása lehet forgalomarányos vagy átalánydíjas. Ez a szolgáltatás az igénybevevő számára hozzáférést enged a szolgáltató teljes hálózatához és néhány esetben korlátozott számú kapcsolási körzethez is.
- Nyilvános távolsági távbeszélő szolgáltatás (64.20.12.)

- Ide tartoznak a hagyományos (analóg) távbeszélő-szolgáltatások, amelyek hangátvitelt biztosítanak a helyi hálózatból a belföldi, illetve a nemzetközi hálózatba; valamint a telex-, távíró-, teletext- és telefax-szolgáltatások.
- Nyilvános belföldi távbeszélő szolgáltatás (64.20.12.1)
- Nyilvános nemzetközi távbeszélő szolgáltatás (64.20.12.1)

## II.2 Helyhez kötött vezetékes internet szolgáltatás

### II.2.1. Szolgáltatás meghatározása

ADSL szolgáltatásra előfizethet bármely természetes személy, jogi személy, jogi személyiség nélküli társaság vagy egyéb gazdálkodó szervezet, aki/amely a telefonvonal előfizetője, és a szolgáltatóval kötött szerződés alapján, a telefonvonalra telepített ADSL veszi igénybe. A szolgáltatást igénybe vételéhez (a minimális hardver és szoftver feltételeken kívül) szükség van egy telefonvonalra. A telefonvonal biztosítása nem az Internet szolgáltató feladata. A szolgáltatás csak kétirányú telefon forgalom esetén vehető igénybe. Az ADSL aszimmetrikus adatkezelésen alapuló technológia a letöltésre sokkal nagyobb sávszélességet allokál, mint a feltöltésre, így különösen alkalmas internetes böngészésre.

A telefonvonal előfizetője és a telefonvonalra telepített ADSL szolgáltatás előfizetője kizárólag azonos személy lehet. Előfizető bármely ADSL alapú szolgáltatás igénybevétele esetén kizárólag az előfizetői szerződésben megjelölt Szolgáltatás Hozzáférési Ponton jogosult a Szolgáltató felé kapcsolatot felépíteni, egy időben, egyszerre csak egy PPPoE kapcsolatot létrehozva. A csomag tartalmazza a CBN ADSL csatlakozás felépítéséhez szükséges PPPoE szoftvert. Telefonszolgáltatás nélküli „CSUPASZ” ADSL Internet Szolgáltatás: olyan előfizetői (végfelhasználói) szolgáltatás, amely alapján az Előfizető az általa meghatározott Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponton, meghatározott minőségben az előfizetői szakaszon adathálózati szolgáltatást vehet igénybe és melynek díja nem tartalmaz a hangszolgáltatás nyújtásához kapcsolódó díj- és költségelemeket, de tartalmazza mindazon költségeket, amelyet a Szolgáltatás igénybevételehez szükséges, a műszaki hálózat fenntartása, és a Szolgáltatás kereskedelmi forgalomban történő értékesítése indokol

### II.2.2. A telefon előfizetői szerződés megszűnésének jogkövetkezményei

Amennyiben az érintett telefonvonalra kötött előfizetői szerződés bármilyen okból megszűnik, az ADSL szolgáltatás is megszűnik. Amennyiben az ADSL szolgáltatás időbeli elkötelezettsége még nem járt le, az előfizető köteles a szerződéses időszak lejáratáig hátralévő időszakra fennmaradó előfizetési díj összegét egy összegben megfizetni a szolgáltató részére.

### II.2.3. A szolgáltatás igénybevételének minimális műszaki feltételei

- Minimális hardver feltétel:
  - Pentium 100 MHz vagy annál nagyobb teljesítményű processzor, 32 Mbit/s RAM (ajánlott legalább 64 Mbit/s), Merevlemez (az operációs rendszer és a böngésző mellett legalább 10 Mbit/s szabad terület), Ethernet interfész kártya 10BaseT csatlakozással (10 Mbit/s)
- Minimális szoftver feltétel:
  - Windows 7 vagy Linux vagy Macintosh operációs rendszer

ADSL router: Az ADSL routernek a helyi hálózatok Internethez való csatlakoztatásakor van szerepe.

Tűzfalas védelem: Előzetes egyeztetés, valamint külön árajánlat alapján az Ön részére tűzfalalkalmazást telepítünk az Ön telephelyén. Igény esetén vállaljuk a tűzfal menedzselését.

PPPoE (Point to Point Protokol Over Ethertnet):

A Szolgáltató a Telefonszolgáltatás nélküli „CSUPASZ” ADSL Internet szolgáltatását kizárólag a Magyar Telekom Nyrt. egyetemes szolgáltatási területein meghatározott Előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pontokon nyújtja.

A Telefonszolgáltatás nélküli „CSUPASZ” ADSL Internet szolgáltatás műszaki és minőségi jellemzői megegyeznek a Lakossági és az Üzleti ADSL Internet szolgáltatással.

### II.2.4. Minőségi célértékek

Minőségi mutató megnevezése	Minőségi célérték értelmezése, meghatározása	Célérték	Minimálérték	Mérési módszer	Közzétételre kerül
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként másodlagos felhasználás esetén	Kiemelten a telefax és az adatátvitel jellemzőinek műszeres mérésével	$\leq 10^{-4}$	$\leq 10^{-5}$	vizsgálóhi vásokkal	A hibásan átvitt bitek számának aránya az összes átvitt bithez képest
Forgalom mérés en alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje	Számlapanasz a szolgáltatás igénybevételekor kiállított számla elleni reklamáció, melyben az előfizető a felszámított díjak összegét vitatja (nap)	$\leq 30$ nap	$\leq 45$ nap	a szolgáltató nyilvántartása alapján	Az esetek 80%-ában teljesített határidő
Garantált sebesség (Mbit/s)	Garantált le- és feltöltési sebesség (ADSL)	5M 1,00/0,19 10M 3,00/0,25 20M 10,00/0,50 30M 20,00/1,00	5M 1,00/0,19 10M 3,00/0,25 20M 10,00/0,50 30M 20,00/1,00	Vizsgálati összeköttetések ellenőrzéssel	Az az átlagos fel-, ill. letöltési sebesség, melyet a szolgáltató a előfizető számára a vizsgált esetek 90%-ában garantál

### II.2.5. Garantált sáv szélességek

Csomag neve	Garantált (le- és fel) Mbit/s	Névleges (le- és fel) Mbit/s
<b>5 Mbit/s</b>	<b>1,00/0,19</b>	<b>5,00/0,50</b>
<b>10 Mbit/s</b>	<b>3,00/0,25</b>	<b>10,00/0,50</b>
<b>20 Mbit/s</b>	<b>10,00/0,50</b>	<b>20,00/1,00</b>
<b>30 Mbit/s</b>	<b>20,00/1,00</b>	<b>30,00/5,00</b>

### II.2.6 Sebesség mérése

Az előfizető számára adott pillanatban rendelkezésére álló sebesség tájékoztató jellegű mérése a [https://szelessav.net/hu/sebesség\\_mérés](https://szelessav.net/hu/sebesség_mérés) oldalon elérhető szerver-alapú alkalmazással lehetséges.

A Szolgáltató szűrőpróbaszerűen végez méréseket a vizsgálati tervben meghatározott ütemezés szerint, melyet részletesen a vonatkozó műszaki dokumentáció tartalmaz. A Szolgáltató a fentiek szerinti mérési eredményekből kiindulva akként ellenőrzi és biztosítja az előfizetői hozzáférési pontokon a garantált le- és feltöltési sebesség célértékének teljesülését, hogy az adott vizsgálati időszakban mért eredményeket növekvő sorrendbe rendezi, és a mérési eredmények értéket határozza meg, mint garantált le- és feltöltési sebesség-célértéket.

### II.2.7 Bit hibaarány hozzáférési vonalanként

Az alkalmazott IP csomag-kapcsolt technológia esetén nem értelmezhető azon mutató, hogy mennyi a bit hibaarány hozzáférési vonalanként, mivel itt csomagok továbbítására

kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén automatikusan kéri a feladótól annak ismételt elküldését. Tehát nem állapítható meg, hogy a meghibásodott csomag mennyi hibás bitet tartalmazott.

### II.3 Elektronikus postafiók

#### II.3.1 POP3, IMAP és SMTP szolgáltatások

##### II.3.1.1 A szolgáltatás leírása

A Szolgáltatás célja üzenetek továbbítása az Interneten, POP3, IMAP, és SMTP protokollok felhasználásával, a Szolgáltató szerverein keresztül.

##### II.3.1.2 A szolgáltatás igénybevételének módja

Az Előfizető a Szolgáltató által biztosított elektronikus levélcímekhez tartozó levelező szerverekhez kapcsolódva küldhet és fogadhat elektronikus üzeneteket, mely a megfelelő kommunikációs protokollok alkalmazásával történik. Az Előfizető által, a kapcsolódáshoz felhasznált kommunikációs csatorna és távközlési összeköttetés nem része a szolgáltatásnak.

A Szolgáltató POP3, illetve IMAP protokollok mellett biztosítja azok biztonságos (SSL) használatát is.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a szerződés megszűnését követően az Előfizető e-mail címét a Szolgáltató újra kioszthatja harmadik fél részére. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

Az e-mail postafiók eléréséhez szükséges felhasználónév és jelszó megadási szabályai:

- a jelszó minimális hossza hat (6), maximális hossza tíz (10) karakter
- a jelszónak tartalmaznia kell minimum egy kis betűt, valamint egy számjegyet
- a jelszó a fentieken kívül tartalmazhat speciális karaktereket: vessző (,), pont (.), aláhúzás (\_), kötőjel (-), per (/), százalékjel (%), csillag (\*), plusz (+), kettőspont (:), pontosvessző (;)
- más karakter használata (ékezetes betű, szóköz, egyéb karakter) nem megengedett
- a jelszó nem tartalmazhatja a felhasználónevet illetve a felhasználónévben nem szerepelhet
- jelszó (FIGYELEM: a szabály ellenőrzésekor a Szolgáltató a kis és nagy betűk között nem tesz különbséget!)

##### II.3.1.3 A szolgáltatás használatának korlátai SMTP

- 60 perc alatt elküldhető levelek száma: 900 darab, azzal, hogy a címzettek száma is legfeljebb mindösszesen (900 darab levélre vetítve) 900 lehet,
- egy elektronikus levél maximális mérete: 20 Mbyte,
- egy elektronikus levélben szereplő címzettek maximális száma: 50,
- párhuzamosan küldhető levelek (session-ok) maximális száma: 5,
- nagy mennyiségű, körlevél/hírlevél küldése esetén az Előfizető köteles azt olyan feladó, (envelope from) címmel küldeni, melyre a kézbesíthetetlen levelek (nem létező címzett esete például) esetén a visszapattanó (bounce) levél megérkezhet, elkerülve, hogy ezek a Szolgáltató szerverén gyűljenek fel,
- külső hálózatból, azaz a Szolgáltató érdekeltségi körein kívül eső, más szolgáltató hálózatából az SMTP szolgáltatás SMTP autentikáció után vehető csak igénybe, kivétel, ha az adott hoszt RBL (Real-time Blackhole List) listákon szerepel, mely esetben a szolgáltatás nem vehető igénybe
- tilos a Szolgáltató SMTP szerverét ún. bounce host-nak használni, azaz tilos a Szolgáltató szerverén keresztül visszapattogtatni más mail-szerverek által bármely oknál fogva kézbesíthetetlennek minősült leveleket.
- A levélküldési limitek elérésekor a Szolgáltató lassítja a levelek fogadását, úgynevezett tarpit eljárással.

A Szolgáltató a megadott értékektől pozitív irányban előzetes értesítés nélkül eltérhet.

### II.3.1.4 Globális SMTP korlátozás

A Szolgáltató hálózata védelme érdekében, különös tekintettel a kéretlen levélküldésre alkalmas ártó programok (vírusok, spyware-k) tevékenysége ellen és általuk okozott károk csökkentése érdekében, globálisan korlátozhatja az Előfizetőitől a világ bármely hosztja felé irányuló SMTP (TCP, destination port 25) forgalmat, mely alól állandó kivétel a Szolgáltató által biztosított SMTP kiszolgáló szerver(ek). A globális korlátozás bevezetése előtt a Szolgáltató írásban, lehetőség szerint elektronikus úton értesíti érintett Előfizetőit.

### II.3.1.5 POP/IMAP

- 60 perc alatti maximális belépések száma: 60 (hatvan)
- Egy mappában tárolt levelek maximális száma 4000 (négyezer),
- Az adott szolgáltatáshoz tartozó maximális email tárhely elérése után a postafiók nem fogad több levelet, a kézbesíthetetlenség tényéről a levél feladója értesül, a Szolgáltató az igénybe vehető email tárhely 90%-os telítettségének elérése esetén egy tájékoztató levelet helyez el a postafiókban.

A Szolgáltató a megadott értékektől pozitív irányban előzetes értesítés nélkül eltérhet.

### II.3.1.6 Kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások

- Alias címek használata meglévő postafiókokhoz
- extra tárterület a levelek fogadására
- elektronikus levelek átirányítása az Előfizető által megadott címre

### III. számú melléklet Adatkezelési tájékoztató

#### III.1 Bevezető rendelkezések, jogszabályi háttér

A Szolgáltató tiszteletben tartja a személyes adatok védelméhez fűződő alkotmányos alapjogot, amelynek tartalma szerint mindenki maga rendelkezik személyes adatainak feltárásáról és felhasználásáról.

Az információs önrendelkezési jog érvényesítése érdekében a Szolgáltató a jelen Tájékoztató közzétételével biztosítja az Előfizetők/Felhasználók/más érintettek számára annak megismerését, hogy az Előfizetők/Felhasználók/más érintettek személyes adatainak milyen körét, milyen időtartamban, milyen jogcímen, milyen célra tárolja, és milyen esetekben továbbítja más személy részére, továbbá miként gondoskodik a személyes adatok védelméről.

A jelen Tájékoztató célja, hogy rögzítse a Szolgáltató által alkalmazott adatvédelmi és -kezelési elveket, és a Szolgáltató adatvédelmi és -kezelési politikáját, amelyet a Szolgáltató, mint adatkezelő (illetve meghatározott esetekben adatfeldolgozó) magára nézve kötelező erővel ismer el.

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait a mindenkor hatályos jogszabályokkal összhangban kezeli, amelyeket az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. A Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezései az irányadók:

- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet–továbbiakban: GDPR)
- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény,
- Az információs önrendelkezési jogról és az információbiztonságról szóló 2011. Évi CXII. törvény.
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény XVII. fejezetében foglalt adatkezelési szabályok („Eht.”),
- Az elektronikus hírközlési feladatokat ellátó szervezetek és a titkos információgyűjtésre, illetve titkos adatszerzésre felhatalmazott szervezetek együttműködésének rendjéről szóló 180/2004. (V.26.) Kormányrendeletben foglaltak.
- 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési Előfizetői Szerződések részletes szabályairól (ESZR)
- 4/2012. (I. 24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére valamint az azonosító-kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról c. rendelkezésben foglaltak.
- a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény.

A Szolgáltató, az Előfizetők személyes adatainak kezelésére a jelen Tájékoztatóban meghatározottak szerinti esetekben, céllal, jogalappal és időtartamig jogosult. Jelen Tájékoztató tartalmazza továbbá a Szolgáltató által kezelt nem személyes adatok körébe sorolható adatok –tehát nem természetes személy Előfizetők adatai –kezelésére vonatkozó adatvédelmi-és adatkezelési elveket is. Jelen Tájékoztató szabályozza azon tevékenységek során alkalmazott elveket és eljárásokat is, melyek kapcsán Szolgáltató – a nem természetes személy Előfizetők, mint Adatkezelők megbízásából –adatfeldolgozási tevékenységet végez.

### III.2 A Szolgáltató által kezelhető személyes és egyéb kezelt adatok köre, az adatkezelés célja és jogcíme, időtartama

Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez és figyelemmel kíséréséhez, illetve a számlázáshoz, az Eht. szerinti hatósági adatszolgáltatáshoz és a szolgáltatás nyújtásához kapcsolódóan kezelt adatok.

Kezelt adat, természetes személy esetén:

- név, születési név;
- születési hely, idő;
- anyja születési neve;
- állandó lakóhely/külföldi előfizető esetén tartózkodási hely;
- levelezési cím;
- e-mail cím;
- az előfizetői hozzáférési pont helye

A felsorolt adatok kezelésének célja:

- a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés megkötése és figyelemmel kísérése.
- b) Hatósági adatszolgáltatás.
- c) Számviteli törvény szerintibizonylat kiállítása és megőrzése.
- d) Tudakozói és Előfizetői névjegyzék megjelentetés az Előfizető rendelkezésének megfelelően.

A felsorolt adatok kezelésének jogcíme:

- a) Eszr. Eht. 154. § (1), (2)
- b) Eht. 157. § (10); Eht. 159/A § (1) a)
- c) Számviteliv.
- d) Az érintett hozzájárulása

Az adatkezelés időtartama:

- a) Szerződés megszűnését követő 1 év /elévülés + 30 nap.
- b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap.
- c) A szerződés megszűnését követő 8.év lezárultát követő december 31. (a számlán szereplő adatok tekintetében).
- d) A rendelkezés (hozzájárulás) visszavonásáig

Nem természetes személy esetén:

- szervezet neve;
- cégjegyzékszám / nyilvántartási szám / vállalkozói igazolvány száma;
- pénzforgalmi bankszámla száma;
- székhely;
- levelezési cím;
- eljáró képviselő adatai;
- kapcsolattartók adatai
- meghatalmazás (amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el).

A felsorolt adatok kezelésének célja:

- a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés megkötése és figyelemmel kísérése, ennek során az Előfizetővel történő kapcsolattartás.
- b) Hatósági adatszolgáltatás.
- c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése.

A felsorolt adatok kezelésének jogcíme:

- a) Eszr., Eht. 154. § (1), (2) (3)
- b) Eht. 157. § (10); Eht. 159/A § (1)

Az adatkezelés időtartama:

- a) Szerződés megszűnését követő 1 év /elévülés+ 30 nap.
- b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap.
- c) A szerződés megszűnését követő 8. év lezárultát követő December 31. (a számlán szereplő adatok tekintetében).

Vezetékes telefonszolgáltatás esetén a számhordozást kérő természetes személy azonosításához szükséges az alábbi okiratokban, okmányokban foglalt adatok:



- magyar állampolgár személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány;
- nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímet igazoló tartózkodási engedély, vagy más hatósági igazolván;
- valamint az Előfizető döntése alapján más olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az Előfizetőt az átadó szolgáltató a szerződés megkötésekor azonosította, átadó szolgáltató ügyfélazonosítója;

A felsorolt adatok kezelésének célja:

- a) A számhordozási eljárás keretében –átvevő szolgáltatóként –a számhordozást kérő személy azonosítása.

A felsorolt adatok kezelésének jogcíme:

- a) 2/2012 NMHH rendelet 5. §.

Az adatkezelés időtartama:

- a) Egyszeri azonosítás

### Egyéb esetek:

adat:

- Előfizető/ képviselő/ kapcsolattartó telefonszáma (vezetékes vagy mobil elérhetőség).
- Előfizető Szolgáltatónál Szolgáltatás igénybe vétele során kiadott/hordozott előfizetői hívószáma, vagy egyéb azonosítója.
  - célja: Számlázás, díjak beszedése, szerződés megkötése és figyelemmel kísérése, ennek során az Előfizetővel történő kapcsolattartás, hívásátírányítás szolgáltatás nyújtása, hatósági adatszolgáltatás.
  - jogcím: Eszr., Eht. 154. § (1), (2) (3), Eht. 157. § (10); Eht. 159/A § (1)
  - időtartam: Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap

adat:

- A szolgáltatás nyújtása során a Szolgáltató tudomására jutott és rendszerében kezelt IP címek.
  - célja: szolgáltatás nyújtása, hatósági adatszolgáltatás
  - jogcím: Eszr., Eht. 154. § (3), Eht. 157. § (10); Eht. 159/A § (1)
  - időtartam: Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap
  - adat:
- Előfizető/felhasználó egyedi azonosítója és a szolgáltatás igénye vételéhez szükséges jelszó.
  - célja: szolgáltatás nyújtása
  - jogcím: Eszr., Eht. 154. § (3)
  - időtartam: Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap.
  - A megfelelő –visszafejlthetlenséget biztosító védelmi eljárásokkal kezelve.

adat:

- Üzleti Előfizető által egyedi fejlesztések megvalósításához kapcsolódóan átadott adatok (mellékek, azonosítók, IP címek, e-mailek, rendszerparaméterek, URL címek, stb.)
  - célja: szolgáltatás nyújtását lehetővé tévő fejlesztés megvalósítása
  - jogcím: Eszr. , Eht. 154. § (3), A Szolgáltató az adatot adatfeldolgozóként kezeli.

adat:

- Előfizető e-mailcímei
  - célja: Számlázás, díjak beszedése, szerződés megkötése és figyelemmel kísérése, a szolgáltatás nyújtása., Hatósági adatszolgáltatás, Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése.
  - jogcím: Eszr., Eht. 154. § (1), (2), Eht. 157. § (10); Eht. 159/A § (1), Számviteli tv.
  - időtartam: Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap. A szerződés megszűnését követő 8. év lezárultát követő december 31.

adat:

- Előfizető számlázási címe (ha eltér a lakhelyétől, székhelyétől, levelezési címétől) és bankszámlaszáma.
  - célja: Számlázás, díjak beszedése, szerződés megkötése és figyelemmel kísérése, a szolgáltatás nyújtása., Hatósági adatszolgáltatás, Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése.
  - jogcím: Eszr., Eht. 154. § (1), (2), Eht. 157. § (10); Eht. 159/A § (1) Számviteli tv.
  - időtartam: Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap. A szerződés megszűnését követő 8. év lezárultát követő december 31.

adat:

- Előfizetői hozzáférési pont létesítési címe(i)
  - célja: Számlázás, díjak beszedése, szerződés megkötése és figyelemmel kísérése, ennek során az Előfizetővel történő kapcsolattartás, hatósági adatszolgáltatás.
  - jogcím: Eht. 154. § (1), (2) , Eht. 157. § (10); Eht. 159/A § (1)
  - időtartam: Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés + 30 nap.

adat:

- Kapcsolattartó személyek neve, telefonszáma, e-mailcíme
  - célja: Az Előfizetői Szerződések teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az Előfizetői szerződés figyelemmel kísérése. A szolgáltatás nyújtása.
  - jogcím: Nem természetes személy Előfizető esetén az adatok kezelése az Előfizető és a kapcsolattartó közti jogviszonyon és jogcímen (pl. munkaszerződés, kapcsolattartó hozzájárulása) alapul. A Szolgáltató az adatot adatfeldolgozóként kezeli és feltételezi a kapcsolattartó Előfizető (mint adatkezelő) számára adott hozzájárulását.
  - időtartam: A Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap vagy az adatfeldolgozásra vonatkozó hozzájárulás, egyéb jognyilatkozat visszavonása az Előfizető vagy a kapcsolattartó részéről + 30 nap

adat:

- Nem természetes személy Előfizető Esetében a szolgáltatás nyújtásához elengedhetetlen felhasználói adatok (különösen, de nem kizárólagosan: mellékiosztás, vállalati telefonkönyv adatok, IP címek, e-mail címek).
  - célja: szerződés megkötése és figyelemmel kísérése, a szolgáltatás nyújtása.
  - jogcím: Nem természetes személy Előfizető esetén az adatok kezelése az Előfizető és az alkalmazott/tag köztijogviszonyon és jogcímen (pl. munkaszerződés, alkalmazott/tag hozzájárulása) alapul. A Szolgáltató az adatot adatfeldolgozóként kezeli és feltételezi az alkalmazott/tag (mint adatkezelő) számára adott hozzájárulását.
  - időtartam: A Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap vagy az adatfeldolgozásra vonatkozó hozzájárulás, egyéb jognyilatkozat visszavonása az Előfizető vagy az alkalmazott/tagrészéről + 30 nap

adat:

- Megrendelt hangrögzítés szolgáltatás alapján az Előfizető/felhasználó rendelkezése alapján rögzített hangfelvételek.
  - célja: A megrendelt hangrögzítés szolgáltatás nyújtása adatfeldolgozóként.
  - jogcím: A Szolgáltató az adatot adatfeldolgozóként kezeli és feltételezi a hívó fél/hívott fél az Előfizető (mint adatkezelő) számára adott hozzájárulását, vagy egyéb (pl.jogsabályi vagy jogos érdeken alapuló) jogalap meglétét.
  - időtartam: 60 nap, vagy az Előfizetői Szerződésben külön rögzített, ettől eltérő időszak/időszakok.

adat:

- Szolgáltató ügyfélszolgálatára érkező telefonos bejelentések hangfelvétele a hívás adataival együtt.

## Általános Szerződési Feltételek

- célja: Bejelentések Jogszabály szerinti kezelése.
- jogcím: Eht.141. §(1), Eszr.25. § (2), 1997.évi CLV.törvény a fogyasztóvédelemről 17/B. § (3)
- időtartam: A hangfelvételek készítését követő 5 év+ 30 nap

adat:

- Küldött és fogadott elektronikus faxok
  - célja: Szolgáltatás nyújtása.
  - jogcím: A Szolgáltató az adatot Adatfeldolgozóként kezeli az Előfizető megbízásából
  - időtartam: A Szerződés megszűnését követő 1 év + 30 nap vagy az adat Előfizető részéről történő törlése.

adat:

- logfileok
  - célja: A szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges feltételek és a hibaelhárítás biztosítása kizárólag a Szolgáltató hiba behatároló eljárásban közreműködő munkatársai céljára.
  - jogcím: Eht. 155. § (3)
  - időtartam: A közlés logfile keletkezését követő 90 nap.

adat:

- Az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma.
  - célja: Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése. Hatósági adatszolgáltatás.Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése.
  - jogcím: Eht.157.(2)Eht.157. § (10) Számviteli tv.
  - időtartam: Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés +30 nap., A szerződés megszűnését követő 8. év lezárultát követő december 31.

adat:

- hívó és hívott Előfizetői számok, valamint hívásátirányítás/továbbítás estén a hívásfelépítésben részt vevő köztes számok.
  - célja: Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése. Hatósági adatszolgáltatás. Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése.
  - jogcím: ht. 157. § (2), Eht. 159/A § (1),157. § (10)
  - időtartam: Az adott számlakövetelés elévülése + 30 nap, Szerződés megszűnését követő 1 év elévülés +30 nap

adat:

- Bruttó 20.000 Ft-ot meghaladó összegű tartozásra vonatkozó adatok.
  - célja: Nagy összegű tartozás elhalmozásának elkerülése, fizetőképességi vizsgálat lebonyolítása.
  - jogcím: 2013.évi V. törvény (Ptk.)6:22 § (1).
  - időtartam: A követelés esedékessé válásától számított 5 év.

adat:

- Díjfizetéssel és díjtartozással összefüggő adatok.
  - célja: Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése. Hatósági adatszolgáltatás.
  - jogcím: Eht.157. (2) Eht.157. § (10)
  - időtartam: Szerződés megszűnését követő 1 év /elévülés + 30 nap. Az érintett követelés elévüléséig + 30 nap

adat:

- A szolgáltatás igénybevételének időpontja és időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedeleme, és a díjazást befolyásoló egyéb jellemzői.
  - célja: Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése. Hatósági adatszolgáltatás.Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése..
  - jogcím: Eht.157.§ (2) f) és g).Eht.157.§ (10) és 159. § (1) d). Számviteli tv.

- időtartam: Szerződés megszűnését követő 1 év /elévülés + 30 nap. Az érintett követelés elévüléséig + 30 nap

adat:

- Tartozás hátra hagyása esetén az Előfizetői szerződés felmondásának eseményei.
  - célja: Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése. Hatósági adatszolg áltatás.
  - jogcím: Eht.157.§ (2) i),b),Eht.157.(10)
  - időtartam: Szerződés megszűnését követő 1 év /a követelés elévülése + 30 nap. Az érintett követelés elévüléséig +30 nap.

adat:

- Az Eht.157. §. (2) bekezdés szerinti előfizetői adatok, így különösen az Előfizető azonosító és elérési adatai.
  - célja: Üzleti ajánlatok kidolgozása és ezzel kapcsolatban az Előfizető megkeresése (kizárólag a Szolgáltató saját üzleti ajánlataival kapcsolatban), keresztértékesítés
  - jogcím: Eht.157.(4) bekezdése szerint az Előfizető hozzájárulása.
  - időtartam: Az Előfizető hozzájárulásának visszavonásáig

adat:

- A Közös adatállomány keretében jogszabályban előírt adatok. Az Előfizető születési neve,születési ideje, helye, anyja neve, lakóhelye/tartózkodási helye/székhelye, cégjegyzékszám/más nyilvántartási száma.
  - célja: Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetés, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettsége kijátszásának megelőzése, illetve az Eht.118. §(4)bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadása.
  - jogcím: Eht. 158. §.
  - időtartam: A közös adatállományba kerülést kiváltó eseményt követő 1 év, vagy elévülés.

adat:

- Vezetékes szolgáltatás egyéni Előfizetője esetén az Előfizető által megadott Tudakozó/telefonkönyv adatok (pl. foglalkozása, bármely Előfizető saját használatában lévő mobilhívószáma, e-mail címe, webcíme).
  - célja: Tudakozói, telefonkönyvi megjelenés az Előfizető kifejezetten ezirányú rendelkezésének megfelelően
  - jogcím: Az érintett hozzájárulása
  - időtartam: Hozzájárulás visszavonása+ 30 nap

A szolgáltatás nyújtásának körén kívül megvalósuló adatkezelések:

adat:

- Az érintett által honlapon, kampány-hirdetésben, személyes kapcsolattartás során, rendezvényen vagy egyéb marketing esemény során megadott: név, cégnév, beosztás, telefonszám, e-mail cím és egyéb személyes, vagy az ajánlat kidolgozásának paramétereivel kapcsolatos adat.
  - célja: Értékesítés elősegítése, ajánlatok kidolgozása egy adott kampány során vagy általános, értékesítés elősegítés céljából (az adatkezelés hozzájárulása a konkrét célt mindig tartalmazza).
  - jogcím: Az érintett hozzájárulása
  - időtartam: Hozzájárulás visszavonása+ 30 nap

adat:

- Kis adatcsomagok (cookie-k) és mérőkódok elhelyezése a Szolgáltató által üzemeltetett honlapokon a testre szabott, magas színvonalú ügyfélkiszolgálás érdekében. Ennek kapcsán a felhasználóra vonatkozó demográfiai adatok, érdeklődési kör információk kezelése (böngészési előzmények alapján).
  - célja: Testreszabott Ügyfélkiszolgálás
  - jogcím: A Felhasználó erre vonatkozó tájékoztatása és ezen alapuló hozzájárulása

- időtartam: A cookie-t a Felhasználó képes törölni saját számítógépéről, illetve beállíthatja böngészőjét, hogy a cookiek alkalmazását tiltsa. A cookiek alkalmazásának tiltásával a Felhasználó tudomásul veszi, hogy cookie nélkül az adott oldal működése nem teljes értékű.

### III.3 Azonosítást nem igénylő adatkezelés

Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató – mind Adatkezelő, mind Adatfeldolgozó minőségében - a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, mely az adott szolgáltatás nyújtásához elengedhetetlenül szükséges, Szolgáltató a közlések (elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybe vételéhez kapcsolódó beszélgetés logfile, illetve elektronikus fax üzenet) esetében a GDPR rendelet 11. §-a szerinti azonosítást nem igénylő adatkezelést végez.

Ennek kapcsán:

- azok a célok, amelyekből az adatkezelő a személyes adatokat kezeli, nem teszik szükségessé az érintettnek – a közlésben szereplő természetes személyek - azonosítását. Így a Szolgáltató nem köteles kiegészítő információkat megőrizni, beszerezni vagy kezelni annak érdekében, hogy pusztán azért azonosítsa az érintettet, hogy megfeleljen a GDPR rendeletnek.
- Szolgáltató ezekkel az adatokkal kapcsolatban ezúton tájékoztatja az érintetteket, hogy a közlések kapcsán nincs abban a helyzetben, hogy a közlésben szereplő érintetteket azonosítsa, így – pontos kiegészítő információk hiányában –nem tudja biztosítani az érintett kapcsolódó jogainak gyakorlását (ld. [III.11. pont](#)).

### III.4 A hívószám kijelzés és hívásáritányítás speciális szabályai

A Szolgáltatónak ingyenesen biztosítania kell az Előfizető írásbeli kérelme alapján:

- a hívófelhasználónak, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- a hívó Előfizetőnek, hogy Előfizetői hozzáférési pontonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- a hívófelhasználónak, hogy hívásonként -a b) pontban meghatározott letiltás ellenére -lehetővé tegye azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- a hívott Előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjék meg;
- a hívott Előfizetőnek, hogy megtagadja azon hívások fogadását, amelyek esetében a hívó az azonosítója kijelzését letiltotta.

Az előző bekezdés a) és b) pontjában meghatározott letiltás nem alkalmazható jogszabály szerinti- az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, valamint a segélyhívó szolgálatok (a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat) hívószámaira, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószámra irányuló hívásokat is. Szolgáltató az Eht.155. § 7) bekezdésben meghatározott hatóságokkal történő közreműködés keretében, az ott meghatározott eljárásban jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának letiltását, amennyiben az Előfizető olyan hívások nyomon követése érdekében kéri ezt, amelyek esetén az Eht.155. §(7) bekezdésben meghatározott bűncselekmény alapos gyanúja merül fel. Ebben az esetben a hívó Előfizető azonosítását tartalmazó hívásadatokat a Szolgáltató tárolja, és az arra feljogosítottak részére hozzáférhetővé teszi.

Szolgáltató ingyenesen köteles hívott Előfizetője számára biztosítani, hogy annak kérésére az Előfizető hívószámára irányuló hívások esetén a hívott vonal azonosítója ne jelenjen meg a hívófél készülékén (kapcsolt vonal azonosító kijelzésének letiltása). Szolgáltatónak ingyenesen biztosítania kell az Előfizető számára, hogy amennyiben a készülékére érkezőhívásokat kérésére a Szolgáltató automatikusan egy másik hívószámú készülékre irányítja át, abban az esetben rendelkezhessen, hogy a hívókészüléken ne jelenjék meg olyan adat, amely:

- arra a hívószámra utalna, amelyre az átirányítás történt, vagy
- annak az Előfizetőnek a személyére utalna, akihez az átirányítás történt.

Szolgáltató ingyenesen köteles biztosítani azt, hogy az olyan Előfizető, akinek a hívószámára egy másik Előfizető automatikus átirányítással átirányította a saját

hívószámára érkezőhívásokat a Szolgáltató felügyelete alá tartozó berendezéssel, letilthassa ezt az átirányítást.

Hívásátirányításra vonatkozó rendelkezések:

A szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy amennyiben az előfizető készülékére érkező hívásokat az előfizető kérésére a szolgáltató automatikusan egy másik hívószámú készülékre irányítja át, az előfizető kérésére a hívó készüléken ne jelenjék meg olyan adat, amely

- arra a hívószámra utalna, amelyre az átirányítás történt; vagy
- annak az előfizetőnek a személyére utalna, akihez az átirányítás történt.

A szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy az előfizető megtilthassa az átirányító előfizető hívószámára érkező hívásoknak az átirányító előfizető rendelkezése alapján, az előfizető saját hívószámára történő automatikus átirányítását.

### III.5 A személyes adatok továbbításának, átadásának esetei

Az Előfizető személyes és egyéb adatai (ld. [III.2.](#)) átadhatók:

- Azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfelek tájékoztatását végzik (Eht. 157. § (9) a));
- bármely országos tudakozó Szolgáltatóknak - az Előfizető hozzájárulásától függően - az Előfizető nevét, lakcímének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát. Az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel (Eht. 146. § (2));
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére a Szolgáltató megbízása alapján jogi képviselő valamint jogszabály alapján jogosult szervek részére (Eht. 157. § (9) b));
- az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából kérelemre (Eht. 157. § (10));
- a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak (Eht. 157. § (9) c));
- ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét, vagy javait fenyegető veszély elhárítása, vagy megelőzése érdekében az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére (Eht. 157. § (9) d), és az Info. tv. 6. § (2));
- a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknak a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, a nettó „short” pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a „short” ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében (Eht. 157. § (8) bekezdés szerint);
- a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 11. §-ában, vagy 21. §-ában, illetve az Európai Unió működéséről szóló szerződés 101., vagy 102. cikkében foglalt tilalom megsértése miatt, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény melléklete 26. pontjának megsértése miatt versenyfelügyeleti eljárást folytató Gazdasági Versenyhivatalnak az Eht. 157. § (8a) bekezdésében foglaltak szerint;
- a fogyasztóvédelmi hatóságnak az Eht. 157. § (9) bekezdése szerint;
- a szabálysértési hatóságok számára (a segélyhívó számok rendeltetéstől eltérő igénybevétele esetén a segélyhívószámra kezdeményezett hívó telefonszám vonatkozásában az Előfizető családi neve és utóneve, születési helye és ideje, anyja születési családi és utóneve, lakcíme és értesítési címe, vagy a nem természetes személy Előfizető esetén annak cégneve, székhelye, telephelye, képviselőjének családi neve és utóneve) az Eht. 157. § (11) bekezdése szerint;

- az Előfizető előzetes beleegyezésével közvélemény kutatás céljából közvélemény kutató cégeknek (Eht 157. § (4) bekezdés);
- az Eht. 158. §-a szerint közös adatállományba a 158. § alapján arra jogosult elektronikus hírközlési Szolgáltatóknak.
- Szolgáltató az Info. tv. alapján jogosult a szolgáltatás nyújtásához, fejlesztéséhez, műszaki menedzsmentjéhez, számlázásához, értékesítéséhez, marketing tevékenységéhez igénybe vett megbízottjainak, alvállalkozóinak az adatvédelmi szabályok betartása és titoktartási kötelezettség vállalása mellett – kizárólag a szolgáltatás nyújtásához szükséges adatokat – adatfeldolgozás céljából átadni. Az Adatfeldolgozók önálló döntést nem hoznak, kizárólag a Szolgáltatóval kötött szerződés, és a kapott utasítások szerint jogosultak eljárni. A Szolgáltató – mint Adatkezelő - ellenőrzi az Adatfeldolgozók munkáját. Az Adatfeldolgozók további adatfeldolgozó igénybe vételére csak a Szolgáltató hozzájárulásával jogosultak.

A Szolgáltató által kezelt egyéb adatok (ld. [III.2.](#)) átadhatók:

- Webanalitikai és hirdetés kiszolgáló külső szolgáltatóknak - A Szolgáltatások oldalaihoz kapcsolódóan a Szolgáltató webanalitikai és hirdetés kiszolgáló Külső szolgáltatókkal működnek együtt. E Külső szolgáltatók hozzáférhetnek a Felhasználó IP címéhez, ezen felül pedig sok esetben cookie-k, esetenként web beacon (az IP cím, a látogatott honlap rögzítésére szolgáló, a honlapokon, esetenként e-mailekben vagy mobil applikációkban alkalmazott webes jelölő), clicktag (egy adott hirdetésre történt kattintást azonosító jelölő mérő kód) vagy egyéb kattintásmérők használatával biztosítják a Szolgáltatások személyre szabását vagy elemzését, statisztikák készítését. Az e Külső szolgáltatók által elhelyezett cookie-k bármikor törölhetők a Felhasználó készülékéről, a böngésző(k) megfelelő beállításainak kiválasztásával pedig általában visszautasítható a cookie-k használata. A Külső szolgáltatók által elhelyezett cookie beazonosítása az adott cookie-hoz kapcsolódó domain alapján történhet. A web beacon, a clicktag és az egyéb kattintásmérők visszautasítására nincs lehetőség. E Külső szolgáltatók a részükre továbbított Személyes adatokat saját adatvédelmi tájékoztatóik szerint kezelik. A Szolgáltatóval együttműködő webanalitikai és hirdetés kiszolgáló külső szolgáltatók: Facebook Inc., Google LLC., Weboptim Kft.
- Fizetést biztosító külső szolgáltatók - A Szolgáltató az ellenérték fejében igénybe vehető egyes szolgáltatások biztosításához kapcsolódóan fizetést biztosító külső szolgáltatókkal szerződik. A fizetést biztosító külső szolgáltatók a rendelkezésükre bocsátott személyes adatokat (pl. név, bankkártya száma, bankszámlaszám stb.) a saját adatvédelmi tájékoztatókban foglalt rendelkezéseknek megfelelően kezelik, melyekről bővebb tájékoztatás az adott fizetést biztosító Külső szolgáltató honlapján érhető el. A Szolgáltatóval együttműködő fizetést biztosító Külső szolgáltatók: MKB Bank, PayPal Inc. stb.

### III.6 Egyéb külső szolgáltatók

Vannak olyan külső szolgáltatók, amelyekkel sem a Szolgáltatások üzemeltetői, sem a Szolgáltató nem áll szerződéses jogviszonyban vagy az adott adatkezelés tekintetében szándékosan nem működik együtt, azonban ettől függetlenül is a Szolgáltatások honlapjaihoz – akár a Felhasználó közreműködése (pl. egyéni fiókjának a Szolgáltatáshoz kapcsolása) által, akár anélkül – hozzáférnek, és ez által a Felhasználókról vagy a Szolgáltatások honlapjain folytatott felhasználói aktivitásokról adatokat gyűjtenek, amelyekből esetenként – önállóan vagy más, e Külső szolgáltató által gyűjtött adatokkal összekapcsolva – alkalmasak lehetnek a Felhasználó azonosítására. Ilyen Külső szolgáltatók lehetnek különösen, de nem kizárólagosan: Facebook Ireland LTD., Google LLC, Instagram LLC., Infogram Software Inc, PayPal Holdings Inc., Pinterest Europe Ltd., Playbuzz Ltd., Twitter International Company, Viber Media LLC, Vimeo INC., Yahoo! EMEA Ltd., YouTube LLC

### III.7 Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség

Szolgáltató - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében - megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltató Előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételével kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a Szolgáltató által előállított, vagy kezelt alábbi adatokat:

- a) helyhez kötött telefon-, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizető születési neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye, számlázási címe, számlaszáma, Előfizető anyja születési neve, Előfizető születési helye és ideje, illetve a korlátozottan cselekvőképes Előfizető törvényes képviselőjének ezen adatai, Üzleti Előfizető esetén cégjegyzékszám, adószám és pénzforgalmi számlaszáma;
- b) helyhez kötött telefon-, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizetői, felhasználói végberendezés, vagy Előfizetői hozzáférési pont hívószáma, vagy egyéb, az Előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges - az Előfizetői szerződésben rögzített, vagy a Szolgáltató által egyéb módon az Előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt - állandó műszaki- technikai azonosítók;
- c) helyhez kötött telefonszolgáltatás, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az Előfizetői, felhasználói végberendezés vagy Előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;
- d) helyhez kötött telefon-, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő Előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;
- e) helyhez kötött telefon szolgáltatás igénybevételénél alkalmazott hívásátírányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes Előfizetői vagy felhasználói hívószámok;

A Szolgáltató a fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az a)-c) pontja szerinti adatokat az Előfizetői szerződés megszűnését követő, a d)-h) pontjaiban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig őrzi meg.

A jelen pont szerinti megőrzési kötelezettség kiterjed a sikertelen hívások során előállított, vagy kezelt adatokra is, melyek megőrzési ideje az adatok keletkezését követő fél év. (Eht. 159/A. § (3))

#### **III.7 Adatfeldolgozóként végzett Szolgáltatói tevékenységekre vonatkozó irányelvek**

Szolgáltató a [III.2.](#) pontban meghatározott kezelt adatok közül, az ott külön felsorolt esetekben az adatkezelést a szolgáltatás nyújtásához kapcsolódóan, az Előfizető megbízásából, adatfeldolgozóként végzi.

Az Előfizető – mint Adatkezelő – megbízása alapján kezelt adatokra vonatkozóan a Szolgáltató az adatkezelést az alábbi általános elvek és szabályok, valamint vállalt kötelezettségek alapján végzi.

Az Adatkezelő tudomásul veszi, hogy a [III.3. pontban](#) szolgáltatás nyújtásához meghatározott – Szolgáltató által adatfeldolgozóként kezelt – adatok kezelése a szolgáltatás nyújtásának műszaki előfeltétele.

Az adatkezelés során a Szolgáltató – akárcsak a adatkezelői tevékenysége során – különös hangsúlyt fektet a GDPR, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek való megfelelésre.



Előfizető, mint adatkezelő megbízza Szolgáltatót, mint adatfeldolgozót, hogy az Előfizető nevében kezeljen személyes adatokat. Ennek alapján Szolgáltató – a GDPR 28. cikke alapján – vállalja, hogy:

- az Adatkezelő által átadott személyes adatokat kizárólag az adatkezelő írásbeli utasításai alapján kezeli, kivéve akkor, ha az adatkezelést az adatfeldolgozóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog írja elő; ebben az esetben erről a jogi előírásról az adatfeldolgozó az adatkezelőt az adatkezelést megelőzően értesíti, kivéve, ha az adatkezelő értesítését az adott jogszabály fontos közérdekből tiltja.
- az adatkezelés célját és eszközeit kizárólag az Adatkezelő határozza meg.
- megteszi a GDPR 32. cikkében előírt biztonsági intézkedéseket;
- további adatfeldolgozót kizárólag a GDPR rendeletben foglaltak szerint vesz igénybe;
- amennyiben további adatfeldolgozó bevonására kerül sor, akkor Szolgáltató felel azért, hogy a további adatfeldolgozó megfelelő garanciát nyújtson a megfelelő technikai és
- szervezési intézkedések végrehajtására és biztosítja, hogy az adatkezelés megfeleljen e rendelet követelményeinek;
- ha a további adatfeldolgozó nem teljesíti adatvédelmi kötelezettségeit, Szolgáltató teljes felelősséggel tartozik az adatkezelő felé a további adatfeldolgozó kötelezettségeinek a teljesítéséért;
- Szolgáltató segíti az Adatkezelőt abban, hogy teljesíteni tudja kötelezettségét az érintett jogainak gyakorlásához kapcsolódó kérelmek megválaszolása tekintetében;
- az adatkezelési szolgáltatás nyújtásának befejezését követően az Adatkezelő döntése alapján minden személyes adatot töröl vagy aktuális állapot szerint visszajuttat az adatkezelőnek, és törli a meglévő másolatokat, kivéve, ha az uniós vagy a tagállami jog az személyes adatok tárolását írja elő;
- az Adatkezelő rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely a GDPR 28. cikkében meghatározott kötelezettségek teljesítésének igazolásához szükséges, továbbá amely lehetővé teszi és elősegíti az adatkezelő által vagy az általa megbízott más ellenőr által végzett auditokat, beleértve a helyszíni vizsgálatokat is.

Szolgáltató ugyanakkor Adatkezelő felé minden felelősséget kizár az adatszolgáltatási tevékenységi körében kezelt adatok vonatkozásában az Adatkezelő által biztosítandó kötelezettségek tekintetében, így különösen abban a tekintetben, hogy Adatkezelő ezen adatok vonatkozásában rendelkezik-e az adatkezelés érintett által biztosítandó hozzájárulással vagy más joggal.

A szerződésben megállapodott adatkezelési időtartamon belül az Adatkezelő felelőssége, hogy a jogalap megszűnése esetén rendelkezzen a Szolgáltató felé az így kezelt adatokra vonatkozóan.

A szerződésben rögzített adatkezelési határidő lejártával pedig a Szolgáltató az adatot törli, vagy az Adatkezelő szerződésben rögzített rendelkezése alapján az Adatkezelő részére átadja és ezt követően törli.

### III.9 Adatkezelési alapelvek

A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot (Eht. 154 § (1)).

A Szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot (Eht. 154 § (2)).

A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezeli az azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges (Eht. 154 § (3)).

A Szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és a jelen ÁSZF-ben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges (Eht. 154 § (4)).

A Szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a Szolgáltatónál valamely, előző pontokban nem említett célból történő adatkezelésre került sor (Eht. 154 § (5)).

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybe vevőnek valamely, fentiekben nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától (Eht. 154 § (6)).

### III.10 Adatbiztonság

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

- az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás),
- hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége),
- változatlanosága igazolható (adatintegritás),
- a jogosulatlanul hozzáférés ellen védett (adat bizalmasság) legyen.

Ezen tevékenysége során a Szolgáltató a nyilvános dokumentumként honlapján ([www.cbntelekom.hu](http://www.cbntelekom.hu)) elérhető Információ Biztonsági Politikájában meghatározott irányelveket követi, melyekre vonatkozóan – az ott részletezettek szerinti szabályozási kereteket alakít ki.

A Szolgáltató olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt. A szolgáltatás biztonságába a szolgáltatáshoz kapcsolódó adatkezelés biztonsága és a megfelelő adatvédelem kialakítása is beleértendő törvényben foglaltak szerint a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak.

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

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

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

A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén a Szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Felügyeleti Hatóságnak bejelenteni.

A Szolgáltató olyan nyilvántartást vezet a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató által megtett korrekációs intézkedéseket is.

Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor a Szolgáltató erről az Előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül értesíti. Nem kell az érintett Előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták

a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.

Az Előfizetőnek vagy magánszemélynek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információs pontokat, ahol az Előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére.

A Szolgáltató Adatvédelmi Tisztviselőt alkalmaz, aki jogosult és köteles kivizsgálni az adatkezeléssel kapcsolatban érkezett bejelentéseket és panaszokat. Az Adatvédelmi Tisztviselő elérhetőségei az [III.14 pontban](#) megtalálhatóak.

### III.11 Az érintett jogai a kezelt adatokkal kapcsolatban

- Az érintett kérheti, hogy a Szolgáltató tájékoztassa, hogy kezeli-e az érintett személyes adatát, és ha igen, akkor az általa kezelt Személyes adatokhoz biztosítson számára hozzáférést.
- Az érintett a Személyes adatok kezeléséről bármikor írásban, a Szolgáltató címére küldött ajánlott vagy tértivevényes-ajánlott levélben, illetve a info@cbntelekom.hu címre küldött e-mailben tájékoztatást kérhet. A levélben küldött tájékoztatás kérést a Szolgáltató akkor tekinti hitelesnek, ha a megküldött kérelem alapján az érintett egyértelműen beazonosítható. E-mailben küldött tájékoztatáskérést a Szolgáltató csak akkor tekint hitelesnek, ha azt az érintett szolgáltatónál bejelentett (pl. kapcsolattartóként megadott) e-mail címéről küldik, ez azonban nem zárja ki, hogy a Szolgáltató a tájékoztatás megadása előtt az érintettet más módon is beazonosítsa.
- A tájékoztatáskérés kiterjedhet az érintettnek az Adatkezelő által kezelt adataira, azok forrására, az Adatkezelés céljára, jogalapjára, időtartamára, az esetleges Adatfeldolgozók nevére és címére, az Adatkezeléssel összefüggő tevékenységekre, valamint a Személyes adatoknak továbbítása esetén arra, hogy kik és milyen célból kapták vagy kapják meg az érintett adatait.
- Az érintett kérheti az Adatkezelő által kezelt Személyes adatainak helyesbítését vagy módosítását. Figyelembe véve az Adatkezelés célját, az érintett kérheti a hiányos Személyes adatok kiegészítését.
- Személyes adat módosítására irányuló igény teljesítését követően a korábbi (törölt) adatok már nem állíthatók helyre.
- Az Érintett kérheti az Adatkezelő által kezelt Személyes adatainak törlését.
- A törlés megtagadható ha a Személyes adatok kezelésére jogszabály felhatalmazást ad; valamint jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.
- A törlési kérelem megtagadásáról a Szolgáltató minden esetben tájékoztatja az Érintettet, megjelölve a törlés megtagadásának indokát. Személyes adat törlésére irányuló igény teljesítését követően a korábbi (törölt) adatok már nem állíthatók helyre.
- Az érintett kérheti, hogy Személyes adatainak kezelését a szolgáltató korlátozza, ha az Érintett vitatja a kezelt Személyes adatok pontosságát. Ebben az esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy a Szolgáltató ellenőrizze a Személyes adatok pontosságát. A Szolgáltató megjelöli az általa kezelt Személyes adatot, ha az érintett vitatja annak helyességét vagy pontosságát, de a vitatott Személyes adat helytelensége vagy pontatlansága nem állapítható meg egyértelműen.
- Az érintett kérheti, hogy Személyes adatainak kezelését a Szolgáltató korlátozza akkor is, ha az Adatkezelés jogellenes, de az érintett ellenzi a kezelt Személyes adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását.
- Az érintett továbbá akkor is kérheti, hogy Személyes adatainak kezelését a Szolgáltató korlátozza, ha az Adatkezelés célja megvalósult, de az érintett igényli azok Szolgáltató általi kezelését jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez.

- Az érintett kérheti, hogy a Szolgáltató a rendelkezésére bocsátott adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban részére átadja és/vagy azokat egy másik adatkezelő részére továbbítsa.
- Az érintett tiltakozhat Személyes adatainak kezelése ellen (i) ha a Személyes adatok kezelése kizárólag az Adatkezelő, vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges; (ii) ha az Adatkezelés célja közvetlen üzletszerzés, közvélemény- kutatás vagy tudományos kutatás; vagy (iii) ha az Adatkezelésre közérdekű feladat teljesítése érdekében kerül sor. A Szolgáltató az érintett tiltakozásának jogszerűségét megvizsgálja, és ha a tiltakozás megalapozottságát megállapítja, az Adatkezelést megszünteti és a kezelt Személyes adatokat zárolja, majd törli, továbbá a tiltakozásról és az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett Személyes adatok korábban továbbításra kerültek.
- Az érintett a személyes adatai kezeléséhez adott korábbi hozzájárulását visszavonhatja, azon adatok esetében, melyek kezelésének jogalapja az érintett hozzájárulása. Visszavonás esetében a Szolgáltató az Adatkezelést megszünteti és a kezelt Személyes adatokat zárolja, majd törli, továbbá a visszavonásról és az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a visszavonással érintett Személyes adatok korábban továbbításra kerültek.
- A fenti jogok gyakorlásával kapcsolatban a Szolgáltató eljárási határideje 30 nap.

### III.12 Jogérvényesítési lehetőségek

Bármilyen, adatkezeléssel kapcsolatos kérdéssel, észrevétellel kereshető a Szolgáltató Adatvédelmi Tisztviselője, elsősorban az info@cbntelekom.hu e-mail címen.

Az érintett az adatkezeléssel kapcsolatos panaszával közvetlenül a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c., telefon: +36-1-391-1400, e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: www.naih.hu) fordulhat.

Az érintett jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az érintett választása szerint – az érintett lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerinti bíróságon is megindítható. A Szolgáltató – az érintett kérésére – a jogorvoslati lehetőségekről tájékoztatást nyújt.

### III.13 Az Adatkezelési tájékoztató módosítása

Jelen adatkezelési tájékoztató a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeinek melléklete, így az abban foglalt módosítási feltételek szerint módosítható.

### III.14 A Szolgáltató adatvédelmi felelőse

Az Előfizetők a jelen Tájékoztatóban foglalt adat- és titokvédelmi szabályokkal kapcsolatos további kérdéseiket, észrevételeiket a szolgáltató lentebb megjelölt adatvédelmi felelősének küldhetik meg.

- Név: Gál Attila
- Tisztség: Adatvédelmi felelős
- Telefon: +36 82 333 777
- Email: info@cbntelekom.hu

### III.15 Fogalommeghatározások

Jelen fogalom meghatározások kialakítása a GDPR 4. cikke alapján történt.

Személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.

Adatkezelés: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés,

rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.

**Az adatkezelés korlátozása:** a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából.

**Nyilvántartási rendszer:** a személyes adatok bármely módon –centralizált, decentralizált vagy funkcionális vagy földrajziszempontok szerint –tagolt állománya, amely meghatározott ismérvek alapján hozzáférhető.

**Adatkezelő:** az a természetes vagy jogiszemély, közhatalmszerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja, jelen Tájékoztató vonatkozásában –ellenkező rendelkezés hiányában –a Szolgáltató.

**Adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogiszemély, közhatalmszerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az Adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.

**Címzett:** az a természetes vagy jogiszemély, közhatalmszerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e.

**Harmadik fél:** az a természetes vagy jogiszemély, közhatalmszerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak.

**Az érintett hozzájárulása:** az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez.

**Adatvédelmi incidens:** a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférésteredményezi.

## **IV. számú melléklet Akciós díjcsomagok, szabályzat**

Jelenleg nincsenek elérhető akciós díjcsomagok a CBN Telekom Kft. szolgáltatásaira vonatkozóan.

## V. számú melléklet a szolgáltató felügyeleti szervei

### V.1 A felügyeleti szervek elérhetősége

Név	Cím	Levelezési cím	telefonszám	egyéb elérhetőség
Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság	1015 Budapest Ostrom u. 23- 25.	1376 Budapest Pf.997.	0614577100	
Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda	1133 Budapest Visegrádi u. 106	1376 Budapest 62. Pf.997.	0614680673	
Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Pécsi Iroda	7624 Pécs Alkotmány u. 53.	7602 Pécs PFÜ Pf.459.	0672508800	
Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Debreceni Iroda	4025 Debrecen Hatvan u. 43.	4001 Debrecen Pf.230.	0652522122	
Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Miskolci Iroda	3529 Miskolc Csabai kapu 17.	3501 Miskolc Pf.391.	0646555500	
Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Szegedi Iroda	6721 Szeged Csongrádi sgt. 15.	6701 Szeged Pf.689.	0662568300	
Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Soproni	Iroda 9400 Sopron Kossuth L. u. 26.	9401 Sopron Pf.123.	0699518500	
Média- és Hírközlési Biztos	1088 Budapest, Reviczky u. 5.	1433 Budapest Pf. 198.	0614298644	<a href="http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu">http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu</a>
Pest Vármegyei Kormányhivatal	1052 Budapest, V. kerület Városház utca 7.	1364 Budapest, Pf.: 270	0614856900	<a href="mailto:pest@pest.gov.hu">pest@pest.gov.hu</a>

### V.2 Kormányhivatalok fogyasztóvédelmi osztályának elérhetőségei

Név	Cím	telefonszám	email cím
Baranya Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztálya	7630 Pécs, Hengermalom utca 2.	0672795398	<a href="mailto:fogyasztovedelem@baranya.gov.hu">fogyasztovedelem@baranya.gov.hu</a>
Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	6000 Kecskemét Szent István körút 19/A.,	0676795710	<a href="mailto:fogyasztovedelem@bacs.gov.hu">fogyasztovedelem@bacs.gov.hu</a>
Békés Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4.	0666546150	<a href="mailto:fogyved@bekes.gov.hu">fogyved@bekes.gov.hu</a>
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	3525 Miskolc, Városház tér 1.,	0646512971	<a href="mailto:fogyasztovedelem@borsod.gov.hu">fogyasztovedelem@borsod.gov.hu</a>
Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	1052 Budapest, Sas utca 19. III. em.	0614502598	<a href="mailto:fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu">fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu</a>
Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal Műszaki Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	6728 Szeged, Rákóczi tér 1.	0662680530	<a href="mailto:fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu">fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu</a>
Fejér Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8.	0622501751	<a href="mailto:fogyved@fejer.gov.hu">fogyved@fejer.gov.hu</a>
Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	9022 Győr, Türr István u. 7.	0696795950	<a href="mailto:fogyasztovedelem@gyor.gov.hu">fogyasztovedelem@gyor.gov.hu</a>

Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	4025 Debrecen, Széchenyi u. 46.	0652533924	<a href="mailto:fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu">fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu</a>
Heves Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	3300 Eger, Kossuth Lajos u. 26.	0636515469	<a href="mailto:fogyved@heves.gov.hu">fogyved@heves.gov.hu</a>
Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	5000 Szolnok, Indóház u. 8.	0656795165	<a href="mailto:jasz.fogyved@jasz.gov.hu">jasz.fogyved@jasz.gov.hu</a>
Komárom-Esztergom Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály	2800 Tatabánya, Bárdos L. utca 2.	0634309303	<a href="mailto:fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu">fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu</a>
Nógrád Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	3100 Salgótarján, Karancs út 54.	0632511116	<a href="mailto:fogyved@nograd.gov.hu">fogyved@nograd.gov.hu</a>
Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Hatósági Osztály	1088 Budapest, József krt. 6.	0614594843	<a href="mailto:fogyved@pest.gov.hu">fogyved@pest.gov.hu</a>
Somogy Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	7400 Kaposvár, Vásártéri u. 2.	0682510868	<a href="mailto:fogyasztovedelem@somogy.gov.hu">fogyasztovedelem@somogy.gov.hu</a>
Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.	0642500694	<a href="mailto:fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu">fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu</a>
Tolna Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.	0674795385	<a href="mailto:fogyasztovedelem@tolna.gov.hu">fogyasztovedelem@tolna.gov.hu</a>
Vas Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	9700 Szombathely, Wesselényi u. 7.	0694505220	<a href="mailto:fogyasztovedelem@vas.gov.hu">fogyasztovedelem@vas.gov.hu</a>
Veszprém Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	8200 Veszprém, Vármegyeház tér 1.	0688550510	<a href="mailto:veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu">veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu</a>
Zala Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	8900 Zalaegerszeg, Göcseji u. 24.	0692510530	<a href="mailto:fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu">fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu</a>

### V.3 Békéltető Testületek elérhetőségei

Név	Cím	telefonszám	email cím
Baranya Vármegyei Békéltető Testület	7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.	0672507154/ 06202833422	<a href="mailto:info@baranyabekeltetes.hu">info@baranyabekeltetes.hu</a>
Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület	6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.	0676501525/ 0676501532	<a href="mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu">bekeltetes@bacsbekeltetes.hu</a>
Békés Vármegyei Békéltető Testület	5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.	0666324976	<a href="mailto:bekeltetes@bmkik.hu">bekeltetes@bmkik.hu</a>
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület	3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.	0646501091/ 0646501871	<a href="mailto:bekeltetes@bokik.hu">bekeltetes@bokik.hu</a>
Budapesti Békéltető Testület	1016 Budapest, Krisztina krt. 99.	0614882131	<a href="mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu">bekelteto.testulet@bkik.hu</a>
Csongrád Vármegyei Békéltető Testület	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.	0662554250/1 18	<a href="mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu">bekelteto.testulet@csmkik.hu</a>
Fejér Vármegyei Békéltető Testület	8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.	0622510310	<a href="mailto:bekeltetes@fmkik.hu">bekeltetes@fmkik.hu</a>
Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület	9021 Győr, Szent István út 10/a.	0696520217	<a href="mailto:bekeltetotestulet@gymkik.hu">bekeltetotestulet@gymkik.hu</a>
Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület	4025 Debrecen, Petőfi tér 10.	0652500710/ 0652500745	<a href="mailto:bekelteto@hbikik.hu">bekelteto@hbikik.hu</a>



Heves Vármegyei Békéltető Testület	3300 Eger, Hadnagy utca 6.	0636416660/105	<a href="mailto:bekeltetes@hkik.hu">bekeltetes@hkik.hu</a>
Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Békéltető Testület	5000 Szolnok, Versegly park 8.	06203732570	<a href="mailto:bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu">bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu</a>
Komárom-Esztergom Vármegyei Békéltető Testület	2800 Tatabánya, Fő tér 36.	0634513010	<a href="mailto:bekeltetes@kemkik.hu">bekeltetes@kemkik.hu</a>
Nógrád Vármegyei Békéltető Testület	3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fsz 14.	0632520860	<a href="mailto:nkik@nkik.hu">nkik@nkik.hu</a>
Pest Vármegyei Békéltető Testület	1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.	0617927881	<a href="mailto:pmbekelteto@pmkik.hu">pmbekelteto@pmkik.hu</a>
Somogy Vármegyei Békéltető Testület	7400 Kaposvár, Anna u. 6.	0682501000/ 0682501026	<a href="mailto:skik@skik.hu">skik@skik.hu</a>
Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Békéltető Testület	4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.	0642420180	<a href="mailto:bekelteto@szabkam.hu">bekelteto@szabkam.hu</a>
Tolna Vármegyei Békéltető Testület	7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.	0674411661	<a href="mailto:kamara@tmkik.hu">kamara@tmkik.hu</a>
Vas Vármegyei Békéltető Testület	9700 Szombathely, Honvéd tér 2.	0694312356/ 0694506645	<a href="mailto:bea@vmkik.hu">bea@vmkik.hu</a>
Veszprém Vármegyei Békéltető Testület	8200 Veszprém, Radnóti Tér 1.	0688814111/ 0688814121	<a href="mailto:info@bekeltetesveszprem.hu">info@bekeltetesveszprem.hu</a>
Zala Vármegyei Békéltető Testület	8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.	0692550513	<a href="mailto:zmbekelteto@zmkik.hu">zmbekelteto@zmkik.hu</a>

A békéltető testületekhez való fordulás jogát az 1997. évi CLV tv. biztosítja, de Szolgáltató a törvényes jogával élve a Békéltető testületek döntésének nem veti alá magát!  
Az előfizetői jogviszonyból származó peres jogvitákra a bíróság illetékes.

### **VI. számú melléklet előzetes tájékoztató távollévők között létrejövő szerződéskötéshez és előfizetői szerződés megkötésére irányuló igénybejelentéshez**

A CBN Telekom. (1143 Budapest, Stefánia út 16. 1.em 2. ajtó., Cg. 01-09-320066, adószám: 23933475-2-42, telefonszám: 0682333777, [ugyfelszolgalat@cbntelekom.hu](mailto:ugyfelszolgalat@cbntelekom.hu) – a továbbiakban szolgáltató) a többször módosított 1997. évi CLV. Tv. és a 45/2014 (II.26.) Korm.r. 9. § alapján telefonos szerződéskötés és ügynök útján történő szerződéskötéshez a következő tájékoztatót alkalmazza.

- A szolgáltató elérhetőségeit, ügyfélszolgálatait és nyitvatartását az előfizetői szerződés nyomtatvány és az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) tartalmazza. A szolgáltató telefonos elérhetősége a 0682333777-es telefonszámon biztosított. A szolgáltató részletes adatai és az Általános Szerződési Feltételek elérhetők a [www.cbntelekom.hu](http://www.cbntelekom.hu) internetes oldalon, de a szerződéskötést megelőzően az általános szerződési feltételeket tartós adathordozón rendelkezésére bocsátjuk.
- A szolgáltató helyhez kötött és nomadikus telefonszolgáltatást, illetve vezeték nélküli (mobil) internet hozzáférési szolgáltatást nyújt.
- A szerződéskötésre olyan előfizetővel van mód, akinek lakása/helyisége olyan földrajzi területen legyen, amelyet a szolgáltató hálózata elér, lefed. A szolgáltatás létesítésének részletes szabályait az ÁSZF 2. pontja, különösen a 2.4. pontja tartalmazza.
- A szolgáltatásokat előfizetői szerződés alapján bárki – egyéni vagy üzleti előfizető egyaránt – igénybe veheti, a szolgáltató azonban fenntartja a jogot arra, hogy az előfizetői szerződés megkötését visszautasítsa az ÁSZF-ben meghatározott esetekben (pl. ha az előfizetővel szemben követelése van, az előfizetőt korábban a szolgáltatásból ki kellett zárni).
- Szolgáltató a szolgáltatásaira az általános szerződési feltételek xxx. pontjában meghatározott minőségi célértékek biztosítását vállalja.
- Az előfizető a szolgáltatás igénybevételéért díj fizetésére köteles. Az egyes szolgáltatásokért, az egyes termékekért és egyes különszolgáltatásokért, továbbá egyes adminisztrációs és eljárási költségekért fizetendő díjakat és díjtételeket a díjszabás tartalmazza. Az egyes szolgáltatásokért, az egyes termékekért és egyes különszolgáltatásokért felszámított díjakat, illetve a szolgáltató által felszámított egyéb díjakat (adminisztrációs és eljárási költségeket) az Általános Szerződési Feltételek I. sz. melléklete tartalmazza.

#### **VI.1 A telefonszolgáltatás főbb jellemzői**

A telefonszolgáltatás modern internetes technológián alapul, és emiatt működése az alábbiakban különbözik a hagyományos vezetékes telefon működésétől:

- A telefon működéséhez internetkapcsolat szükséges. A szolgáltatás igénybevételéhez internet kapcsolattal is rendelkeznie kell.
- A telefonszolgáltatásnak regisztrált állapotban kell lennie ahhoz, hogy a szolgáltatás működjön, az előfizető telefonálhasson, vagy őt hívni tudják. A telefonkészüléket önnek kell biztosítani. A szolgáltatás olyan, a hatóság (NMHH) által bevizsgált és tanúsított telefonkészülékkel vehető igénybe, amely DTMF kóddal (azaz Tone üzemmódban) végzi a tárcsázást.
- Telefonalközpontot és telefaxkészüléket is csatlakoztathat, de a helyes működést – a sokféle, gyakorta nem szabványos berendezés, készülék miatt – nem tudjuk garantálni.
- Az előfizető lakása, ingatlana riasztórendszerének működtetésére a VoIP telefon szolgáltatás nem alkalmas, riasztórendszert a kábelmodemhez ne csatlakoztasson.

- A szolgáltatáshoz biztonsági limitösszeget állítunk be önnek, annak érdekében, hogy egy nem várt magas telefonszámlát megelőzhessen. Amennyiben a hívások költsége miatt a havi számlája eléri a limitösszeget, a szolgáltatást korlátozzuk és csak segélykérő hívásokat, az ügyfélszolgálat hívását, valamint a 6 számjegyű (hálózaton belüli, díjmentes) számok hívását engedélyezzük. A limitösszeg elérése miatti korlátozásról önt e-mail üzenetben tájékoztatjuk. A biztonsági limit havi összege 10.000 Ft-ra van beállítva. A limitösszege megváltoztatását szerződéskötéskor, vagy bármikor később az ügyfélszolgálatunknál kezdeményezheti.
- A Szolgáltató biztosítja az Előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok elérését. Az egységes segélyhívószám (112) a Rendőrség, a Tűzoltóság, és a Mentők (segélykérő hívások) hívása esetén a hívó fél kapcsolási számának kijelzése nem tiltható le. A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is rendelkezésre bocsátja a segélyhívó szolgálatok kérésére a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat
- Az előfizetői névjegyzékben szerepeltethető adatok megadására, az adatok körére az előfizető az előfizetői szerződésben nyilatkozhat, e nyilatkozatát bármikor módosíthatja.

### VI.2 A vezetékes helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás főbb jellemzői

- Az internet-hozzáférési szolgáltatáshoz az előfizetőnek internetelérést és elektronikus levelezést lehetővé tevő számítógép és szoftver szükséges.
- A szolgáltató e szolgáltatás keretein belül a belföldi és nemzetközi internethálózathoz való hozzáférést biztosítja, ahhoz sávszélességet és adatforgalmi kapacitásokat biztosít az ÁSZF szerint.
- Szolgáltató olyan végberendezést nem bocsát az előfizető rendelkezésére, amely bármely nyílt internet hozzáférést a Szolgáltató beavatkozása nélkül nem képes biztosítani.
- Adatforgalmi korlátozás hiányában az adatforgalom a szerződésben meghatározott díjakon felül többletdíjfizetést, vagy forgalmi korlátozásokat nem eredményez.
- A szolgáltató az internet szolgáltatásra is minőségi célértékek biztosítását és fenntartását vállalja, amelyek az alábbiak:
  - Maximális letöltési sebesség szolgáltatási díjcsomagtól függő
  - Maximális feltöltési sebesség szolgáltatási díjcsomagtól függő
  - Rendes körülmények között elérhető letöltési sebesség szolgáltatási díjcsomagtól függő
  - Rendes körülmények között elérhető feltöltési sebesség szolgáltatási díjcsomagtól függő
  - Minimális letöltési sebesség szolgáltatási díjcsomagtól függő
  - Minimális feltöltési sebesség szolgáltatási díjcsomagtól függő
  - Szolgáltatások, alkalmazások, amelyek nem számítanak be a díjcsomagba foglalt adatforgalmi keretbe: nincs
  - Adatkeret-túllépés kezelése (Túlforgalmazás kezelés): nincs
  - Késleltetés (Körbejárás) – 200 millisekundum
  - Késleltetés-ingadozás (Körbejárás) –100 millisekundum
  - Csomagvesztés – 2%

A szolgáltatások részletes műszaki jellemzőit, minőségi mutatóit, működését az ÁSZF tartalmazza.

Kedvezmények:

- A szolgáltató akciók, árengedmények keretében és ellenében adott szolgáltatás igénybevételéhez feltételes kedvezményre nyilatkozathatja az előfizetőt. Amennyiben

- előfizetőnk nyilatkozott feltételes kedvezmény igénybevételéről, úgy a díjkedvezményt arra tekintettel kapta, hogy adott szolgáltatást, szolgáltatáscsomagot meghatározott ideig igénybe vesz. Ilyen esetben ha az előfizető ezen időben a szerződést felmondja, vagy az előfizetőnek felróható okból a szolgáltató felmondani kényszerül, az előfizető a kedvezményt elveszti, és kötbér és díjkülönbözet fizetésére lesz köteles.
- Szolgáltató szolgáltatáscsomagokat nem képez, de az előfizetőnek módja van több szolgáltatást is igénybe venni egy előfizetésen belül. Szolgáltató arra az esetre, ha az előfizető határozott idejű szerződést köt az előfizetőnek olyan kedvezményeket alakít ki. Ezért amennyiben az előfizető feltételes kedvezményről nyilatkozott és adott szolgáltatáscsomagról alacsonyabb színvonalú szolgáltatásra vált, vagy az előfizetői szerződés az előfizető felmondása, vagy az előfizetőnek felróható más okból megszűnik, úgy e kedvezményeket az előfizető elveszti és a kedvezmények visszafizetésére is kötelezhető.

A szolgáltatóval létesítendő előfizetői szerződés legrövidebb időtartama hat hónap. Leghosszabb időtartama 12 hónap. A határozott idejű szerződés a lejáratkor megszűnik, kivéve, ha a felek a határozott időtartam lejáratára előtt a szerződés meghosszabbításában kifejezetten megállapodnak. A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével új, határozatlan idejű előfizetői szerződés lép, a határozott idejű szerződésben meghatározott tartalommal, kivéve, ha az előfizető egyoldalúan, vagy az előfizető és a szolgáltató közös akarattal a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A szolgáltató biztosítja, hogy bármely előfizető elérheti a szolgáltató ügyfélszolgálatát és hibabejelentő szolgáltatását telefonon a helyi hívás díjánál nem magasabb díjú tarifával. A hibabejelentésre az ügyfélszolgálati telefonszámokon van lehetőség. A szolgáltató meghatározott időben élőhangos, azt követően üzenetrögzítő hibabejelentőt működtet. Az ügyfélszolgálat elérhetőségére egyebekben az 1. pont az irányadó.

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként érdekkörébe tartozó valós hibát kijavítani. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát. A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról. Szolgáltató valós hibának tekinti a Szolgáltató érdekkörében felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlást. Nem tekinti valós hibának, ha a hiba az előfizető érdekkörében keletkezett, illetve ha az előfizető a jelen ÁSZF-ben meghatározott paraméterektől eltérő szolgáltatást, szolgáltatási feltételek teljesítését várja el. Valós hiba esetén Szolgáltató az előfizetőtől semminemű díjat, költséget nem követelhet.

Késedelmes a szolgáltató teljesítése, ha az előfizetői hozzáférési pontot az előfizetői szerződés szerinti határidőben nem létesíti, vagy a bejelentett hibát határidőre nem hárítja el, avagy a hibaelhárításról az előfizetőt határidőben nem tájékoztatja. A szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) A hibaelhárításról szóló értesítés késedelmes teljesítése esetén a hibabejelentés kivizsgálásáról szóló értesítésre, valamint a hibaelhárításról szóló értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig.
- b) A hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- a) kétszerese a hiba kivizsgálásáról szóló értesítés késedelme esetén,
- b) négyszerese, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiségi csökkenésével tudja igénybe venni,

- c) nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap

- a hiba bejelentés hónapjára vonatkozó, az egyedi előfizetői szerződés szerinti havi díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg,
- ha a hiba bejelentését megelőzően az előfizető az adott előfizetői szerződés alapján az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor az egyedi előfizetői szerződésben megállapított havi díj alapján egy napra vetített összeg.

A számhordozással kapcsolatos ÁSZF-ben rögzített határidők elmulasztása miatt szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5.000 Ft kötbért köteles fizetni.

A szolgáltató a fizetendő díjakról számlát bocsát ki az előfizető számára, amelyet az előfizető köteles a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül kiegyenlíteni. A szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatban felmerült díjakról számlát állít ki. Az előfizető kérésére a szolgáltató a kiállított számlákról másolatot készít. A szolgáltató szavatolja, hogy számlázási rendszere megfelel a 13/2011 (XII.27.) NMHHE. r. 13-15. §-ában foglalt követelményeknek, valamint a 2003. évi C. tv. 142. § (3)-(11) bekezdésében-ában foglaltaknak, számlázási rendszere jogszabály szerint felhatalmazott és hatóság által kijelölt tanúsító szervezet által hitelesített. A szolgáltató az előfizető részére kiállított számlában az előfizető által fizetendő díjakat a következő bontásban tünteti fel:

- rendszeres díjak,
- egyszeri díjak megnevezése (jogcíme) és összege,
- forgalmi díjak a helyi, belföldi, nemzetközi és mobil hívások hívásirányonkénti bontásával,

Az előfizető kérésére Szolgáltató tételes számlamellékletet (hívásrészletező) ad az előfizető részére, amely számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás esetén tartalmazza a következőket:

- a hívott száma;
- a hívás kezdő időpontja;
- a hívás időtartama;
- a hívás egységdíja;
- a hívás díja.
- beszéd és nem beszéd célú hívások és díjaik elkülönítve,
- a nem beszéd célú hívások tekintetében
- az adatforgalom időpontja,
- adatforgalom mennyisége, időalapú számlázás esetén időtartama
- adat, vagy időegységre jutó díj
- adatforgalom díja
- az emelt díjas telefonszámok számhasználójának, valamint az általa nyújtott szolgáltatásnak a megnevezését, a kiszámlázott szolgáltatások időtartamát, vagy adatforgalmát (kivéve, ha ezeket az előfizető nem kéri)

Az előfizető kérésére Szolgáltató tételes számlamellékletet ad az előfizető részére, amely internet hozzáférési szolgáltatások esetén tartalmazza

- A díj kiszámításához szükséges számlázási adatokat
- Forgalmazási adatokat tartalmazó kimutatást (ha ezt a szolgáltatás jellege indokolja és lehetővé teszi)

A tételes számlamelléklet eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. Hacsak az igénylés során az előfizető nem nyilatkozik a hívószámok közlésének a módjáról, a tételes számlamellékletben feltüntetett hívott telefonszámok utolsó négy számjegyét a személyes adatok védelme érdekében a szolgáltató nem tünteti fel („kitakarja”).

A hívásrészletező havonta egy alkalommal díjmentes. Előfizető a hívásrészletezőt két évre visszamenőlegesen igényelheti, amelyet Szolgáltató 15 napon belül teljesít. A visszamenőleges igény esetén minden már kiállított számlához egy alkalommal történő hívásrészletező igénylés díjmentes.

A szolgáltató a díjfizetést banki utalással vagy bankkártyás fizetéssel biztosítja.

A szolgáltató általános ajánlati kötöttségére időtartamot nem köt ki, a szolgáltató azonban egyes akciók tartamát egyoldalúan és esetenként meghatározhatja.

Szolgáltató a fogyasztóvédelmi békéltető testületek döntésnek nem veti alá magát. A fogyasztói panaszok elbírálására az ÁSZF [V. sz. mellékletében](#) felsorolt hatóságok rendelkeznek hatáskörrel és illetékességgel.

Az előfizető a telefonos szerződéskötés és az ügynök általi szerződéskötés esetén az ajánlat előfizető általi közlését (telefonos megrendelés napja, ügynök általi szerződéskötés dátuma) követő 14 napon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéskötéstől. Az elállást Szolgáltató címére intézett írásbeli nyilatkozattal teheti meg a jelen tájékoztató szerinti tartalommal, vagy más határozott nyilatkozattal.

Az elállási jog gyakorlására a csatolt nyilatkozat és az alábbi tájékoztatás szerint van lehetőség:

### Elállási/Felmondási jog

Ön 14 napon belül (mobilinternet előfizetés esetén 5 napon belül) jogosult indokolás nélkül elállni e szerződéstől. Hasonlóképpen, ha a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetén a szerződés teljesítése megkezdődött, Ön jogosult 14 napon belül indokolás nélkül felmondani a szerződést, kivéve, ha a Szolgáltatáshoz szükséges hozzáférési pont kiépítése az Ön engedélyével és beleegyezésével az Ön által megjelölt helyen és időben befejeződött.

Az elállási/felmondási határidő 14 nap.

Ha Ön elállási/felmondási jogával élni kíván, elállási/felmondási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni (például postán, telefaxon vagy elektronikus úton küldött levél útján) az alábbi címre: 1143 Budapest, Stefánia út 16. 1.em 2. ajtó.; [ugyfelszolgalat@cbntelekom.hu](mailto:ugyfelszolgalat@cbntelekom.hu)

Ebből a célból felhasználhatja a mellékelt elállási/felmondási nyilatkozat-mintát is.

Ön határidőben gyakorolja elállási/felmondási jogát, ha a fent megjelölt határidő lejárta előtt elküldi elállási/ felmondási nyilatkozatát.

### Az elállás/felmondás joghatásai:

Ha Ön eláll ettől a szerződéstől, haladéktalanul, de legkésőbb az Ön elállási nyilatkozatának kézhezvételétől számított 14 napon belül visszatérítjük az Ön által teljesített valamennyi ellenszolgáltatást, ideértve a fuvarozási költséget is (kivéve azokat a többletköltségeket, amelyek amiatt merültek fel, hogy Ön az általunk felkínált, legolcsóbb szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választott.) A visszatérítés során az eredeti ügylet során alkalmazott fizetési móddal egyező fizetési módot alkalmazunk, kivéve, ha Ön más fizetési mód igénybevételéhez kifejezetten a hozzájárulását adja; e visszatérítési mód alkalmazásából kifolyólag Önt semmilyen többletköltség nem terheli.

### Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

(csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén töltsse ki és juttassa vissza)

Címzett: 1143 Budapest, Stefánia út 16. 1.em 2. ajtó.

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében:

- Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:
- A fogyasztó(k) neve:
- A fogyasztó(k) címe:
- A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)
- Kelt

### Tájékoztató tartalmi elemei:

- Név
- Cím
- Telefonszám
- E-mail cím

## **Általános Szerződési Feltételek**

- Az Ön által választott termék / díjcsomag megnevezése
- A választott termék / díjcsomag bruttó ára a szerződéskötés időpontjában
- Az előfizetői szerződés teljesítéséhez kapcsolódóan fizetendő egyéb díjak (pl. belépési díj)

### VII. számú melléklet Egységes internet hozzáférés szolgáltatás leíró táblázat

Díjcsomag neve	egyéni ADSL 5 Mbit/s		egyéni ADSL 10 Mbit/s		egyéni ADSL 20 Mbit/s		egyéni ADSL 30 Mbit/s		egyéni NDSL 5 Mbit/s		egyéni NDSL 10 Mbit/s		egyéni NDSL 20 Mbit/s		egyéni NDSL 30 Mbit/s	
Max letöltés	5 Mbit/s		10 Mbit/s		20 Mbit/s		30 Mbit/s		5 Mbit/s		10 Mbit/s		20 Mbit/s		30 Mbit/s	
Hirdetett letöltés	5 Mbit/s		10 Mbit/s		20 Mbit/s		30 Mbit/s		5 Mbit/s		10 Mbit/s		20 Mbit/s		30 Mbit/s	
Rendes elérhető letöltés *	5 Mbit/s		10 Mbit/s		20 Mbit/s		30 Mbit/s		5 Mbit/s		10 Mbit/s		20 Mbit/s		30 Mbit/s	
Minimális letöltés **	1 Mbit/s		3 Mbit/s		10 Mbit/s		20 Mbit/s		1 Mbit/s		3 Mbit/s		10 Mbit/s		20 Mbit/s	
Max feltöltés	0,50 Mbit/s		0,50 Mbit/s		1 Mbit/s		5 Mbit/s		0,50 Mbit/s		0,50 Mbit/s		1 Mbit/s		5 Mbit/s	
Hirdetett feltöltés	0,50 Mbit/s		0,50 Mbit/s		1 Mbit/s		5 Mbit/s		0,50 Mbit/s		0,50 Mbit/s		1 Mbit/s		5 Mbit/s	
Rendes elérhető feltöltés	0,50 Mbit/s		0,50 Mbit/s		1 Mbit/s		5 Mbit/s		0,50 Mbit/s		0,50 Mbit/s		1 Mbit/s		5 Mbit/s	
Minimális feltöltés	0,19 Mbit/s		0,25 Mbit/s		0,50 Mbit/s		1 Mbit/s		0,19 Mbit/s		0,25 Mbit/s		0,50 Mbit/s		1 Mbit/s	
	nettó	bruttó	nettó	bruttó	nettó	bruttó	nettó	bruttó	nettó	bruttó	nettó	bruttó	nettó	bruttó	nettó	bruttó
Forgalomtól független havidíj	6 929 Ft	7 275 Ft	10 945 Ft	11 492 Ft	15 984 Ft	16 783 Ft	16 300 Ft	17 115 Ft	9 449 Ft	9 921 Ft	12 992 Ft	13 642 Ft	16 929 Ft	17 775 Ft	17 953 Ft	18 851 Ft
Késleltetés (ms)	200 ms		200 ms		200 ms		200 ms		200 ms		200 ms		200 ms		200 ms	
Késleltetés-ingadozás (ms)	100 ms		100 ms		100 ms		100 ms		100 ms		100 ms		100 ms		100 ms	
Csomagvesztés (%)	2		2		2		2		2		2		2		2	
Csomagban foglalt adatforgalom	korlátlan		korlátlan		korlátlan		korlátlan		korlátlan		korlátlan		korlátlan		korlátlan	
Túlforgalmazás kezelése	nincs		nincs		nincs		nincs		nincs		nincs		nincs		nincs	
Több saját eszköz közötti megosztás lehetséges	igény bevehető		igény bevehető		igény bevehető		igény bevehető		igény bevehető		igény bevehető		igény bevehető		igény bevehető	

Díjcsomag neve	üzleti ADSL 5 Mbit/s		üzleti ADSL 10 Mbit/s		üzleti ADSL 20 Mbit/s		üzleti ADSL 30 Mbit/s		üzleti NDSL 5 Mbit/s		üzleti NDSL 10 Mbit/s		üzleti NDSL 20 Mbit/s		üzleti NDSL 30 Mbit/s	
Max letöltés	5 Mbit/s		10 Mbit/s		20 Mbit/s		30 Mbit/s		5 Mbit/s		10 Mbit/s		20 Mbit/s		30 Mbit/s	
Hirdetett letöltés	5 Mbit/s		10 Mbit/s		20 Mbit/s		30 Mbit/s		5 Mbit/s		10 Mbit/s		20 Mbit/s		30 Mbit/s	
Rendes elérhető letöltés *	5 Mbit/s		10 Mbit/s		20 Mbit/s		30 Mbit/s		5 Mbit/s		10 Mbit/s		20 Mbit/s		30 Mbit/s	
Minimális letöltés **	1 Mbit/s		3 Mbit/s		10 Mbit/s		20 Mbit/s		1 Mbit/s		3 Mbit/s		10 Mbit/s		20 Mbit/s	
Max feltöltés	0,50 Mbit/s		0,50 Mbit/s		1 Mbit/s		5 Mbit/s		0,50 Mbit/s		0,50 Mbit/s		1 Mbit/s		5 Mbit/s	
Hirdetett feltöltés	0,50 Mbit/s		0,50 Mbit/s		1 Mbit/s		5 Mbit/s		0,50 Mbit/s		0,50 Mbit/s		1 Mbit/s		5 Mbit/s	
Rendes elérhető feltöltés	0,50 Mbit/s		0,50 Mbit/s		1 Mbit/s		5 Mbit/s		0,50 Mbit/s		0,50 Mbit/s		1 Mbit/s		5 Mbit/s	
Minimális feltöltés	0,19 Mbit/s		0,25 Mbit/s		0,50 Mbit/s		1 Mbit/s		0,19 Mbit/s		0,25 Mbit/s		0,50 Mbit/s		1 Mbit/s	
	nettó	bruttó	nettó	bruttó	nettó	bruttó	nettó	bruttó	nettó	bruttó	nettó	bruttó	nettó	bruttó	nettó	bruttó
Forgalomtól független havidíj	8 000 Ft	8 400 Ft	11 000 Ft	11 550 Ft	16 000 Ft	16 800 Ft	19 000 Ft	19 950 Ft	10 000 Ft	10 500 Ft	12 000 Ft	12 600 Ft	17 500 Ft	18 375 Ft	21 000 Ft	22 050 Ft
Késleltetés (ms)	200 ms		200 ms		200 ms		200 ms		200 ms		200 ms		200 ms		200 ms	



Késleltetés-ingadozás (ms)	100 ms	100 ms	100 ms	100 ms	100 ms	100 ms	100 ms	100 ms
Csomagvesztés (%)	2	2	2	2	2	2	2	2
Csomagban foglalt adatforgalom	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Túlforgalmazás kezelése	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Több saját eszköz közötti megosztás lehetőséges	igény bevehető	igény bevehető	igény bevehető	igény bevehető	igény bevehető	igény bevehető	igény bevehető	igény bevehető

\*a maximális sávszélesség 80%-a, ami az idő 90%-ban elérhető

\*\* a maximális sávszélesség 40%-a

Az alábbi felhasználási módok igénybe vehetők a CBN Telekom Kft. által fogalmazott és biztosított helyhez kötött vezetékes internet szolgáltatások esetén.

- Web böngészés
- VoIP
- Chat alkalmazások
- Közösségi oldalak
- Fájlcserélő alkalmazások
- Videómegosztó alkalmazások
- Online Tv

Kiegészítő lehetőségek feltételeket nem tartalmaznak a csomagok.