

# **Ephone Schweiz GmbH**

## **Általános Szerződési Feltételek Internet Protokoll Alapú Helyhez Kötött és Helyhez Nem Kötött Telefonszolgáltatáshoz**

Készítés dátuma:	2015. április 17.
Utolsó módosítás dátuma:	2016. május 10.
Hatályos:	2016. június 10.

## TARTALOMJEGYZÉK

1. Általános adatok, elérhetőség.....	6
1.1. A szolgáltató neve és címe .....	6
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők .....	6
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő).....	6
1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe.....	6
1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség).....	6
1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége.....	6
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei .....	7
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai.	7
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	10
2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	11
2.4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az előfizető adataiban .....	12
2.5. A határozott idejű szerződések különös szabályai .....	12
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma .....	13
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma .....	13
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	16
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás .....	16
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e .....	16
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye.....	16
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága .....	16
4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere .....	16
4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalm mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése .....	18
A Szolgáltató a hálózatában nem alkalmaz olyan forgalm mérést, irányítást, menedzselést, amely a szolgáltatás minőségére vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre hatással van. ....	18
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet .....	18
Az előfizetők védelme érdekében az olyan számok/számmezők letiltására jogosult a Szolgáltató, amelyek feltételezhetően csaláshoz, az előfizetőknek, illetve a Szolgáltatónak történő károkozáshoz szolgálnak eszközül. A Szolgáltató letiltja a Nemzeti Média- és Hírközlési	

Hatóság által nyilvántartott, "betárcsázó és egyéb gyanús számok" listáján szereplő számok automatikus kapcsolását.....	18
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	18
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása.....	19
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.....	19
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei.....	20
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	21
6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás.....	21
6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése).....	24
6.3. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	27
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje.....	27
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele.....	28
6.6. Tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése.....	28
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér.....	29
7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételehez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, 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.....	29
7.2. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések.....	29
7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége.....	33
7.4. A kártérítési eljárás szabályai.....	33
7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módja.....	33
7.5. 1. A szolgáltató kötbér fizetésére köteles.....	33
8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	34
A számhordás díjait jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.....	37
Felelősség, kötbér.....	37
9. A szerződés időtartama.....	38
9.1. A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei.....	38

9.2. Az előfizetői szerződés módosításának esetei és feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok .....	41
9.3. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.....	43
10. Adatkezelés, adatbiztonság .....	45
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama .....	45
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről .....	45
11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat) .....	45
12. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná.....	46
13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban.....	46
14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei .....	47
14.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség .....	47
14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata .....	47
14.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	47
14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás .....	47
15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok.....	48
16. A Szolgáltatónál alkalmazott Hűség szerződésekre és Hűségnyilatkozatokra vonatkozó szabályozás.....	48
16.1. A hűségnyilatkozat és a hűség szerződés fogalma.....	48
16.2. A hűség szerződés, az Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek egymáshoz való viszonya.....	48
16.3. A Szolgáltató által nyújtott kedvezmények.....	48
16.4. Az igénylő, Előfizető, fogyasztó által vállalandó kötelezettségek.....	49
16.5. A hűség szerződés megkötésének módja .....	49
16.6. A hűség szerződés megszegése az Előfizető részéről (kötbér, kedvezmények visszafizetése, módosítási kötbér).....	49
16.7. A hűség szerződés megszegése a Szolgáltató részéről (Szolgáltató késedelme, hibás teljesítése), a Szolgáltató joga az általános szerződési feltételek módosítására hűség szerződéssel rendelkező Előfizető felé.....	50
16.8. A hűség szerződés meghosszabbodása, meghosszabbítása.....	50
16.9. Értesítés a hűség idő lejártáról, jogok és kötelezettségek hűség idő lejártát követően .....	50
16.10. A hűség szerződés közzététele .....	51
16.11. Fogalmak .....	51
17. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdések.....	51
18. Mellékletek.....	51



## 1. Általános adatok, elérhetőség

### 1.1. A szolgáltató neve és címe

Szolgáltató neve: **Ephone Schweiz GmbH**  
Szolgáltató címe: Hardstrasse 26., 8424 Embrach, Schweiz  
Szolgáltató adószáma: MwSt/UID Nr. CHE-223.843.803

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

Cím: 6724 Szeged Pulcz utca 12.  
Telefonszám: +36 1 550 7777  
Elektronikus ügyfélszolgálat elérhetősége: [www.ephone.ch](http://www.ephone.ch)  
Központi e-mail cím: [info@ephone.ch](mailto:info@ephone.ch)  
Nyitvatartási idő munkanapokon: 9:00-16:00

### 1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Cím: 6724 Szeged Pulcz utca 12.  
Telefonszám: +36 1 550 7777  
E-mail cím: [support@ephone.ch](mailto:support@ephone.ch)  
Honlap: [www.ephone.ch](http://www.ephone.ch)  
Nyitvatartási idő munkanapokon: 9:00-16:00

### 1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe

[www.ephone.ch](http://www.ephone.ch)

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

A felügyeleti szervek megjelölését, elérhetőségeit a **8. számú melléklet** tartalmazza.

### 1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

1.6.1. A Szolgáltató az ÁSZF-et az ügyfélszolgálatán és internetes oldalán ([www.ephone.ch](http://www.ephone.ch)) teszi hozzáférhetővé. A Szolgáltató az ÁSZF-et tartós adathordozón vagy elektronikus levélben térítésmentesen, illetve az előfizető kérésére nyomtatott formában bocsátja előfizetői számára rendelkezésre a 3. számú melléklet eljárási díja szerint.

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

1.6.2. Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 4. § (3) bekezdésében foglaltak alapján az Eht. 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá a Rendelet 10. § rendelkezéseitől eltérhet, ezt az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a Szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan tér el.

Azon üzleti előfizető esetében, amelynek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. előfizetői szerződéssel kapcsolat, valamint a Rendelet rendelkezéseitől.

A Rendelet 4. § (1) bekezdésébe nem tartozó üzleti előfizetők esetében, a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. 127. § (4b) bekezdés, 128. § (2) bekezdés, 134. § (1)-(2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés, 135. §, 140. § (1)-(2), (4) bekezdés, továbbá a Rendelet 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a szolgáltató általános szerződési feltételeitől, ezt az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a felek az adott jogszabályi

rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az üzleti előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.

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

## **2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei**

### **2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető, illetve igénylő (a továbbiakban együtt: Felek) Előfizetői szerződést kötnek.

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

Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételének függvényében köt szerződést az Előfizetővel az alábbiak szerint.

Egyenlegfeltöltéssel történő ún. „prepaid” szerződést az Előfizető online formában a [www.ephone.ch](http://www.ephone.ch) oldalon köthet. E szerződés elektronikus szerződésnek minősül és az Előfizetőt telefonhívások lebonyolítására, valamint havidíjas szolgáltatások igénybevételére jogosítja fel, előre feltöltött egyenlege erejéig. Előfizető havi számhasználati díj megfizetése mellett igényelhet ún. nomadikus (SHS21), vagy földrajzi telefonszámot, valamint hordozhat földrajzi telefonszámot a Szolgáltatóhoz. Hordozott földrajzi telefonszám, vagy Szolgáltató által biztosított földrajzi telefonszám esetén Előfizetőnek nyilatkozni kell, hogy telefonszámát kizárólag az elektronikus szerződésben meghatározott felszerelési címen használja.

Utólagos elszámolású ún. „postpay” Előfizetői szerződést a felek kizárólag írásban, a Szolgáltató előzetes jóváhagyása mellett köthetik meg. Az írásban megkötött Előfizetői szerződés kötelező mellékleteit jelen ÁSZF 2.2.1 pontja tartalmazza.

Előfizető a Szolgáltató részére a szerződés megkötésekor az igényelt biztonsági korláttal egyenértékű letétet köteles megfizetni biztosítékkul. Szolgáltató a megfizetett letétet nyilvántartásba veszi. Szolgáltató köteles az Előfizető számára a letét összegét jóváírni a szerződéskötéstől számított 4. forgalmi számlán, amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által megküldött számlákat határidőre és maradéktalanul megfizette. Amennyiben Szolgáltató a 4. megküldött számlán nem tudja teljes mértékben jóváírni a letét összegét, úgy azt a soron következő számlákon írja jóvá mindaddig, amíg a befizetett letét 100%-ban felhasználásra kerül. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által megküldött számlát nem fizeti meg határidőre, úgy a fizetési határidő napját követő napon a Szolgáltató a befizetett letétből azt kiegyenlíti, de ugyanekkora összeggel csökkenti a biztonsági korlát mértékét is. A késedelmes, vagy pontatlan fizetés a letét felhasználásának határidejét a késedelmes hónapok számával növeli. Egyedi megállapodás keretén belül Szolgáltatónak jogában áll a letét befizetésétől eltekinteni.

Rendszeres késedelmes fizetés esetén Szolgáltatónak jogában áll az Előfizető értesítése mellett az Előfizetői szerződést „postpay” státuszról „prepaid” státuszra váltani.

Kivételes esetben az Előfizetői szerződés ráutaló magatartással is létrejöhet. Ráutaló magatartással létrejöttek tekinthető a szerződés, amennyiben az igénylő igénybejelentése alapján a Szolgáltató a kért előfizetői szolgáltatást írásos szerződés létrejöttének elmaradása esetén is teljesítette, az igénylő a szolgáltatást igazolható módon igénybe vette.

#### **2.1.1. Szerződéskötés**

Szerződő felek az Előfizetői szerződést írásban üzletkötőn keresztül, ügyfélszolgálaton, illetve elektronikus formában a Szolgáltató internetes oldalán a [www.ephone.ch](http://www.ephone.ch) címen kötik meg. Az Előfizetői szerződésből fakadó jogok érvényesítése és kötelezettségek teljesítése akkortól történik, amikortól a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét biztosítja.

Üzletkötőn keresztül vagy ügyfélszolgálaton megkötött írásos szerződés úgy jön létre, hogy az Előfizető a szerződést aláírásával hitelesíti. A szerződés aláírásával az Előfizető az ÁSZF-ben foglaltakat magára nézve elfogadottnak tekinti. A szerződés a Felek között határozatlan időre jön létre kivéve, ha a Felek meghatározzák a szerződés időtartamát előre. A szerződés aláírását követően a Szolgáltató maximum 30 napon belül aktiválja a megrendelt szolgáltatásokat az Előfizető számára. Az aktiválást követően a Szolgáltató az Előfizetőnek megküldött e-mailben jelzi a szolgáltatás aktív állapotát.

A [www.ephone.ch](http://www.ephone.ch) internetes oldalon megkötött elektronikus szerződés úgy jön létre, hogy az Előfizető a regisztráció során a regisztrációs oldalon elhelyezett "Regisztráció küldése" gombra való kattintással az ÁSZF-ben foglaltakat magára nézve elfogadottnak tekinti. Az ÁSZF a Szolgáltató oldalán a szerződéskötést megelőzően tanulmányozható, letölthető, illetve a szerződéskötés folyamata közben is elolvasható. Az Előfizetői szerződés az ÁSZF elfogadásával határozatlan időre akkor jön létre, ha a Szolgáltató ezt az Előfizetőnek megküldött e-mail formájában visszajelezte. A Szolgáltató internetes oldalán megkötött szerződések kizárólag előre fizető (prepaid) jogviszonyt tesznek lehetővé.

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

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.

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

Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés a Rendelet 5. § (4) bekezdés szerinti létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább a Rendelet 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az Előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

Az előfizetői szerződés megkötése előtt a Szolgáltató köteles az előfizetőt igazolható módon tájékoztatni arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül, az előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti az előfizetői szerződés általa megjelölt időpontjában hatályos tartalmáról szóló, legalább a Rendelet 11. § (1) bekezdés szerinti elemeket tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumot a Szolgáltató a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül ingyenesen, az Előfizető választása szerint papíron, nyomtatott formában, vagy más tartós adathordozón, vagy elektronikus levélben köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

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

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

**2.1.1.1. Az egyedi Előfizetői szerződés kötelező tartalmi elemei:**

a) Szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje, illetve internetes honlapjának címe;

b) az Előfizető neve, állandó lakóhelye illetve székhelye, tartózkodási helye (levelezési címe),

c) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma;

d) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, adószáma valamint az Előfizető bankszámlaszám;

e) az Előfizető hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az e törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;

f) a szerződés tartama;

g) a szolgáltatás létesítési helyének címe



- h) a szolgáltatás megkezdésének határideje
- i) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye, előfizetői hívószám, a Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye. Az előfizetői hozzáférési pont meghatározása tekintetében az Előfizetők által szokásosan megjelölt pont az irányadó, amely csak az Előfizető kifejezett kérésére létesíthető az Előfizető helyiségén kívül;
- j) az ÁSZF elérhetősége, valamint az Előfizető azon nyilatkozata, amely szerint az e szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja
- k) az Előfizető e-mail címe
- l) az Előfizető által meghatározott biztonsági korlát mértéke

Írásos szerződés létrejöttével egyidejűleg a Szolgáltató az egyedi Előfizetői szerződés egy példányát és az ÁSZF kivonatát térítésmentesen köteles az Előfizető rendelkezésére bocsátani. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató a teljes ÁSZF egy példányát is az Előfizető rendelkezésére bocsátja a 3. számú mellékletben megjelölt díj ellenében. Egyedi esetekben a szerződés kibővíthet az Előfizetői szerződésben rögzített egyéb mellékletekkel.

**2.1.1.2.** Amennyiben az Előfizetői szerződés ráutaló magatartással jött létre, a Szolgáltató postai vagy elektronikus úton megküldi az Előfizetői szerződés dokumentumait az Előfizetőnek, aki a kézhezvételtől számított 30 napon belül köteles azt aláírva visszajuttatni a Szolgáltatónak. Ennek elmaradása esetén a ráutaló magatartással létrejött szerződés azonnal hatályát veszíti és a Szolgáltató a megrendelt szolgáltatásokat törli. Az előírt határidőn belül visszaküldött szerződés esetén a szerződés létrejöttének időpontja a szolgáltatás átadás/átvételének napjával megegyezik.

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

Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően – amennyiben szükséges és az előfizetői szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – a Szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és e határidőn belül igazolható módon nyilatkozik és értesíti a felhasználót arról, hogy

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

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

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

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

### **2.1.1.3.** A szerződést az Előfizető részéről

- természetes személy Előfizető esetén az Előfizető saját kezűleg, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban vagy közokiratban meghatalmazott képviselője,
- nem természetes személy Előfizető esetén a képviselőre jogosult személy(ek) cégszerűen, a Szolgáltató részéről,
- az Ügyfélszolgálati Irodában történő szerződéskötés esetén a Szolgáltató arra felhatalmazott munkatársa, vagy
- az Ügyfélszolgálati Irodán kívül megkötött szerződés esetén a Szolgáltató aláírásra felhatalmazott képviselője írja alá.

Az Előfizetői szerződésben foglalt adatok valóságtartalmáért az aláíró személy tartozik felelősséggel, az Előfizetői szerződéssel járó kötelezettségek az Előfizetőt terhelik.

### **2.1.2. Szerződéskötés megtagadása**

A Szolgáltatót az Eht. 129. § (1) bekezdése alapján nem terheli szerződéskötési kötelezettség, ezért fenntartja magának a jogot, hogy egyedi döntés alapján megtagadhassa az új Előfizetői szerződés megkötését:

- ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételeket nem tudja biztosítani,
- ha a Szolgáltató nyilvántartása szerint az Előfizetőnek a Szolgáltató felé tartozása van, vagy tudomására jut, hogy az Előfizetőnek más Szolgáltatókkal szemben 30 napnál régebbi lejárt tartozása van
- ha a Szolgáltatónál korábban igénybevett szolgáltatást az Előfizető súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg.
- ha - különös tekintettel az akciókhoz kötődő igénylések esetében - az Előfizető a Szolgáltatónak az előfizetői hozzáférési pont (fizikai) létesítése időpontjának egyeztetésére irányuló megkeresésétől számított 30 napon belül nem biztosítja Szolgáltató részére a megvalósítás (bekötés) feltételeit.
- ha a Szolgáltató az Előfizetővel korábban fennállott szerződését megszüntette.

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 megfizetéséhez kösse
- a szerződés megkötésével egyidejűleg a 3. számú mellékletben meghatározott visszakapcsolási díjnak megfelelő összeg megfizetését kérje,
- határozott idejű szerződést kössön.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy fenti lehetőségek közül megítélése szerint válasszon, vagy azokat együttesen alkalmazza.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az igénylő fizetőképességét más elektronikus hírközlési szolgáltatóknál ellenőrizze.

### **2.1.3. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai**

A Szolgáltatás kizárólag a Szolgáltató által a hírközlési hatósághoz bejelentett, és ott nyilvántartásba vett területeken érhető el. Jelenleg ez Magyarország területe. A szolgáltatás az előfizetői hozzáférési pont létesítése, illetve a szolgáltatáscsomag bekapcsolása után az Előfizető és a Szolgáltató között megkötött Előfizetői szerződés alapján vehető igénybe.

A Szolgáltató a szolgáltatás tartalmát az Előfizető előzetes értesítése mellett megváltoztathatja, és új szolgáltatáscsomagokat alakíthat ki.

A Szolgáltató által biztosított szolgáltatásnak nincs időbeli korlátja.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt Szolgáltató az igénylőt - annak kérésére - előzetesen tájékoztatja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről.

Az Előfizető nem jogosult arra, hogy az Előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat harmadik személyre átruházza. Az Előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés az ingatlanán kiépített előfizetői hozzáférési ponton keresztül történik.

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

Az Előfizetői szerződés megkötéséhez a 2.1.1.1 pont szerinti adatok szükségesek.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze. Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az Előfizető nem, hiányosan, vagy nem a valóságnak megfelelően adja meg, az Előfizetői szerződés nem jön létre.

A Szolgáltató az Előfizető által szolgáltatott adatok valóságának ellenőrzése céljából az alábbi eredeti dokumentumok bemutatását kérheti:

a) Célgjegyzékben nyilvántartott szervezetek (korlátozott felelősségű társaság, részvénytársaság, betéti társaság, közkereseti társaság, közös vállalat, szövetkezet, közhasznú társaság, egyesülés, egyéni cég, oktatói munkaközösség, vízgazdálkodási társulat) esetében:

30 napnál nem régebbi és hatályos adatokat tartalmazó cégbírósági bejegyző végzés, vagy cégkivonat, amennyiben még nincs bejegyezve a Cégbíróság által érkeztetett bejegyzési kérelem teljes példánya, vagy mindezek másolati példánya, aláírási címpéldány, a cégjegyzésre jogosult személy azonosító okmánya, meghatalmazás közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

b) Cégjegyzékben nem nyilvántartott szervezetek (alapítványok, egyesületek, egyházak, politikai pártok, társadalmi szervezetek, szakszervezetek, ügyvédi irodák, stb.) esetében: 30 napnál nem régebbi hatályos adatokat tartalmazó bírósági nyilvántartásba vételről rendelkező végzés, vagy nyilvántartásba vétel előtt az alapszabály bíróság által érkeztetett másolati példánya, a képviselőre jogosult személyazonosító okmánya. Szükséges lehet meghatalmazás közokirati vagy teljes bizonyító erejű magánokirati formában abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el.

c) Egyéni vállalkozók esetében: a vállalkozó igazolvány eredeti vagy másolati példánya, személyi azonosító okmány, meghatalmazás közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el)

d) Természetes személy esetében: személyi azonosító okmány, meghatalmazás teljes bizonyító erejű magánokirati formában (abban az esetben, ha nem az aláírásra jogosult személy jár el).

Jelen pont vonatkozásában személy azonosítására alkalmas dokumentumnak minősül a személyi igazolvány és a lakcímkártya, az új típusú vezetői engedély, az útlevél, a tartózkodási engedély, a letelepedési engedély.

A Szolgáltató weboldalán ([www.ephone.ch](http://www.ephone.ch)) megkötött elektronikus szerződés megkötésekor az Előfizetőnek be kell mutatni a szerződéskötéshez szükséges okmányokat. Az okmányok bemutatásának kötelezettsége alól akkor mentesül az Előfizető, amikor elektronikus szerződését előre fizető (ún. prepaid) státusszal, 21-es körzetszámú, vagy betűs azonosítóval rendel meg. Az elektronikus szerződés megkötésekor az Előfizető magára nézve kötelezően elfogadja az ÁSZF tartalmát.

### **2.2.1. Az előfizetői jogviszony létrejötte, a legrövidebb szerződési időszak**

Az Előfizetői szerződés megkötésekor az 2.1. pont szerint kell eljárni. Az Előfizetői szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre.

A Szolgáltató azon ügyfelei, akik előrefizető (ún. prepaid) státuszt választanak, az aktivációt követő 14 napon belül nem kezdi meg a szolgáltatás igénybevételét, és nem tölti fel virtuális számláját minimálisan bruttó 1.000,- Ft-tal, úgy regisztrációja a 15. napon értesítés mellett törlésre kerül.

A Szolgáltató jogosult határozott idejű előfizetési szerződés esetén, az egyedi Előfizetői szerződés megkötésekor a szerződésben meghatározott időtartamra fizetendő díjat egy összegben előre elkérni az Előfizetőtől.

Legrövidebb szerződési időszakot természetes személy esetén és egyéb előfizetők esetén egyedi megállapodás szabályozza.

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

#### **2.3.1. Előfizetői hozzáférési pont**

Azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. Az elektronikus szolgáltatás átadási pontja a Szolgáltató szerverfarmja BIX (Budapest Internet Exchange) elhelyezéssel, melyet az Előfizető Előfizetői hozzáférési pontja és a publikus internet segítségével ér el. A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (telepítési díj) felszámítani, abban az esetben, ha az Előfizető a Szolgáltatót bízza meg a hozzáférési pont kialakításával.

Azon Előfizetők, akik helyhez nem kötött elektronikus hírközlési szolgáltatást vesznek igénybe, önállóan alakítják ki a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői hozzáférési pontot. A Szolgáltató ebben az esetben nem jogosult telepítési díjat felszámítani.

Azon Előfizetők, akik helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatást vesznek igénybe, önállóan alakítják ki a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői végpontot. A szolgáltató ebben az esetben nem jogosult telepítési díjat felszámítani, de az Előfizetőnek írásos, vagy elektronikus formában megkötött szerződésben kell vállalni, hogy a kiépített végpontot kizárólag a szerződésben meghatározott felszerelési helyen üzemelteti. Minden a használatból adódó jogi felelősség ezt követően az Előfizetőt terheli.

#### **2.3.2. Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje**

Mind írásban, mind elektronikus úton megkötött Előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató azt feltételezi, hogy Előfizető az előfizetői hozzáférési pontot önállóan alakítja ki. Előfizetőnek lehetősége van Szolgáltató bármely Átvevő Szolgáltatóval, vagy bármely egyéb kivitelezővel megállapodni az előfizetői hozzáférési pont kialakításáról. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje ezért jelen pontban nem értelmezhető a Szolgáltató részéről.

### **2.3.3. Az előfizetői hozzáférési pont létesítése**

A Szolgáltató az ingatlanon belüli előfizetői hozzáférési pont kiépítésével kapcsolatban az Előfizetővel állapodik meg. A telepítési díj egy hozzáférési pont kiépítését tartalmazza oly módon, hogy a Szolgáltató az Előfizető ingatlanában rendelkezésre álló internet-csatlakozási pont mellé telepíti a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket. További kábelezési, vagy minden olyan munkálat elvégzése, ami a szolgáltatás igénybevételének helyéig tart, az Előfizető feladata. A fentiekben megjelöltektől eltérő feltételek esetén a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont kiépítését megtagadhatja, vagy egyedi kalkuláción alapuló díjazásért vállalhatja.

A helyben telepített és a szolgáltatás működéséhez szükséges szolgáltatói berendezések/eszközök áramellátását az Előfizető köteles biztosítani.

Az Előfizető érdekkörébe tartozó hálózatszakasz hibájáért Szolgáltatót felelősség nem terheli, az azon keletkezett hibák elhárítását nem, vagy csak külön díjazásért, megállapodás alapján vállalja.

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

**2.4.1.** A Szolgáltató a bejelentett igényeket, az Ajánlattevő által tett ajánlatokat nyilvántartásba veszi.

A nyilvántartás tartalmazza

- a) az írásbeli ajánlat Szolgáltatóhoz való érkezésének, a szóbeli ajánlat Szolgáltatóval való közlésének időpontját,
- b) az ajánlat Szolgáltató általi elutasítása esetén az elutasítást tartalmazó dokumentum keltét és Ajánlattevő részére való megküldés időpontját, módját,
- c) az ajánlat Szolgáltató általi elfogadása esetén az írásbeli előfizetői szerződés Előfizető részére való megküldés időpontját és az előfizetői szerződés számát.

**2.4.2.** Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződést a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni.

**2.4.3.** Ha az Ajánlattevő vagy Előfizető valamely, az ajánlatban vagy az előfizetői szerződésben szereplő személyes adata megváltozik, köteles azt előzetesen, de legkésőbb a változást követő 3 munkanapon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni. Az adatváltozás bejelentése és annak a Szolgáltató általi tudomásulvétele visszaigazolása esetén az előfizetői szerződés a változott adatokkal van hatályban.

Ha az Ajánlattevő vagy az Előfizető az adatváltozás bejelentését elmulasztja, vagy fenti határidőn túl teszi meg, az Ajánlattevő vagy Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Ajánlattevővel vagy Előfizetővel szemben jogosult érvényesíteni.

Nem minősül a jelen pont szerinti adatváltozásnak az Ajánlattevő vagy Előfizető személyváltozása, melyre az átirás szabályai az irányadók.

**2.4.4.** Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő és kapcsolattartásra megjelölt adata megváltozik, köteles azt lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változást követő 3 munkanapon belül a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen vagy meghatalmazott képviselője útján írásban (postai levélben, telefaxon) bejelenteni.

Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

## **2.5. A határozott idejű szerződések különös szabályai**

A *határozott idejű előfizetői szerződés* megkötését megelőzően a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszaki díja, valamint az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy

egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

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

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

A Szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető 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. A határozott időre kötött előfizetői szerződés egyebekben az Eht. 132. §-ában foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan.

A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma**

A jelen ÁSZF alkalmazásában a szolgáltatás a helyhez kötött, és a helyhez nem kötött telefonszolgáltatást jelenti, amelyek segítségével az Előfizetők az előfizetői végponton keresztül beszédcélú telefonszolgáltatást vehetnek igénybe.

A helyhez kötött telefonszolgáltatás jelen ÁSZF-ben azt a szolgáltatást jelenti, amely segítségével az Előfizetők előfizetői hozzáférési pontjukon keresztül hívást tudnak kezdeményezni ugyanazon vagy más helyhez kötött, illetve helyhez nem kötött telefonhálózatok előfizetői végpontjára, vagy bármely mobiltelefon hálózat előfizetői végpontjára. Az Előfizetők hívás fogadására képesek ugyanazon, vagy bármely helyhez kötött és helyhez nem kötött telefonhálózatból vagy mobiltelefon hálózatból érkező hívás esetében, amennyiben rendelkeznek a Szolgáltató által biztosított, vagy a Szolgáltatóhoz hordozott telefonszámmal. A hívások kezdeményezése történhet akár belföldi, akár nemzetközi irányba, illetve hívások fogadása történhet akár belföldi akár nemzetközi irányból. A számozás az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről szóló 3/2011. (IX. 26.) NMHH rendeletnek megfelelően történik.

A helyhez nem kötött telefonszolgáltatás jelen ÁSZF-ben azt a szolgáltatást jelenti, hogy a helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás (SHS=21) esetén az Előfizetők azonosítását a 21-abc-defg felépítésű előfizetői hívószám teszi lehetővé. **A szolgáltatás csak Magyarország területén vehető igénybe.** A helyhez nem kötött elektronikus hírközlő hálózathoz csatlakozó előfizetői hozzáférési pont helye változhat. A helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás a helyhez kötöttel hívások kezdeményezése és hívhatóság szempontjából megegyezik.

A szolgáltatások leírását, valamint díjait a Szolgáltató internetes oldalán a [www.ephone.ch](http://www.ephone.ch) címen elérhetővé teszi, annak változásáról az Előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

Az előfizetői szolgáltatásokat a 4. számú melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes szolgáltatástípusokon belül a szolgáltatástípusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a Szolgáltató weboldalán és ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

Az ÁSZF tárgyi hatálya a címben specifikált IP alapú hangszolgáltatásra terjed ki.

Az ÁSZF személyi hatálya alá tartoznak: Szolgáltató, Előfizető, Felhasználó

Az ÁSZF területi hatálya kiterjed Magyarország területén mindazon közigazgatási egységre (város, község), ahol a Szolgáltató szolgáltatást nyújt a hírközlési hatóság által elfogadott és nyilvántartásba bejegyzett bejelentése alapján.

A Szolgáltató, az Előfizető, illetőleg az igénylő az egyedi Előfizetői szerződésben ezen ÁSZF-től egyező akarattal, közös megegyezéssel eltérhetnek.

Az ÁSZF-et a Szolgáltató honlapján és az ügyfélszolgálaton megtekintés céljából rendelkezésre bocsátja, arról másolat – üzleti előfizetők részére térítés ellenében - kérhető.

Az ÁSZF az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) és a Rendelet alapján a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (a továbbiakban: hatóság) nyilvántartásba mellett a hatályba lépésétől határozatlan ideig hatályos.

### 3.1.1 Fogalmak

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

**Előfizető:** azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet értendő, aki, vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával (a továbbiakban Szolgáltató) ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó Szerződéses viszonyban áll. Az Előfizető lehet természetes személy (Egyéni Előfizető), egyéni vállalkozó (Üzleti Előfizető), gazdasági társaság (Üzleti Előfizető), valamint egyéb szervezet (Üzleti Előfizető) kategóriájú.

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

**Üzleti (üzleti/intézményi) 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.

**Bejelentés:** Az Előfizetői bejelentés olyan - Előfizetői panasznak nem minősülő - észrevétel, módosítási vagy egyéb kérelem, amely a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos, vagy a társaság működésével kapcsolatos valamely tényre, körülményre hívja fel a figyelmet.

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

**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 igénybevételei lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

**Eht.:** az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény

**Előfizetői Hozzáférési Pont:** azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az Előfizető végberendezése csatlakozik a publikus internethez, és ezzel közvetetten a Szolgáltató hálózatához. Az Előfizetői Hozzáférési Pont nem a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa).

**Előfizetői Szerződés:** a jelen ÁSZF-ben foglalt szolgáltatások igénybe vételére az Előfizető és a Szolgáltató által megkötött Szerződés, mely az egyedi Előfizetői Szerződésből, és az Általános Szerződési Feltételekből áll, azok minden mellékletével és függelékével együtt.

**Földrajzi Szolgáltatási Terület:** Magyarország területén az NMHH által földrajzi számozási területnek minősített azon terület, ahol a Szolgáltató kiegészítő beruházás nélkül képes Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére.

**Igénylő:** azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, vagy más szervezet, aki, vagy amely a Szolgáltatást igénybe kívánja venni, és arra még Előfizetői Szerződést nem kötött.

**Egyéb szervezet:** (non-profit szervezetek) azok, amelyek nem haszonszerzés céljából, - azaz nyereség - illetve vagyonszerzési cél nélkül - tevékenykednek, és céljuk többek között társadalmi szükséglet kielégítése, szakmai érdekképviselet, kulturális, tudományos vagy sport tevékenység (pl. közhasznú szervezetek, egyesület, egyesülés, alapítvány, köztestület, költségvetési szerv).

**Rendelet:** jelen ÁSZF tekintetében az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet.

**Számlafizető:** azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki, vagy amely az Előfizetői Szerződésben vállalja, hogy az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatás után járó díjakat megfizeti. Az Előfizető és a Számlafizető személye eltérhet.

**Szolgáltató:** a jelen ÁSZF 1. pontjában megjelölt társaság.

**Társszolgáltató:** olyan elektronikus hírközlési szolgáltató, amely hálózatának igénybe vételével a Szolgáltató szolgáltatását nyújtja, vagy amely szolgáltató Előfizetője a Szolgáltató hálózatán vesz igénybe 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.

**Ügyfélszám:** a Szolgáltatóval első alkalommal történő Szerződéskötéskor a Szolgáltató által az Előfizető részére kijelölt szám, ami a későbbiekben az Előfizető azonosítását szolgálja.

**Szerződésszám:** a Szolgáltatóval megkötött Előfizetői szerződés száma, ami a későbbiekben az Előfizetői szerződés azonosítását szolgálja.

**Végberendezés:** az Előfizető tulajdonában álló készülék, amellyel az Előfizető a szolgáltatást igénybe veszi.

**Vis maior:** előre nem látható, és el nem hárítható, az Előfizető és a Szolgáltató érdekkörén kívül eső, külső ok.

### 3.1.2. Elektronikus ügyfélszolgálat

A Szolgáltató honlapján, a [www.ephone.ch](http://www.ephone.ch) címen elektronikus ügyfélszolgálatot működtet. Az elektronikus ügyfélszolgálatot az Előfizetők egy az Előfizető által előre megadott ügyfél-azonosító és egy jelszó segítségével érhetik el (regisztrációkor kell megadni).

Az elektronikus ügyfélszolgálat segítségével az Előfizetőnek lehetősége van:

- Szerződést kötni
- Szerződést módosítani
- Számlainformációkról tájékozódni\*
- Adatait módosítani
- Egyéb szolgáltatásokat megrendelni
- Egyéb szolgáltatásokat lemondani

- Hibát bejelenteni írásban
- Egyenleget feltölteni.

\* Az számlainformációt minden Előfizető azonosítójának és jelszavának megadásával folyamatosan megtekintheti, és visszamenőleg 3 hónapra ellenőrizheti. A számlainformáció az alábbi adatokat tartalmazza:

- hívás sorszáma
- hívás kezdő időpontja
- hívás befejezésének időpontja
- hívó száma
- hívott száma
- célirány
- hívás időtartama
- hívás költsége

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

Az ÁSZF területi hatálya kiterjed Magyarország területén mindazon közigazgatási egységre (város, község), ahol a Szolgáltató szolgáltatást nyújt a hírközlési hatóság által nyilvántartásba vett bejelentése alapján. Magyarország területén az NMHH által földrajzi számozási területnek minősített azon terület, ahol a Szolgáltató kiegészítő beruházás nélkül képes Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésére.

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

A Szolgáltató köteles ingyenesen - nyilvános telefonállomás esetén fizetőeszköz használata nélkül - biztosítani, hogy végfelhasználója elérhesse a Kormány által rendeletben meghatározott hívószámokon keresztül, ideértve a „112” egységes európai segélyhívószámot is, a segélyhívó szolgálatok elérését. A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok rendelkezésére bocsátani - külön jogszabályban meghatározott módon - a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

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

A jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.

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

Az előfizetői hozzáférési pont azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az Előfizető végberendezése csatlakozik a publikus internethez, és ezzel közvetetten a Szolgáltató hálózatához. Az Előfizetői Hozzáférési Pont nem 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 minőségi mutatók meghatározását, illetve ezek minimál-, és célértékeit az 5. számú melléklet tartalmazza.

#### **4.1.1. A minőségi célértékek értelmezése**

##### **4.1.1.1. Új hozzáférés létesítési idő**

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje. [megkezdett naptári nap]

##### **4.1.1.2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje**



A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje. [megkezdett óra]

#### 4.1.1.3. Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ában teljesített határideje [megkezdett nap]

#### 4.1.1.4. A szolgáltatás-rendelkezésre állása (RA)

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

A rendelkezésre állás számítási módja

$RA = [1 - SZKT / SZT] * 100$ , ahol

SZKT - szolgáltatás-kiesés teljes időtartama

SZT - teljes elvi szolgáltatási időtartam

#### 4.1.1.5. A sikertelen hívások aránya

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

#### 4.1.1.6. A hívás felépítési ideje

A hívás felépítése az az időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. (megkezdett másodperc)

#### 4.1.1.7. Kezelő, hibafeltevő válasziideje:

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

#### 4.1.1.8. Bithibaarány hozzáférési vonalanként

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

#### 4.1.1.9. Megrendelt havi díjas szolgáltatások aktiválásának határideje:

A havi díjas szolgáltatások megrendelésének beérkezésétől számított munkanapok száma az esetek 80%-ban (munkanap)

### 4.1.2. A szolgáltatás minőségének ellenőrzése

A szolgáltatás minőségét a Szolgáltató ellenőrzi

- a) a központi berendezések ellenőrzésével folyamatosan és méréssel legalább félévente rendszeresen,
  - b) a gerinchálózaton meglévő mérőpontokon keresztül rendszeresen,
  - c) az Előfizetői hozzáférési pontokon időszakonkénti szűrőpróbaszerű méréssel, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet által meghatározott mérésszámban és módon,
  - d) az Előfizető minőségre vonatkozó panasa esetén az Előfizető előfizetői hozzáférési pontján a panasztól függően objektív módon méréssel és/vagy szubjektív módon szemrevételezéssel.
- A méréshez a Szolgáltató megfelelő műszert és szükség esetén ellenőrző vevőberendezést alkalmaz.

A mérés eredményeit a Szolgáltató dokumentálja.

### 4.1.3. A minőségi célértéktől való eltérés

A Szolgáltató kivételesen indokolt esetben jogosult a minőségi célérték vállalt paramétereiktől eltérő, csökkentett minőségi célértékekkel való szolgáltatás nyújtására. Ezen szolgáltatásokat a Szolgáltató az 5. számú mellékletben jelöli meg, ahol Szolgáltató a célértékeket is külön köteles a szolgáltatás/részszerelés megnevezésével tételesen feltüntetni. E szolgáltatás vonatkozásában minőségi reklamációt az Előfizető csak a csökkentett minőségi követelményeket el nem érő vételi minőség esetén tehet.

Csökkentett minőségi követelményű szolgáltatás nyújtására

- a) csökkentett műszaki minőségű részszerelés felhasználásával vagy
- b) a teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű bejövő szolgáltatás esetén kerülhet sor.

Csökkentett műszaki minőségű részszerelés igénybe vétele akkor indokolt, ha

- a) a szolgáltatás másik, teljes értékű részszerelés felhasználása telítettség miatt már nem lehetséges, vagy
- b) a rendelkezésre álló teljes értékű szolgáltatás kapacitás olyan műszaki megoldás mellett nyújtható, hogy így a felhasználást a régebbi előfizetői eszközök nem teszik lehetővé, vagy
- c) az Előfizetői végpont nem áll rendelkezésre megfelelő minőségű internet-kapcsolat a teljes értékű szolgáltatás nyújtására.

A teljes értékű szolgáltatás követelményeinek meg nem felelő minőségű részszolgáltatás igénybe vétele esetén az Előfizető a 3. számú mellékletben meghatározott normál díjakat fizeti meg a Szolgáltatónak.

#### **4.1.4. Minőségi célérték miatti előfizetői vita**

Ha az előfizetői panasz miatt lefolytatott mérés eredményét az Előfizető vitatja, a vita eldöntése érdekében az Előfizető jogosult a hírközlési hatóságtól minőség vizsgálatot kérni. Amennyiben a hatóság által elvégzett mérés eredményeként bebizonyosodik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, a Szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségét a vállalt minőségi célértékeknek megfelelőre kijavítani. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi, és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

A Szolgáltató nem tekinti a minőségi célértéktől való eltérésnek az Előfizető internet-kapcsolatának hibájából bekövetkező minőségromlást.

Szolgáltató jogosult a minimálisan vállalt műszaki paramétereket meghaladó értékű – maximált teljesítési értéket meghatározni szolgáltatásonként.

A szolgáltatás észlelhető hiányosságait az Előfizetőnek haladéktalanul jeleznie kell a Szolgáltató hibaelhárító szolgálatánál.

A hiba elhárítása, megszüntetése érdekében Előfizető köteles Szolgáltatóval együttműködni, különösen a hibaelhárítást és karbantartást lehetővé tenni, ellenkező esetben Szolgáltatónak okozott kárért felelősséggel tartozik különösen abban az esetben, ha más előfizetőket is érintő hiba elhárítását, illetve az egyéb hálózat üzemeltetési tevékenységét akadályozza vagy hiúsítja meg.

#### **4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalomérést, 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 a hálózatában nem alkalmaz olyan forgalomérést, irányítást, menedzselést, amely a szolgáltatás minőségére vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre hatással van.

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

Az előfizetők védelme érdekében az olyan számok/számmezők letiltására jogosult a Szolgáltató, amelyek feltételezhetően csaláshoz, az előfizetőknek, illetve a Szolgáltatónak történő károkozáshoz szolgálnak eszközként. A Szolgáltató letiltja a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által nyilvántartott, "betárcsázó és egyéb gyanús számok" listáján szereplő számok automatikus kapcsolását.

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

##### **4.4.1. Hálózathoz csatlakoztatható előfizetői végberendezés**

Szolgáltató Előfizető részére alapesetben nem biztosít végberendezést. A végberendezésről az Előfizetőnek kell gondoskodni, amelynek rendeltetésszerű használhatóságáért Szolgáltató felelősséget nem vállal.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által biztosított végberendezést használja, az Előfizető az Előfizetői szerződés megszűnésekor köteles Szolgáltatónak visszaadni. Szolgáltató által biztosított végberendezés nem rendeltetésszerű használatából eredő károkat Előfizető köteles megtéríteni.

A szolgáltatás igénybevételéhez csak az alapvető követelményeknek, szabványoknak megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést szabad használni.

Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét, biztonságát vagy vagyonát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.

#### **4.4.2. Előfizető felelőssége**

A hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős. Ha az Előfizető üzemeltetésében levő valamely berendezés a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizető köteles azt megtéríteni.

**4.4.2.1.** A Szolgáltató nem felelős a hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának vagy az Előfizető végberendezésének bármilyen beállítási hibájáért, meghibásodásáért, részben vagy egészben való vételi alkalmatlanságáért. Az esetleges készülékhiba elhárítása vagy a vevőkészülék vételre alkalmassá tételére a Szolgáltató nem köteles, azok elvégzésére külön díjazásért vállalkozhat, amely költségek az Előfizetőt terhelik. A végberendezés hibájára, alkalmatlanságára vagy hiányára való hivatkozással az Előfizető nem mentesül az előfizetési díj megfizetése alól. Szolgáltató nem felel azért, ha az előfizetői végberendezés korszerűtlensége vagy technikai jellemzője vagy egyéb sajátossága miatt nem alkalmas a szolgáltatás teljes körű igénybevételére.

**4.4.2.2.** A készülék beállítása az Előfizető feladatkörébe tartozik. A hálózatra történő csatlakozást követő további beállításokat az Előfizető kérésére egyedi megállapodás alapján különdíj ellenében elvégezheti.

#### **4.4.3. Eljárás vevőkészülék hibájából adódó vita esetén**

Az Előfizető vevőkészülékének hibájára vagy alkalmasságára vonatkozó esetleges viták eldöntésére az illetékes hírközlési hatóság jogosult. Amennyiben az Előfizető ugyanazt a hibajelenséget indokolatlanul ismételten jelzi, és a megismételt vizsgálatot igényli, úgy a Szolgáltató jogosult a hatósággal közösen azt elvégezni. Amennyiben a vizsgálat bizonyíthatóan indokolatlan volt, úgy annak költségeit, valamint a hatóság által a Szolgáltatóval szemben érvényesített további díjat a Szolgáltató jogosult az Előfizetőre áthárítani.

#### **4.4.4. A Szolgáltató ellenőrzési jogosultsága**

A Szolgáltató indokolt esetben (amennyiben az Előfizető berendezései vagy hálózata veszélyezteti a Szolgáltató hálózatát) jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket ellenőrizni. Ha ellenőrzése során hiányosságokat, hibákat stb. tapasztal, az Előfizetőt felszólítja annak 15 napon belüli megszüntetésére, ennek eredménytelensége esetén jogosult a szolgáltatást korlátozni. Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató írásbeli felszólításának nem tesz eleget, a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondhatja.

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

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének bármely esetében a szüneteltetés időtartama alatt az Előfizető hívást kezdeményezni és fogadni nem tud. Ez vonatkozik a segélyhívó számokra is.

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

##### **5.1.1. A szolgáltatás szünetelhet**

- a) Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból, vagy
- b) az Előfizető érdekkörébe tartozó okból
- d) mindkét fél érdekkörén kívüli okból (vis maior), vagy
- e) Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

A szüneteltetés ideje beszámít az éves rendelkezésre állási időbe.

##### **5.1.2. Szolgáltatás szünetelés a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból valamint a mindkét fél érdekkörén kívüli okból történő szünetelés**

A szolgáltatás a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, rendkívüli karbantartása vagy a hálózaton végzett havi rendszeres karbantartás miatt átmenetileg szünetelhet. A tervezett szüneteltetésről a Szolgáltató az Előfizetőket annak megkezdése előtt legalább 15 nappal értesíti, és a munkát úgy szervezi, hogy a szüneteltetés - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg, a rendszeres karbantartás idején túl. A szolgáltatás rendszeres karbantartás miatti szüneteltetése miatti időtartam, de maximum havonta 1 nap a rendelkezésre állás időalapjába nem számít bele.

Az előfizetői szolgáltatások teljesítése szempontjából mindkét fél érdekkörén kívüli, előre nem látható és el nem hárítható oknak, azaz vis maioroknak minősül különösen a háborús helyzet, sztrájk, természeti katasztrófa, a hálózat valamely elemét

működésképtelenné tevő természeti erő vagy harmadik fél által okozott erőhatás, illetve a szolgáltatást megtiltó vagy szüneteltetését elrendelő, jogszabályon alapuló hatósági rendelkezés.

Ha a szünetelésre a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor - ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles.

Ha a szüneteltetés meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

### 5.1.3. A szolgáltatás szüneteltetése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt

Előfizető érdekkörébe tartozó oknak minősül a szünetelés, ha a szünetelést az Előfizető kérte, vagy a szünetelés az Előfizetőnek felróható okra vezethető vissza.

Az Előfizető kérésére az előfizetői szolgáltatás határozott időre szünetelhet – kivéve a határozott idejű szerződéseket.

Az Előfizető a szolgáltatás szüneteltetését írásban, legalább 5 munkanappal a kért kikapcsolás előtt kérheti. A szüneteltetés az Előfizető által kért visszakapcsolásig, a szerződés felmondásáig, a maximális szüneteltetési idő lejártáig tart. A visszakapcsolást az Előfizető a szüneteltetés kérésekor, vagy a kért visszakapcsolást megelőzően legalább 5 munkanappal, írásban kérheti. A visszakapcsolást a Szolgáltató legkésőbb az Előfizető által kért munkanapig elvégzi, a 3. számú mellékletben meghatározott eljárási díj megfizetése mellett. Az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatti szüneteltetés ideje a rendelkezésre állás idejébe beleszámít. Amennyiben az Előfizető a szüneteltetés lejárta után nem kéri a szolgáltatás visszakapcsolását, úgy Szolgáltató jogosult az Előfizetői szerződést 8 napos felmondási idővel felmondani. A szolgáltatást egy naptári évben az Előfizető legalább egy hónapra szüneteltetheti. A szüneteltetés összüneteltetési időtartama naptári évenként legfeljebb 6 hónap. E szabály alkalmazása alól a Szolgáltató az Előfizető kérésére indokolt esetben eltekinthet.

Amennyiben az Előfizető a szolgáltatást feltételes kedvezménnyel kívánja igénybe venni, úgy az érdekkörébe tartozó szolgáltatás szüneteltetésének lehetőségéről a hűségnyilatkozatban vállalt időtartamra lemond.

Határozott idejű Előfizetői Szerződések esetében a szerződés időtartama a szünetelés időtartamával meghosszabbodik.

A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

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

### 5.2.1. A Szolgáltató szolgáltatás-korlátozási joga

Az Előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,
- b) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,
- c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló első felszólításban megjelölt - de legalább 8 napos; 50.000,- Ft feletti díjtartozás esetén a fizetési határidő lejártát követő 5 napos- határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az ÁSZF-ben meghatározott vagyoni biztosítékot,
- d) Tiltott használat miatti szolgáltatás-korlátozás: amennyiben Előfizető súlyosan megszegi a jelen ÁSZF-ben szabályozott szolgáltatásokra vonatkozó nemzetközi vagy magyarországi törvényeket, jog- és etikai szabályokat, elveket.
- e) Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatónál több szerződéssel is rendelkezik, és azok bármelyikén legalább 8 napos lejárt díjtartozása van, Szolgáltató jogosult valamennyi szerződésen korlátozni a nyújtott szolgáltatást.

**5.2.1.1.** Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató a közreműködő szolgáltató megkeresése esetén is korlátozhatja az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatás igénybevételét, ha 5.2.1.b)-c) pontjaiban meghatározott feltételek az Előfizető által – a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint – választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

**5.2.1.2.** A Szolgáltató az előfizetés korlátozásának megkezdésekor az Előfizetőt írásban, elektronikus levél formájában értesíti. A korlátozás időtartama alatt a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben megrendelt szolgáltatásokat sem biztosítja. A korlátozás ideje beszámít az éves rendelkezésre állási időbe.

A fenti bekezdéstől eltérően a telefonszolgáltatás tekintetében Szolgáltató a szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani

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

### **5.2.2. Előfizetői szolgáltatás korlátozás megszüntetése**

A Szolgáltató köteles az 5.2.1. pont szerinti bármely korlátozást a kérelem kézhezvételétől számított 72 órán belül megszüntetni, ha a korlátozás oka megszűnt, az Előfizetőnek nincs semmilyen díjtartozása, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 3. számú mellékletben feltüntetett visszakapcsolási díjat (visszakapcsolási díj Szolgáltató általi felfüggesztés esetén) számol fel. Amennyiben az Előfizető díjtartozása nem éri el az 1.000,- Ft-ot a Szolgáltató nem jogosult visszakapcsolási díjat számlázni Előfizető részére.

A szolgáltatás - Előfizető általi szerződésszegés miatti - korlátozásból eredő igényét a Szolgáltató peren kívüli vagy peres úton érvényesítheti az Előfizetővel szemben szerződésszegés jogcímén.

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.

**5.2.3.** Az Előfizetői érdekeket szem előtt tartva, a Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy minden kezdeményezett hívást a rendszerbe integrált biztonsági időlimit leteltét követően megszakítsa. A biztonsági limit 60 perc.

## **6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták**

A Szolgáltató a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan biztosítása érdekében az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerinti hibabejelentő szolgálatot működtet. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál elsősorban írásban e-mail formában jelentheti be a support@ephone.ch címen, vagy a szolgáltató internetes oldalán a „kapcsolat” főmenüben található üzenetküldő alkalmazás segítségével.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében élőhangos hibabejelentőt is működtet. Az ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra/hibabejelentő szolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

Az élőhangos szolgálat szünetelése idején a Szolgáltató üzenetrögzítő működését biztosítja. Az ügyfélszolgálat nyitvatartási idején kívül (illetve munkaidőn kívül) a távbeszélőn üzenetrögzítőre, vagy elektronikus, vagy postai úton érkező bejelentéseket a Szolgáltató köteles nyilvántartásba venni, és visszaigazolni az ügyfélszolgálati idő (illetve munkaidő) alatt a bejelentések beérkezésének sorrendjében. A Szolgáltató a hiba bejelentése után a lehető legrövidebb időn belül megkezdi a hibabejáratást.

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

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

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

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a Szolgáltató által biztosított

- hibabejelentő szolgálatnál szóban telefonon vagy,  
- az ügyfélszolgálatnál szóban személyesen vagy telefonon,  
- az ügyfélszolgálathoz küldött levélben, vagy elektronikus levélben, vagy egyéb elektronikus hírközlés útján jelentheti be.  
Az Előfizető azonosíthatósága érdekében a bejelentéskor közölni, illetve feltüntetni szükséges az Előfizető nevét, címét és ügyfélaazonosító számát (szerződészettségét).  
A telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálat/hibabejelentő szolgálat elérhetőségét az 5. számú melléklet 7. pontjában megjelölt 120 mp időtartamon belül biztosítja.

Hibabejelentésnek minősül az Előfizető által a hibabejelentő szolgálatnak telefonon, e-mailben vagy az ügyfélszolgálatnál személyesen tett minden olyan bejelentés, amely az Előfizető által jogszerűen igénybe venni kívánt valamely előfizetői szolgáltatás igénybe vételi lehetőségének teljes vagy részleges hiányára vagy a Szolgáltató által vállalt minőségi célértékeknél alacsonyabb szintű használhatóságára vonatkozik.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha

- a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
- b) a hiba nem a Szolgáltató érdekkörében keletkezett,
- c) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
- d) a hibát nem jelentették be,
- e) a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította,
- f) a hibaelhárítás lehetőségét az Előfizető nem biztosította az érintett ingatlanon, feltéve, hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás,
- g) az Előfizető a biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatás vagy szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

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

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

**6.1.2.** A Szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

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

**6.1.4.** Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlanulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a Rendelet 22. § (4) bekezdésben meghatározott határidőbe. A Szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a Rendelet 22. § (4) bekezdésben meghatározott határidőbe.

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

**6.1.5.** 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.

**6.1.6.** A hibakezelési kötelezettség teljesítése során a Szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni.

**6.1.7.** A Szolgáltató a 6.1.2 bekezdésben meghatározott 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.

**6.1.8.** Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a szolgáltató által az 6.1.1. a) pontja szerinti értesítésben az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

**6.1.9.** Ha a hibakivizsgálás időpontjában a 6.1.8. pont szerint a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

**6.1.10.** Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt 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.

#### **6.1.11. A hibabejelentés nyilvántartása**

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

A Szolgáltató a hibabejelentéseket nyilvántartásba veszi, amely nyilvántartás minden hibabejelentésről a következő adatokat tartalmazza:

- az Előfizető bejelentése alapján tartalmazza

- a) az Előfizető értesítési címét, vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),

- a Szolgáltató hibaelhárítási eljárása alapján tartalmazza

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

#### **6.1.12. Hibabejelentés visszaigazolása**

A Szolgáltató az Előfizető általi hibabejelentést visszaigazolja:

- a) telefonon, vagy ügyfélszolgálaton személyesen tett bejelentés esetén a bejelentett hibára vonatkozóan e-mailben az Előfizető által megadott e-mail címre írt levél formájában,
- b) a telefonos üzenetrögzítőre mondott, vagy írásban benyújtott bejelentés esetén az Előfizető által megadott e-mail címre írt levél formájában.

#### **6.1.13. Előfizető értesítése a hiba javításáról**

A hibabejelentés kivizsgálása és elhárítása során a Szolgáltató haladéktalanul értesíti az Előfizetőt arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba kijavítását megkezdte;
- c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére kötbért fizet.

A Szolgáltató a hibaelhárítás után, annak megtörténtéről az Előfizetőt e-mail formájában értesíti. A hiba akkor tekinthető kijavítottnak, ha az Előfizető a javítást elfogadta. Amennyiben az Előfizető a javítást nem fogadja el, viszont a felügyeleti rendszer, vagy Szolgáltató mérési eredményei szerint az Előfizetői szolgáltatás megfelel a szolgáltatás leírásban rögzített minőségi követelményeknek, akkor a hibát kijavítottnak kell tekinteni.

#### **6.1.14. Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítás során**

Az Előfizető a hibaelhárítás során köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a hibaelhárítás lehetőségét az előfizetői hozzáférési ponton, valamint az azt magában foglaló ingatlanon biztosítani. Ha a Szolgáltató a hibaelhárítást az Előfizető bejelentése alapján a 6.1.3. pont szerinti határidőn belül végzi, úgy csak akkor köteles a Szolgáltató az Előfizetőt előzetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az ingatlanba szükséges bejutni.

#### **6.1.15. Előfizető érdekkörébe tartozó hiba**

Amennyiben a Szolgáltató a hiba kivizsgálása során megállapítja, hogy a hiba oka az Előfizető érdekkörébe tartozó okból (pl. a csatlakoztatott készülék, illetve az Előfizető által üzemeltetett saját belső hálózati szakasz vagy azok beállítási hibája miatt) merült fel, a Szolgáltató a hiba elhárítására nem köteles, egyedi megállapodás szerint kiszállási- és munka óradíjat

jogosult kiszámlázni. Amennyiben a Szolgáltató tevékenységi köre és kapacitása azt lehetővé teszi – egyedi megállapodás szerinti díjazásért a nem az érdekkörébe eső hiba elhárítását is elvégezheti.

#### **6.1.16. Soron kívüli hibaelhárítás**

Amennyiben az Előfizető kéri, és a Szolgáltató azt teljesíteni tudja a feltételek adottsága miatt, úgy a Szolgáltató a hibabejelentés nyilvántartásba vételétől számított 6 órán belül megkezdi a helyszíni hibaelhárítást egyedi megállapodás szerinti sürgősségi díj ellenében.

#### **6.1.17. Késedelmes hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér**

A 6.1.3. pontban foglaltak nem teljesítése esetén a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra az alábbiak szerinti kötbér fizetésére köteles:

- a) Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.
- b) Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak az a) pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető nem, vagy csak utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be.

Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Hatósághoz, illetve a Hatóságon belül a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat.

#### **6.1.18. Együttműködés más Szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén**

Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más Szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről az érintett Szolgáltatót értesíti.

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

#### **6.2.1. A jelen ÁSZF vonatkozásában**

- a) előfizetői bejelentés: az előfizetői panasz és a hibabejelentés,
- b) előfizetői panasz: előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az Előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

A Szolgáltató a hibabejelentésekkel kapcsolatban a 6.1. pontban foglaltak szerint jár el.

A Szolgáltató az Előfizetőktől származó panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt a **6. számú mellékletben** megjelölt szerinti időtartamig megőrzi.

#### **6.2.2. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése**

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

**6.2.2.1.** Ha az ügyfélszolgálaton az Előfizető hibát kíván bejelenteni, a Szolgáltató az ÁSZF 6. pontja szerint jár el.

**6.2.2.2.** A Szolgáltató az Előfizetőktől származó bejelentéseket, panaszokat és a bejelentés, panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt 1 évig megőrzi.



A Szolgáltató az Előfizető bejelentését, panaszát azonnal elintézhető szóbeli panasz esetén lehetőleg azonnal kivizsgálja, és eredményéről Előfizetőt igénye szerint szóban vagy írásban értesíti. Nem szóbeli vagy hosszabb ügyintézés igénylő szóbeli bejelentés esetén legkésőbb a bejelentéstől számított maximum 30 napon belül kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt írásban értesíti a kivizsgálás befejezésétől számított 15 napon belül. Amennyiben a bejelentés, panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató az általános elintézési idő lejártá előtti köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

Ha a bejelentés, panasz kivizsgálásához vagy orvoslásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

A panasz elutasítása esetén az ügyfélszolgálat köteles az elutasítást indoklással ellátva írásba foglalni, és annak 1 példányát fogyasztónak átadni, vagy 15 napon belül megküldeni.

### 6.2.3. Díjreklamáció

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizető szerződést felmondani. Az Előfizető díjreklamációját a hivatkozott számla fizetési határidejének lejárataig teheti meg. Az ezt követően beérkezett számlareklamációkat a Szolgáltató nem köteles befogadni.

Az Előfizetői számlareklamáció a számla fizetési határidejére nincs halasztó hatállyal.

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

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

Előfizető felelőssége, hogy a szolgáltatás elengedhetetlen részét képező jelszó védelméről gondoskodjon. Az Előfizető jelszavának felhasználásból eredő károkért a Szolgáltató nem vonható felelősségre.

Szolgáltató a 100,- Ft alatti eltérések kivizsgálására és helyesbítésére nem kötelezhető.

### 6.2.4. A Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége

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

### 6.2.5. Kötbérigény kezelése

A 6.2.4 pont szerinti kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

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

A 6.2.5. bekezdés b) pontjában foglalt postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

Ha a kötbérigény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az

Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

#### **6.2.5.1. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettsége alól mentesül, amennyiben**

- a) az Előfizető saját tulajdonú végponti berendezésének hibájából az Előfizető nem tudja igénybe venni a szolgáltatást,
- b) az Előfizető által beállított, egyébként működőképes végponti berendezés nem csatlakozik a Szolgáltató hálózatához,
- c) a Szolgáltató megkísérli az Előfizető tulajdonában lévő végponti berendezés működőképességét helyreállítani az Előfizető, vagy az Előfizető által felkért egyéb személy segítségével, de az eredménytelen,
- d) Előfizető által egyéb szolgáltatótól igénybe vett internet-szolgáltatás minősége nem megfelelő,
- e) amennyiben az Előfizető a szolgáltatás helyreállításának érdekében nem működik együtt a Szolgáltatóval.

#### **6.2.6. Szolgáltató általi kártérítési igény érvényesítése**

Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi Előfizetői szerződés alapján eljárni, jogait jóhiszeműen gyakorolni, kötelezettségeit teljesíteni, valamint a Szolgáltatóval együttműködni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az Előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő vevőkészülék meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, Szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, Szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

#### **6.2.7. Előfizetői kártérítési igények kezelése**

Az Előfizető a kötbért meghaladó, de kizárólag csak a meglévő vagyonában okozott kárát érvényesítheti a hatályos jogszabályok szerint. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja, és postai úton kézbesített levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

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

Az Előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel, amely azt az értéket jelenti, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében ténylegesen csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznót, és a szolgáltatás nem, vagy nem megfelelő működéséből adódó és az azzal összefüggésbe hozható kommunikáció- és információhiányból eredő kárt, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

#### **6.2.8. Szolgáltató mentessége a kártérítési felelősség alól**

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

A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

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

Az Előfizetői szerződésekből eredő követelések elévülési ideje egy év, melyet a késedelem vagy a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

#### **6.2.9. Vis maior**

Egyik fél sem felel jelen ÁSZF-ben megállapított valamely kötelezettsége teljesítéséért – a jelen ÁSZF-ben foglalt kivételektől eltekintve - azokban az esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható, illetve elháríthatatlan körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák az Előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen

körülmények különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, szél- és hóvihar, belvíz, más természeti katasztrófa, közműszolgáltatás szünetelése), illetve a törvény alapján arra feljogosított szervezetek rendkívüli helyzetben tett intézkedéseinek következményei, és ezek az esetek a szerződő feleket az Előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményként véletlen módon vagyoni, vagy nem vagyoni kárt okoznak.

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

#### **6.3.1. Előfizető jogai a szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

A szolgáltatás hibás teljesítése esetén az Előfizető jogait, így különösen az Előfizetőt megillető kötbér mértékét valamint az egyéb igények érvényesítési módját és eljárását jelen ÁSZF tartalmazza.

#### **6.3.2. Az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke**

Ha az Előfizető hibabejelentése alapján elvégzett vizsgálat és hibaelhárítás során nyilvánvalóvá válik, hogy a Szolgáltató a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, e tényről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul és megfelelő indoklással értesíti. Az Előfizetőt a hiba kijavításáig a bejelentésétől számított 72 órát, illetve az Előfizető esetleges késedelmével meghosszabbodott hibajavítási határidőt meghaladó időtartamra terjedően naponta megillető és jóváírandó díjcsökkentés mértéke:

- a) csomag jellegű szolgáltatás esetén a havi előfizetési díj egy napra eső része és a hibabejelentésben szereplő, nem a vállalt minőségi követelményeknek megfelelő minőségben továbbított csomag részegysége és a csomagban összesen szolgáltatott részegységek darabszáma arányának szorzata, vagy
- b) egység jellegű szolgáltatás esetén a havi előfizetési díj egy napra eső összegével egyenlő, ennek hiányában az Előfizető által az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a bejelentését megelőző 6 hónapban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg

**6.3.2.1.** Ha az Előfizető a szolgáltatás minőségi problémája miatt a Szolgáltatótól díjcsökkentést kapott, ugyanazon minőségi probléma miatt egyidejűleg kötbérre nem jogosult.

#### **6.3.3. Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

Az Előfizető díjreklamációja, kötbérigénye, kártérítési igénye elintézésével kapcsolatos panasza esetén jogosult a 8. számú melléklet szerinti illetékes hatóság(ok) vizsgálatát kérni.

Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év. Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges jogvitáknál a Budaörsi Járásbíróság, illetőleg a Székesfehérvári Törvényszék kizárólagos illetékességét kötik ki a felek.

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

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

A szolgáltató központi telefonos ügyfélszolgálatára elérhető a legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig tárolja.

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

**6.4.3.** A panaszok kezelési rendjét a 6.2.2. pont tartalmazza.

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

időintervallum minimalizálásra kerüljön az ügyfélszolgálati munkatársak felkészült ügyintézése, gyors, pontos, értelmezhető válaszadása útján.

#### **6.4.5.1. Az Előfizető nyilatkozat tételei**

Az Előfizető nyilatkozatait a Szolgáltató ügyfélszolgálatára postai úton feladva vagy személyesen benyújtva vagy digitális aláírással ellátott elektronikus levélben írásban jogosult megtenni

#### **6.4.5.2. A Szolgáltató közzétételi kötelezettsége**

A Szolgáltató ügyfélszolgálaton történő közzétételi kötelezettségét (beleértve különösen az ÁSZF közzétételét, valamint más tájékoztatás közzétételét) az alábbiak szerint teljesíti:

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

#### **6.4.5.3. A Szolgáltató Előfizetővel szemben fennálló értesítési kötelezettsége**

A Szolgáltató Előfizetővel szemben fennálló értesítési kötelezettségét az alábbiak szerint teljesíti:

- a) az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben ) vagy,
- b) elektronikus levélben, vagy
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, vagy

#### **6.4.5.4. Az ÁSZF Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén a módosításáról szóló valamennyi értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:**

- a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.

Fenti értesítésekkel egyidejűleg Szolgáltató tájékoztatja Előfizetőt a felmondás feltételeiről.

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

A szolgáltató minden előfizető számára biztosítja, hogy az előfizetői névjegyzékben külön térítés nélkül feltüntethesse nevét, lakcímét (székhelyét) és előfizetői hívószámát, igény esetén az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módját (telefon/fax).

Az országos belföldi tudakozó szolgáltatás nyújtásához az adatainak abban történő felhasználásához hozzájárulását adó előfizető nevét, lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató térítésmentesen kapja meg az előfizetői hozzáférést nyújtó érintett telefonszolgáltatóktól. Az e célból átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

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

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

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

Az a) és c) pont szerinti tájékoztatásokat a 6.2. pont tartalmazza.

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

**7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, 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. Egyszeri díjak

Az Előfizető a Szolgáltató egyes nem rendszeres szolgáltatásaiért alkalmanként a 3. számú melléklet szerinti egyszeri, illetve adminisztrációs díjakat köteles fizetni. Alkalmazásának eseteit az ÁSZF vonatkozó része határozza meg.

### 7.1.2. Előfizetési díjak

Az Előfizető az előfizetői szolgáltatásokért az ÁSZF 3. számú melléklete szerinti díjakat köteles fizetni.

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

### 7.2.1. Számlázás módja és a díjbeszedés rendje

A Szolgáltató az esedékes díjakról az esedékesség hónapjában elektronikus számlát, vagy külön igény esetén nyomtatott számlát, illetve postai utalványt (sárga csekk) küld az Előfizetőnek postai úton. Előfizető a számla összegét az azon feltüntetett határidőig köteles kiegyenlíteni. Postai úton megküldött nyomtatott számlát és postai utalványon történő fizetési módot, kizárólag az utólagos elszámolású Előfizetők vehetik igénybe. Elektronikus számlához nem igényelhető postai utalvány!

A fizetési határidő nem lehet kevesebb a számla keltétől számított 8 naptári napnál. Papír alapú számlázás esetén a számla keltétől számított 15 naptári napnál nem lehet kevesebb a fizetési határidő. Ha az Előfizető a számlát nem kapja meg, úgy ezt a Szolgáltató ügyfélszolgálatának köteles haladéktalanul, de legkésőbb a számlázási fordulónapot követő 10. napig, papír alapú számlázás esetén 15. napig bejelenteni. A Szolgáltató a fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett egyszeri és rendszeres díjat, vagy költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

A Szolgáltató jogosult hóközi számla kiállítására abban az esetben, ha az előfizető bruttó egyenlege eléri vagy meghaladja az 50.000,- Ft-ot. Az 50.000,- Ft-ot meghaladó számlák fizetési határideje a számla keltétől számított 8 naptári nap. Késedelmes fizetés esetén a jelen ÁSZF 5.2.1. pontjában foglaltak a mérvadóak.

A Szolgáltató Alapdíjat számol fel, amelynek mértékét a 3. számú melléklet tartalmazza. Szolgáltató jogosult az alapdíjból kedvezményt biztosítani az Előfizetőnek

- α) ha Előfizető elektronikus ügyintézési módot választ;
- β) Egyedi megállapodás keretében.

A kedvezmény mértékét az a) pont esetében az ÁSZF, a b) pont esetében egyedi megállapodás tartalmazza.

A számla kiegyenlítése elsősorban az Előfizető által választott módon, a 7.2.2.3. pontban megjelölt fizetési módok valamelyikének igénybevételével történhet. A Szolgáltató az összeg folyószámlájára kerülését ellenőrzi, nyilvántartásában kimutatja, és elektronikus ügyfélszolgálat útján az Előfizető számára hozzáférhetővé teszi.

Az ún. előre fizető (prepaid) Előfizető, az egyenlegfeltöltést követően kapja meg elektronikus számviteli bizonylatát a szerződésben rögzített számlázási e-mail címre. Elektronikus számlát a felhasznált egyenlegről a számlázási fordulónapokon kap, havi rendszerességgel, amíg az egyenleg tart.

A telepítési díjat, ha ilyen költség felmerül, az Előfizető bekapcsolása után fizeti meg az Előfizető a Szolgáltató számlája alapján.

A Szolgáltató által kiállított számla a mindenkor jogszabályoknak megfelel. A számlázási rendszer zárt, így a Szolgáltató által kiállított számlák aláírás nélkül is érvényesek.

**7.2.1.1. Az elektronikus számla.** A Szolgáltató alapesetben elektronikus úton bocsát ki számlát. Az elektronikus számla legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással és időbélyegzővel ellátva kerül kibocsátásra. A Szolgáltató a kibocsátott elektronikus számla eredetének hitelességét, tartalmának teljességét, megváltoztathatatlanságát, sértetlenségét, értelmezhetőségét (olvashatóságát), a jogosultak általi hozzáférhetőségét, valamint a jogosultlan

hozzáférés, módosítás, törlés vagy megsemmisítés elleni védelmét a kibocsátáskor és a számla megőrzésére külön jogszabály által előírt időtartam alatt is biztosítja. Az elektronikus számla adóigazolásra alkalmas, tartalmazza mindazon adatokat, amelyeket a papíralapon kibocsátott számla.

**7.2.1.2.** Papír alapú számla, illetve postai utalvány (sárga csekk) igényelhető:

- az Előfizetői szerződés megkötésekor
- az Előfizetői szerződés módosítása keretében (ld.: Előfizetői szerződés módosítására vonatkozó szabályok)

**7.2.1.3.** Az Előfizető tartozik felelősséggel azért, hogy létező, számára hozzáférhető, illetéktelen személyek elől védett e-mail címet adjon meg a Szolgáltatónak, amelyre a Szolgáltató a számlázás rendjére vonatkozó ÁSZF rendelkezéseknek és egyéb jogszabályoknak megfelelően elküldi az Előfizető elektronikus számláját. Az Előfizető szavatol azért, hogy az általa megadott e-mail címet fenntartsa, ahhoz hozzáférési joggal rendelkezzen. Az Előfizető a megadott e-mail címének megszűnéséről, vagy az e-mail cím megváltoztatásáról 15 nappal korábban köteles a Szolgáltatót elektronikus ügyfélszolgálatán keresztül értesíteni, a módosított e-mail cím egyidejű megadásával.

**7.2.1.4.** A Szolgáltatót semminemű felelősség nem terheli, ha az elektronikus számlát az Előfizető a Szolgáltató érdekkörén kívül eső körülmény – különösen a megadott e-mail cím megszűnéséről vagy módosulásáról való értesítés elmaradása, illetve a szükséges beállítási módosítások elmaradása – miatt nem kapja meg, illetve ilyen vagy hasonló okból nem fér hozzá.

**7.2.1.5.** Az elektronikus számlának a megadott e-mail címre történő elküldésekor az elektronikus számla kézbesítettnek minősül. Amennyiben az Előfizető nem kapja meg a Szolgáltató által küldött számlát, azt köteles jelezni az ügyfélszolgálaton, vagy köteles ellenőrizni az elektronikus ügyfélszolgálaton. Ezen feltételek nem teljesülése esetén a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal a díjtartozás miatti korlátozásokból adódó károkért.

**7.2.1.6.** Az Előfizető a kézbesített elektronikus számlát a Szolgáltató honlapján, a [www.ephone.ch](http://www.ephone.ch) címen ellenőrizheti. Adóigazgatási azonosításra a kapott elektronikus számla csak változatlan, elektronikus formában tárolva alkalmas.

**7.2.1.7.** A számla teljesítése banki átutalással, banki készpénzbefizetéssel, postai utalványon történő készpénzbefizetéssel (sárga csekken), illetve postai átutalással (rózsaszínű csekken) történhet, valamint a Szolgáltató - kizárólag az ügyfélszolgálati helyiségében - elfogad készpénzes teljesítést is.

**7.2.1.8.** Az elektronikus számlázási mód lemondására írásban postai úton, tértivevényesen feladott levél formájában van lehetőség, valamint digitális aláírással ellátott e-mail formájában, amellyel az Előfizető egyértelműen beazonosítható. A lemondás feltétele, hogy az Előfizető más alkalmas számlázási módot válasszon, amelyet a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett szolgáltatásokra és az Előfizetői szerződésre tekintettel elfogad.

**7.2.1.9.** Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által havi rendszerességgel kiállított számlák fizetési határidejét rendszeresen és jelentősen túllépi, úgy a Szolgáltató jogosult letéti díj megfizetésére kötelezni az Előfizetőt. A letéti díjat a Szolgáltató maximum 3 hónapig jogosult visszatartani, majd a 3 hónapos időszak leteltét követően azt köteles jóváírni az Előfizető számláján. A három hónapos időszak leteltét követően, amennyiben az Előfizető részére kiállított egy havi számla végösszege nem éri el a letét összegét, az a későbbi telefonszámlákon kerül jóváírásra.

**7.2.1.10.** Előfizető az általa megkötött utólagos elszámolású Előfizetői szerződésben meghatározhatja a biztonsági limit mértékét. Előfizető a biztonsági limit mértékét a már korábban megkötött Előfizetői szerződés esetében is módosíthatja. Amennyiben az Előfizető által igényelt biztonsági limit mértéke nagyobb, mint bruttó 10.000,- Ft, úgy a Szolgáltató jogosult annak 10.000,- Ft feletti részével megegyező letétet kérni. A letétet a Szolgáltató 3 hónapig jogosult visszatartani, majd a 3 hónapos időszak leteltét követően azt jóváírja az Előfizető számláján, amennyiben az Előfizető részére kiállított havi számlák rendben, határidőre lettek megfizetve. A három hónapos időszak leteltét követően, amennyiben az Előfizető részére kiállított egy havi számla végösszege nem éri el a letét összegét, az a későbbi telefonszámlákon kerül jóváírásra.

#### **7.2.2.1. Díjfizetési gyakoriság, számlázási időszak**

Az Előfizető egyenlegfeltöltése után 10 munkanapon belül megkapja egyenlegfeltöltéséről számviteli bizonylatát. Elektronikus számlát a felhasznált egyenlegről a számlázási fordulónapokon kap havi rendszerességgel, amíg az egyenleg tart.

Amennyiben az Előfizető az aktivációt követő 14 napon belül nem kezdi meg a szolgáltatás igénybevételét, és nem tölti fel virtuális számláját minimálisan bruttó 1.000,- Ft-tal, úgy regisztrációja a 15. napon értesítés mellett törlésre kerül. A feltöltött összeg a feltöltést követően 360 napig használható fel. A Szolgáltató az egyenleg érvényességi idejének letelte

előtt 30 nappal e-mailben figyelmezteti az Előfizetőt a felhasználás határidejének lejártára. Amennyiben az egyenlegfeltöltés nem történik meg, az Előfizető szerződése automatikusan megszűnik.

Utólagos elszámolású (postpay) Előfizetők esetében az előfizetési- és a forgalmi díj megfizetésének gyakorisága havi rendszerességű. A számla kiegyenlítése a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül esedékes. Amennyiben az utólagos elszámolású (postpay) Előfizető a tárgy hónapot megelőző 3 havi számlájának átlaga nem éri el a bruttó 1.000,- Ft összeget, Szolgáltató jogosult az Előfizető fizetési státuszát értesítés mellett előre fizető (prepaid) fizetési módra változtatni.

A díjfizetési időszakok naptári időszakokra értendők.

A Szolgáltatónak jogában áll a számlázási időszakot módosítani. A díjfizetési időszak módosulásáról a Szolgáltató az Előfizetőt jelen ÁSZF-ben meghatározott módon értesíti.

#### **7.2.2.2. Az egyes díjak esedékessége**

A rendszeres előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak előre, a telepítési díj és az egyéb egyszeri díjak pedig utólag esedékesek.

#### **7.2.2.3. Díjfizetési módok**

##### **7.2.2.3.1. Előre fizető (prepaid) Előfizető esetén:**

Hálózaton belüli hívás: A hálózaton belüli hívások korlátlanok és díjmentesek, azonban a hívások indításához az Előfizetőnek szükséges pozitív egyenleggel rendelkeznie. A minimális pozitív egyenleg egy percnyi vezetékes hívás lebonyolításához szükséges egyenleg.

Hálózaton kívüli hívás: Ahhoz, hogy az Előfizető hálózaton kívüli hívást tudjon kezdeményezni, pozitív egyenleggel kell rendelkeznie. A hívás indításához minimum az adott irány hívásdíjának megfelelő egy percnyi beszélgetéshez elegendő egyenleg szükséges.

##### **7.2.2.3.1.1. Egyenlegfeltöltés Szolgáltató weboldalán keresztül**

A szerződéskötéskor megadott azonosító vagy igényelt telefonszám, valamint a megadott jelszó segítségével be kell lépni a Szolgáltató weboldalára a [www.ephone.ch](http://www.ephone.ch) címen. Ezt követően ki kell választani a feltölteni kívánt egyenleget, ezután következik a fizetési mód kiválasztása. Jelenleg 2 fizetési mód áll ügyfeleink rendelkezésére, a bankkártyával, valamint az egyéb módon történő fizetés.

- Fizetés bankkártyával: amennyiben az Előfizető egyenlegét bankkártyával kívánja feltölteni a fentiekhez hasonló módon kell eljárnia, azzal a különbséggel, hogy fizetési módként a bankkártyás fizetést kell választania. A fizetési mód kiválasztását követően a Szolgáltató átirányítja az Előfizetőt az OTP Bank Nyrt. fizető oldalára, ahol bankkártyája adatainak megadását követően a bank azonnal feltölti egyenlegét. A fizetőfelület háromszereplős: Szolgáltató, Bank és Előfizető. A háromszereplős fizetés a bank által biztosított internetes (böngészős) felületen megy végbe, azaz az Szolgáltató weboldala és az Előfizető által megadott adatokból együttesen állnak elő a tranzakció adatai. Ezen fizetési mód alkalmazásakor a bankkártya adatok biztonságos továbbításáért (a fizetőfelület Előfizetői oldala és a bank között) a bank felel. A feltöltött összeg azonnal felhasználható, hívások azonnal kezdeményezhetők.

##### **7.2.2.3.1.2. Egyenlegfeltöltés egyéb módon**

- Fizetés készpénzzel: ezt a fizetési módot azon Előfizetők vehetik igénybe, akik nem rendelkeznek az előző fizetési lehetőségek egyikével sem. Készpénz befizetési lehetőség kizárólag a Szolgáltató ügyfélszolgálatán áll rendelkezésre. A készpénzzel feltöltött egyenleg azonnal felhasználható.

- Fizetés feltöltő kártyával: Előfizető egyenleg feltöltésére prepaid (lekarparható felületű) kártyát is használhat. Ilyen kártyát a Szolgáltató viszonteladói keresztül vásárolhat. A Szolgáltató viszonteladóinak listáját honlapján, a [www.ephone.ch](http://www.ephone.ch) címen közzéteszi. A feltöltő-kártyás fizetés folyamata: az Előfizető a kártya hátoldalát lekarparva előbb a kártya egyedi azonosítóját, majd a ledörzsölt része alatti karaktersort begépeli a Szolgáltató által üzemeltetett elektronikus ügyfélszolgálatának kártyafeltöltés menüjében. A kártya hátoldalán található útmutatást követve az egyenleg itt feltölthető, és azonnal lebeszélhető.

- Fizetés banki átutalással: Az Előfizető megbízást ad bankja számára, hogy utalja át a Szolgáltató a Raiffeisen banknál vezetett számlájára a feltölteni kívánt összeget. Az utalás beérkezését követően a Szolgáltató jóváírja ezt a befizetést az Előfizető virtuális számláján. Az utalás üzenet rovatába az Előfizető köteles egyértelműen azonosítani magát. (Ephone telefonszám)

**7.2.2.3.2.** Utólagos elszámolású (postpay) Előfizető esetén az előfizetési valamint a forgalmi díj kiegyenlítésének módja lehet:

- a) banki átutalás az Előfizető megbízása alapján lakossági vagy vállalkozási számláról,
- b) banki készpénzbefizetés,
- c) postai utalványon történő befizetés (sárga csekk),
- d) postai átutalás (rózsaszín csekk)
- c) készpénzes kiegyenlítés ügyfélszolgálaton.

#### **7.2.2.4. Az Előfizetőt terhelő késedelmi kamat**

A Szolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető a számlán feltüntetett időpontig a számla összegét nem fizeti meg. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdő napja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség mindaddig fennáll, amíg az Előfizető a számla szerinti összeget nem fizeti be. A kamatfizetési kötelezettség akkor is beáll, ha a kötelezett késedelmét kimentí.

Az Előfizetőt alaptalan számlareklamáció esetén - a befizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig - késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.

#### **7.2.2.5. A Szolgáltatót terhelő késedelmi kamat**

A Szolgáltató a tévesen felszámított és beszedett díjat késedelmi kamattal növelt értékben köteles haladéktalanul visszafizetni. A Szolgáltató késedelmi kamatfizetési kötelezettségének a kezdő napja a számla befizetésének a napja, végső napja az összeg visszafizetésének napja.

#### **7.2.2.6. A késedelmi kamat mértéke**

A késedelmi kamat mértéke, az Előfizető és a Szolgáltató kamatfizetési kötelezettsége esetén is a mindenkorijegybanki alapkamat kétszerese minden naptári napra lebontva, időarányosan alkalmazva.

#### **7.2.2.7. A befizetések elszámolása**

A Szolgáltató az Előfizető által teljesített befizetéseket a Ptk. 6:46. §-a szerinti módon számolja el, így ha az Előfizető kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, azután a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni.

Az Előfizető eltérő rendelkezése hatálytalan. Ez az eljárás irányadó Szolgáltató Előfizető számára teljesített fizetéseire is.

#### **7.2.2.8. Vagyoni biztosíték**

A Szolgáltató az esetleges díjhátralék biztosítékeként az Előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérhet. Vagyoni biztosíték lehet pl. ingón vagy ingatlanon alapított jelzálogjog, pénzösszeg letétbe helyezése, vagyoni értékű jog engedményezése, stb., amelynek összegét a Szolgáltató az eset összes körülményeire tekintettel állapítja meg.

#### **7.2.2.9. Adminisztrációs díj**

Szolgáltató jogosult adminisztrációs díj felszámítására abban az esetben, ha az Előfizető olyan igénnyel áll elő, amelyet a Szolgáltató elektronikus ügyintézés formájában az elektronikus ügyfélszolgálatán elérhetővé tett Előfizető számára:

- Számváltoztatás,
- Adatváltoztatás,
- Hangposta beállítás,
- Jelszóbeállítás, vagy jelszóváltoztatás,
- Híváslista lekérése,
- Számla vagy postai készpénzfizetési utalvány (sárga csekk) újraküldés,
- Távsegítség eszközbeállításához,
- Hangrögzítési anyagok kiküldése.

A Szolgáltató jogosult adminisztrációs díj felszámítására minden olyan esetben, amely során az Előfizető speciális beállítást vagy módosítást kér meglévő előfizetői szerződésével kapcsolatban.

#### **7.2.2.10. Számhasználati díj**

Szolgáltató számhasználati díjat számol fel minden, a szolgáltató által biztosított, vagy az Előfizető által a Szolgáltatóhoz hordozott telefonszám használata után. Szolgáltató a díjat havi rendszerességgel számolja fel az ÁSZF 3. számú melléklete szerint, az ügyfél szerződésének fordulónapján. A díj, a havidíjak számlázási rendjének megfelelően előre fizetendő. Utólagos elszámolású Előfizető esetében a díj a havi számlán jelenik meg, előre fizető szerződés esetében a számhasználati díj az Előfizető egyenlegéből kerül levonásra.



### 7.3. Az akciók és akciós díjak elérhetősége

A Szolgáltatónak jogában áll az Előfizetők egyes rétegei, csoportjai számára az értékesítést elősegítendő, kedvezményes akciót szervezni. A Szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott idejű, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek a díjakat csökkentik.

A Szolgáltató jogosult arra, hogy a kedvezményes akcióban történő részvétel feltételeit az ÁSZF rendelkezéseitől eltérően, az Előfizető részére összességében az ÁSZF-nél előnyösebben, az azonos helyzetben levők számára azonos feltételekkel, akciónként eltérően szabályozza. A Szolgáltató ezen akciók nyilvánosságát saját érdekében biztosítja. A Szolgáltató az akció ideje alatt is köteles az Előfizetővel az ÁSZF-nek megfelelő szerződést kötni, ha az Előfizető az akcióban nem kíván részt venni, vagy nem felel meg a meghirdetett feltételeknek.

Akciós kedvezmény lehet:

- a) a telepítési díj mértékének csökkentése vagy részletekben történő kiegyenlítése,
- b) valamely egyszeri díj elengedése vagy csökkentése,
- c) valamely szolgáltatás terjedelmének növelése, vagy díjmentesen, illetve csökkentett díjjal történő, határozott időre szóló biztosítása,
- d) egyéb eseti kedvezmény(ek),
- e) ajándéksorsolás,
- f) az a)-e) pontok közül több lehetőség együttese.

Az akció keretében a Szolgáltató a telepítési díjat és a határozott időre igénybe vett szolgáltatás díját összekapcsolhatja.

A Szolgáltató az akcióba bevont földrajzi területet meghatározhatja és/vagy az akcióban részt vevők számát a jelentkezés sorrendjének megtartásával korlátozhatja.

Akció meghirdetése esetén a Szolgáltató a kedvezményes Előfizetői szerződésben jogosult az Előfizető szerződésmódosítási és felmondási jogának gyakorlását meghatározott időre korlátozni. Amennyiben az Előfizető ennek ellenére felmondja a szerződést, az adott akciós kifrásban megjelölt jogkövetkezmények terhelik.

A Szolgáltató jogosult az igénylőt az akcióból kizárni, ha nem felel meg az akciós szabályoknak. A kizárás okai lehetnek elsősorban:

- a) az Előfizető akciós igényével egyidejűleg, illetve az akciót megelőző és követő, pontosan meghatározott időtartam alatt meglévő Előfizetői szerződését felmondja,
- b) az Előfizetővel szemben a Szolgáltatónak lejárt díjkövetelése van.

Valamely akció keretében megkötött Előfizetői szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni, ha utóbb kiderül, hogy az Előfizető az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől ellentétes nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette. A Szolgáltató ezen Előfizetőtől a kedvezményt megvonja, a már megkötött Előfizetői szerződést a Felek megegyezése esetén az ÁSZF-nek megfelelően módosítják, és az Előfizető a díjkülönbözetet - ha van - megfizeti, vagy ha ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani, és kárát az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

Amennyiben az Előfizető valamely ideiglenes akció keretében kötött szerződésben vállalta, hogy valamely szolgáltatást az akcióban meghirdetett feltételekkel valamely határozott ideig igénybe vesz, a meghatározott időtartam alatt az Előfizető általi Előfizetői szerződés felmondása, szüneteltetése vagy módosítása, vagy a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése vagy díjhátraléka miatti felmondás esetén az Előfizető a kapott kedvezményt elveszti. A kedvezmény elvesztése alapján az Előfizető köteles a Szolgáltatónak a kedvezmény elvesztésének időpontjában egy összegben megfizetni az akciós kedvezmény igénybe vételének időpontjától visszamenőleg az akció nélküli (ÁSZF szerinti) és az akciós díjak (ideértve az igényléskor fizetendő díjakat is) közötti különbözetet, annak - akciós szerződésben meghatározott - kamatával együttesen; vagy az akciós szerződésben meghatározott és vállalt jogkövetkezményeket viselni.

### 7.4. A kártérítési eljárás szabályai

A kártérítési eljárás szabályait a 6.2.7. pont tartalmazza.

### 7.5. A kötbér meghatározása, mértéke és módja

#### 7.5. 1. A szolgáltató kötbér fizetésére köteles

a) a 6.1.1. pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténteig,

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

#### 7.5.2. A kötbér mértéke a vetítési alap

a) kétszerese a 7.5.1. a) pontja szerinti esetben,

b) négyszerese a 7.5.1. bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,

c) nyolcszorosa a 7.5.1 bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

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

## 8. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

### 8.1. A számhordozásra vonatkozó jogszabályok

- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről („Eht.”),
- a 13/2012. (IX. 28.) NMHH rendelettel módosított, a számhordozás részletes szabályairól szóló 2/2012. (I. 24.) NMHH rendelet.

### 8.2. A számhordozással kapcsolatos fogalmak

**átadó szolgáltató:** az a szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve egyes számok esetében módosítását követően a számot egy másik szolgáltatóhoz viszi át;

**átvevő szolgáltató:** az a szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében számát egy másik szolgáltatótól hozza át;

**berendezés kód:** a szolgáltató által adott háromjegyű számból álló kód, amely földrajzi szám esetében megjelöli azt a kapcsolási eszközt, amelyhez a hordozott szám előfizetője csatlakozik, illetve azt az összekapcsolási pontot, amelyen keresztül a hordozott szám előfizetője közvetlenül elérhető;

**együttműködési teszt:** a felhasználó elméleti és műszaki alkalmasságának ellenőrzése a KRA használatához;

**hely szerinti számhordozás:** helyhez kötött telefonszolgáltatásnál az előfizetői szám megtartása a számozási körzeten belül, az igénybevétel helyének illetve technológiájának – az irányítási információ változásával járó – megváltoztatása esetén;

**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 végződtető hálózata felé továbbítja;

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

**irányítási információ:** a hordozott számot, a hozzá tartozó irányítási számot és az érvényesség időtartamát tartalmazó információ;

**irányítási szám:** szolgáltató kódból és berendezés kódból álló információ, amely a hordozott számokra irányuló hívások és jelzések megfelelő irányítását teszi lehetővé;

**irányítást végző szolgáltató:** az a szolgáltató, amely a hívások, illetve jelzések hordozott számokra való irányításához a szükséges irányítási számot – általában adatbázis lekérdezésével – a hívásba, illetve jelzésbe beiktatja;

**jelzésirányítás:** az a hálózati funkció, amely a hívásirányításon kívüli, a számhordozás során is biztosítandó szolgáltatások megvalósításához szükséges jelzéseket elemzi és hordozott számok esetén beilleszti a valós végződésre utaló jelzésirányítási információt, és a jelzést a valós végződtető hálózat felé irányítja;

**jelzés relé funkció (Signalling Relay Function):** olyan jelzeshálózati funkció, amely mind a hívásfelépítéssel kapcsolatos, mind a hívásfelépítéstől független jelzésüzenetek esetében képes a hordozott számok felismerésére és szükség esetén azok irányítási információval való ellátására;

**kapcsolattartó:** az a személy, aki jogosult a szolgáltató nevében a központi referencia adatbázissal kapcsolatos adminisztratív kérdésekben eljárni;

**központi referencia adatbázis, vagy KRA:** az a számhordozás érdekében létrehozott rendszer, amely tartalmazza és kezeli az összes hordozott számmal kapcsolatos irányítási információt, valamint a szolgáltatók és felhasználók jelen rendeletben meghatározott adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az irányítási adatok összegyűjtését és a szolgáltatók, valamint más jogszabály alapján erre jogosultak részére való szétosztását;

**lekérdezés bontásnál (Query on Release):** olyan eljárás, amelyben az irányítási információt tartalmazó adatbázis lekérdezése abban az esetben történik, ha a hívott szám eredeti szolgáltatójától érkező bontás hordozott számot jelez;

**lekérdezés minden hívásnál (All Call Query):** olyan eljárás, amelyben az irányítási információt tartalmazó adatbázis lekérdezését minden hívás során végrehajtják;

**nomadikus beszédcélú szolgáltatás:** az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervében meghatározott olyan beszédcélú elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely a hívások kezdeményezése és fogadása céljából a szolgáltatást nyújtó hálózatok tetszőleges hozzáférési pontján elérhető, azaz a szolgáltatáshoz való hozzáférés nincs egy adott hozzáférési ponthoz rendelve, azonban a szolgáltatás igénybevétele közben a hozzáférési pont nem változtatható;

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

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

**szolgáltatói felhasználó:** a KRA-hoz való hozzáférésre jogosult személy, illetve számítógépes rendszer, amely a szolgáltató nevében számhordozási tranzakciókat végez;

**szolgáltató kód:** a hatóság által adott háromjegyű számból álló kód, amely a KRA-ban a szolgáltatót, vagy szolgáltató üzemeltetőt vagy részegységét jelöli;

**tranzakció:** egy adott szám vagy számtartomány átadására, egy hordozott szám vagy számtartomány hordozottságának vagy számhasználatának megszüntetésére, illetve a KRA adatainak letöltésére vonatkozó, a KRA-ban rögzített, tranzakció azonosítóval ellátott bejelentési, jóváhagyási, módosítási, törlési vagy letöltési művelet;

**tranzakció azonosító:** a szolgáltatói felhasználó, illetve a hatóság által adott egyedi azonosító;

**tranzakció zárás:** a számhordozási időablak kezdetét 8 órával megelőző időpont, amely után a KRA az adott számátadási időablakra vonatkozó tranzakciót – letöltési művelet kivételével – nem fogad el;

**üzenet:** a KRA-ból a szolgáltató által letöltendő, a KRA által elektronikus formában tárolt, a szolgáltatót érintő, számhordozással kapcsolatos információ.

### 8.3. A számhordozás tartalma, a számhordozással kapcsolatos szolgáltató és előfizetői jogok és kötelezettségek

Szolgáltató együttműködik a többi telefonszolgáltatóval annak érdekében, hogy a számhordozhatóság teljes egészében megvalósulhasson Magyarországon.

Szolgáltató, mint előfizetői hozzáférést nyújtó átdó szolgáltató köteles lehetővé tenni előfizetője számára, hogy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén, ha az előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót változtat, megarthassa előfizetői számát.

Szolgáltató, mint előfizetői hozzáférést nyújtó átvevő szolgáltató biztosítja az Előfizető számára a számhordozást, ha az Előfizető korábban más hozzáférési (átadó) szolgáltatóval fennálló jogviszonyát megszünteti és ezzel egyidejűleg a Szolgáltató, mint átvevő szolgáltató az előfizetővel korábbi telefonszáma megtartása mellett Előfizetői szerződést köt.

Mindkét esetben a Szolgáltató csak abban az esetben köteles a számhordozást az Előfizető részére biztosítani, ha az átvevő, illetve átdó telefonszolgáltatók egymással e tekintetben megállapodást kötöttek.

Nem terheli a jelen pont szerinti kötelezettség az átdó szolgáltatót, amennyiben az Előfizetőnek a számhordozási igény bejelentésekor, vagy azt követően az átdó szolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn. Ez esetben a számhordozás teljesítését az átdó szolgáltató a díjtartozás kiegyenlítéséig megtagadhatja. Az Előfizető átvevő szolgáltatója az Előfizető képviselőjében nyilatkozhat, hogy a számhordozás kezdeményezésekor fennálló díjtartozást átvállalja. Ez esetben az átdó szolgáltató nem jogosult számlatartozás okán a számhordozás teljesítését megtagadni.

Az 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.

### 8.4. A számhordozás kezdeményezése, és teljesítésének folyamata

Az Előfizetőnek a számhordozási igényét – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igény bejelentésével egyidejűleg – az Átvevő Szolgáltató részére kell bejelentenie. Az Előfizetőt az Átvevő Szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározott módon valamint a számhordozási nyilatkozatban foglalt adatok alapján azonosítja, és ezen

adatokat továbbítja az Átadó Szolgáltató felé. Az Átadó Szolgáltató a Számhordozási rendelet 5. § (1) bekezdésében, valamint általános szerződési feltételeiben meghatározott módon azonosítja. Az Átvevő Szolgáltató nyilatkoztatja továbbá az Előfizetőt arról, hogy a Számhordozási rendelet 5. § (6) bekezdésének b) pontja szerinti számhordozást kizáró feltétel nem áll fenn és új előfizetői szerződést, illetve Számhordozási megállapodást köt.

Az Átvevő szolgáltató köteles az Előfizető számhordozási igényének és a Számhordozási megállapodásnak megfelelően az Átadó Szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az Előfizető képviselőjében eljárni. Az Átadó Szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződés a vonatkozó NMHH rendelet 5. § (3) bekezdése szerint a számhordozás megvalósulásával megszűnik, illetve módosul.

Előfizető számhordozási igényét és az Átvevő szolgáltató köteles továbbítani az Átadó szolgáltató felé a számhordozási eljárás szabályai szerint. Az Előfizető számhordozási nyilatkozatának kötelező tartalmi elemei:

- Előfizető neve/cégneve,
- Természetes személy Előfizető esetén anyja születési neve,
- Gazdálkodó szervezet Előfizető esetén cégjegyzékszáma, cégjegyzésre jogosult képviselőjének neve,
- Előfizető lakcíme/székhely címe,
- Előfizető hordozni kívánt kapcsolási száma vagy számtartománya, vagy hordozni kívánt nem földrajzi szám,
- Javasolt Számátadási Időablak(ok),
- Az Előfizető számhordozási igénye.

A Számhordozási Igénybejelentés opcionális eleme:

Átvevő Szolgáltató nyilatkozata a számla- és egyéb tartozások\* kiegyenlítésének átvállalásáról

- \* 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 Igénybejelentést az Átvevő Szolgáltató honlapjáról letölthető számhordozási nyilatkozat kitöltésével, aláírásával és az Átvevő Szolgáltató részére történő megküldésével kell kezdeményezni. Az igényt az átvevő Szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájának címére (Ephone Schweiz GmbH, 6724 Szeged Pulcz utca 12.) kell megküldeni, vagy a Szolgáltató számhordozás ügyintézésre fenntartott [porting@ephone.ch](mailto:porting@ephone.ch) e-mail címére.

Az Előfizető az Átadó Szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány részlegesen is hordozásra kerülhet.

Kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása esetében az Átvevő szolgáltató köteles az Átvevő Szolgáltatóval a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében előzetesen egyeztetni. A számhordozás az Előfizetővel előre egyeztetett időpontban történik meg.

Nem Földrajzi Szám esetében a hordozási igényt számonként, a tényleges végződtetés hívószámával együtt kell megadni.

### **Számhordozási eljárás**

Átvevő Szolgáltató köteles a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az Átadó Szolgáltatót az adott munkanap 20 óra 00 perctől értesíteni. A számhordozást az Átvevő Szolgáltató legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző nap 12 óra 00 perctől köteles bejelenteni a KRA számára.

A számhordozás bejelentéséről a KRA az Átadó Szolgáltató részére jóváhagyást kérő üzenetet készít. A bejelentést az Átadó Szolgáltató a tranzakciózárásig, kizárólag a Számhordozási rendelet 5. § (6) bekezdésében meghatározott indok alapján utasíthatja el.

Az Átadó Szolgáltató

- a) a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról, legkésőbb az Átvevő Szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 perctől értesíti az Átvevő Szolgáltatót, valamint
- b) a KRA-ban a tranzakciózárásig a Számhordozási rendelet 13. § (2) bekezdés szerint jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást.

Amennyiben az Átadó Szolgáltató a számhordozás fenti bekezdésben meghatározott jóváhagyási határidején belül nem válaszol, úgy kell tekinteni, hogy a bejelentés adatait jóváhagyta és ennek alapján a számhordozást a KRA elfogadottá teszi.

Elutasítás esetén az Átadó Szolgáltató mindenkor megadja az elutasítás indoklását is. Az elutasítás kizárólag a következő okokon alapulhat:

- a) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható a Számhordozási rendelet 5. § (1) bekezdés alapján, vagy
- b) az Előfizetőnek az Átadó Szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az Átvevő Szolgáltató az előfizetőt az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette, és amelyre nézve az Átvevő Szolgáltató a Számhordozási rendelet 5. § (7) bekezdése szerint nem nyilatkozott, vagy
- c) az Átadó Szolgáltató a Számhordozási rendelet 3. § (8) bekezdése szerinti esetekben egyeztetést igényel.

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

Amennyiben az Átadó Szolgáltató a számhordozást a Számhordozási rendelet 5. § (6) bekezdés c) pontja alapján utasította el, az Átadó Szolgáltató és Átvevő Szolgáltató köteles a Számhordozási rendelet 3. § (8) bekezdés szerinti egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 munkanapon belül lefolytatni. Az egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az Átadó Szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételten benyújtott számhordozási igényt az Átadó Szolgáltató nem utasíthatja el.

A határidők az Előfizető újabb azonosítását, vagy a Számhordozási rendelet 5. § (6) bekezdés b) pontja szerint lejárt követelések kiegyenlítésének előfizető általi bejelentését, vagy a (7) bekezdés szerinti egyeztetést követően a hordozási igény Átadó Szolgáltató részére történő ismételt átadásának napján újrakezddnek.

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 percig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást az előfizető visszalépett indoklással törli.

Amennyiben az előfizető által ISDN2 vagy ISDN30 előfizetés keretében használt számblokk hordozására kerül sor, a számhordozási díjat számblokkonként kell megfizetni. Összefüggő tartomány részleges hordozása esetén az elhordozott számokra a Szolgáltató az egyedi számok hordozására megállapított díjat alkalmazza.

A behordozott számok hordozásonkénti egyszeri díját az számhordozási folyamat lezárását követően számlázza ki a Szolgáltató.

A hordozott számról kezdeményezett segélyhívás irányítását a számhordozást követően az Átvevő szolgáltató biztosítja.

#### **A Szolgáltatás igénybevételének feltételei**

Átvevő Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az Előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az Előfizető előzetesen választ.

A Számátadási Időablak nem lehet több 4 (négy) óránál.

A számhordozási igényt – annak Átadó Szolgáltató általi elfogadása esetén – a Számhordozási rendelet 7. § (4) bekezdésében írt határidővel kell az Átadó Szolgáltatónak teljesítenie az Átvevő Szolgáltatóval egyeztetett Számátadási Időablakban, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg.

A számhordozás díjait jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

#### **Felelősség, kötbér**

A Számhordozási Igény elutasításáról az Átvevő Szolgáltató köteles értesíteni az Előfizetőt az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően 1 (egy) munkanapon belül.

Az Átvevő Szolgáltató köteles az egyeztetett Számátadási Időablakon belül az Átadó Szolgáltatóval együttműködve a Hordozott Számmal és annak Előfizetőjével kapcsolatos minden, az Átvevő Szolgáltatót terhelő szolgáltatói feladatot átvenni.

A számhordozást követően az Átvevő Szolgáltató kezeli az Előfizető szolgáltatását, illetve Előfizető ügyfélpanaszait.

Az Átvevő Szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5.000,- Ft kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek, amennyiben

- a számhordozási igényről az Átadó Szolgáltatót nem a Számhordozási rendelet 7. § (1) a) pontjában írtak szerint értesítette,
- a számhordozást a KRA-ba nem a Számhordozási rendelet 7. § (1) b) pontjában írtak szerint jelentette be,
- az Előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy előfizető hozzáférési pont kiépítése szükséges, vagy a Számhordozási rendelet 3. § (8) bekezdés szerinti egyeztetés során nem a legkorábbi számátadási időablakot választották és az Átvevő Szolgáltató elmulasztotta a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 perccig bejelenteni a hordozási igényt a KRA-nak.

Az Átadó Szolgáltató 5.000,- Ft kötbért köteles fizetni az előfizetőnek számhordozási megállapodásonként és jogellenes elutasításonként, amennyiben a számhordozási igényt

- indoklás nélkül,
- a Számhordozási rendelet 5. § (1) bekezdésnek megfelelő azonosítás ellenére,
- nem a Számhordozási rendelet 5. § (6) bekezdés b) pontja szerint lejárt és értesített tartozás miatt, vagy
- nem a Számhordozási rendelet 3. § (8) bekezdés szerinti, indokolt esetben igényelt egyeztetés miatt, vagy
- a Számhordozási rendelet 7. § (4) bekezdés a) pontja szerinti elfogadást követően a KRA-ban utasítja el.

## 8.5 A számhordozás elindításához szükséges dokumentumok

- Számhordozási szabályzat (Előfizető által aláírt eredeti),
- Előfizetői nyilatkozat és számhordozási meghatalmazás (Előfizető által aláírt eredeti),
- Előfizetői szerződés (Előfizető által aláírt eredeti).

## 9. A szerződés időtartama

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

Az Előfizetői szerződés megkötésekor a 2.1.1. pont szerint kell eljárni. Az Előfizetői szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre.

A Szolgáltató azon ügyfelei, akik előrefizető (ún. prepaid) státuszt választanak, az aktivációt követő 14 napon belül nem kezdi meg a szolgáltatás igénybevételét, és nem tölti fel virtuális számláját minimálisan bruttó 1.000,- Ft-tal, úgy regisztrációja a 15. napon értesítés mellett törlesre kerül.

A Szolgáltató jogosult határozott idejű előfizetői szerződés esetén, az egyedi Előfizetői szerződés megkötésekor a szerződésben meghatározott időtartamra fizetendő díjat egy összegben előre elkérni az Előfizetőtől.

Legrövidebb szerződési időszakot természetes személy esetén és egyéb előfizetők esetén egyedi megállapodás szabályozza.

#### 9.1.1. A határozott idejű szerződés megszűnése

A határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnik

- a határozott idő leteltével – amennyiben a Felek az Előfizetői szerződésben ettől eltérően nem állapodnak meg,
- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírásra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, amelyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- a Felek közös megegyezésével.

A határozott idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

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

### **9.1.2. A határozatlan idejű szerződés megszűnése**

A határozatlan idejű Előfizetői szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:

- a) valamelyik fél általi felmondással,
- b) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése esetén,
- c) a természetes személy Előfizető halála esetén, ha nincs átírássra jogosult örökös, vagy az átírást nem igényli,
- d) a nem természetes személy Előfizető jogutód nélküli megszűnése esetén,
- e) az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt szolgáltatás Szolgáltató általi végleges megszüntetése esetén, amelyről a Szolgáltató a megszűnés időpontját megelőző legalább 60 nappal korábban értesíti az Előfizetőt,
- f) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- g) a Felek közös megegyezésével.

A határozatlan idejű szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

**9.1.2.1.** A határozatlan idejű szerződés automatikusan megszűnik, amennyiben az Előfizető az utolsó hívást követően 180 napig teljesen tétlen. Ez azt jelenti, hogy hívást nem kezdeményez, és nem fogad. Határozatlan idejű szerződés automatikus megszűnése esetén az Előfizető:

- a szerződés megszűnését követő 30 napig visszaigényelheti hívószámát az adminisztrációs díj megfizetése mellett.
- amennyiben az Előfizető előre fizető (prepaid), virtuális egyenlegén lévő összeget visszaigényelheti az adminisztrációs díj megfizetése mellett a szerződés megszűnését követő 30 napon belül.
- nem élhet számhordozási kéressel a Szolgáltató felé.

Az adminisztrációs díj mértékét jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

**9.1.2.2** A határozatlan idejű szerződés automatikusan megszűnik az előre fizető (prepaid) Előfizetések esetében akkor, ha az Előfizető egyenlegéből a Szolgáltató nem tudja levonni a számhasználati díjat. A számhasználati díj levonásának sikertelenségéről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt értesíteni, és köteles tájékoztatni:

- a) az egyenlegfeltöltés lehetőségeiről,
- b) az egyenlegfeltöltés végső határidejéről,
- c) az előfizetés megszűnésének határidejéről és következményeiről,
- d) a megszünt szerződés újraaktiválásának lehetőségeiről.

Határozatlan idejű szerződés automatikus megszűnése esetén az Előfizető:

- a) a szerződés megszűnését követő 30 napig visszaigényelheti hívószámát adminisztrációs díj megfizetése mellett. (Az adminisztrációs díj mértékét jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.)
- b) nem élhet számhordozási kéressel a Szolgáltató felé.

### **9.1.3. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről**

Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői szerződést írásban, legalább 8 naptári napos felmondási határidővel, indoklás nélkül bármikor jogosult felmondani.

Az Előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a Szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. nap. Az Előfizető ebben az esetben köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni. Az Előfizető a szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 9.1.9. pontja szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonát képező berendezéseket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban a Szolgáltató ügyfélszolgálati pontján leadni, illetve együttműködni Szolgáltató képviselőjével azok leszerelésében.

### **9.1.4. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről**

Az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának határideje – a szerződésszegés és az előfizetési díj nem fizetése miatti felmondás kivételével – nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni az Előfizetőnek, kivéve, ha az Előfizetőt a felmondásról azért nem így tudja értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a

szolgáltató nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ebben az esetben az értesítést Szolgáltató egyéb módon is teljesítheti.

A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy ha az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.

Az Előfizetői szerződés megszüntetésére akkor kerülhet sor, ha az Előfizető részére a Szolgáltató írásbeli felmondását kézbesítették. A felmondást akkor is kézbesítettnek kell tekinteni, ha a Szolgáltató által az Előfizető utójára bejelentett nevére és címére küldött tértivevényes levél az „átvételt megtagadta, nem fogadta el, nem kereste, ismeretlen vagy elköltözött, meghalt” jellel érkezik vissza. Ebben az esetben a szerződés megszűnésének időpontja a visszaérkezéstől számított 3. nap.

Az Előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a Szolgáltató szerződésből eredő követeléseinek megtérítése alól.

#### **9.1.5. Felmondás Előfizetői szerződésszegés esetén**

A Szolgáltató az Előfizető szerződésszegése esetén az Előfizetői szerződést a 9.1.4. pontban meghatározott feltételek szerint 15 napos határidővel felmondhatja, ha

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű<sup>1</sup> működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg.
- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- c) az Előfizető az egyetemes előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti,
- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.

#### **9.1.6. A Szolgáltató Előfizetői szerződés felmondása díjtartozás esetén**

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 8 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlített ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

- a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 1.000,- Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 1.000,- Ft-ot, vagy ha
- b) az Előfizető a díjtartozásösszeget vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,
- c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül kiegyenlítette, és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

**9.1.6.1.** A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy – az ÁSZF 5.2. pontjának feltételei szerint – a kárenyhítés érdekében korlátozni az előfizetői szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

**9.1.6.2.** Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a felmondásra okot adó szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni. Ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatást a felmondási idő alatt korlátozta, köteles azt haladéktalanul megszüntetni, és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani.

#### **9.1.7 A Szolgáltató Előfizetői szerződés felmondása a prepaid egyenleg lejáratát követően**

---

<sup>1</sup> Különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja.



Amennyiben az előre fizető (prepaid) Előfizető egyenlegének felhasználási határideje az ÁSZF 7.2.2.1. pontjában foglaltak szerint lejár, úgy Előfizetői szerződése automatikusan megszűnik.

#### **9.1.8. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén**

Az Előfizetői szerződés megszűnésekor az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az Előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre. A díjvisszatérítés adminisztrációs költségének mértékét jelen ÁSZF 3. számú melléklete szerinti „adminisztrációs díj” tartalmazza.

#### **9.1.9. Az Előfizető feltételes kedvezmény-fizetési kötelezettsége**

Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató a megjelölt szolgáltatási szint igénybevételéhez kötött, az Előfizető nem jogosult a kedvezményes időszak időtartama alatt a szerződés felmondására, szüneteltetésére, módosítására, különben ezen esetekben az Előfizető elveszíti a kedvezményt. A kedvezményt abban az esetben is elveszíti az Előfizető, ha a szerződés Szolgáltató általi felmondására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor.

Az Előfizető a feltételes kedvezmény elvesztése esetén köteles a kedvezménynek az egyedi Előfizetői szerződésben megállapított vagy a szerint kalkulált összegét késedelmi kamattal növelten a Szolgáltató részére megfizetni.

#### **9.1.10. Eljárás a szerződés megszűnése esetén**

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén Előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a tőle elvárható módon együttműködik a Szolgáltatóval. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az átadott technikai eszközöket (pl. dekódolóhoz szükséges eszközök) a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban visszaszolgáltatja a Szolgáltatónak. Amennyiben ennek a kötelezettségének a szerződés megszűnését követő 8 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató jogosult a ténylegesen igazolható kárának megtérítésére.

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

#### **9.2.1. Az egyedi Előfizetői szerződés módosítása**

A szerződés általában a Felek egyező akaratával módosítható. Az egyedi Előfizetői szerződés módosítása írásban, üzletkötőn keresztül, a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában személyesen, postai levélben, elektronikus ügyfélszolgálaton egyebekben az Előfizetői szerződés megkötésének szabályai szerint történhet.

Az egyedi Előfizetői szerződés elektronikus ügyfélszolgálat igénybevételével történő módosítására az ÁSZF. 3.1.2. pontjában foglaltak irányadók.

A módosítás érvényességének feltétele, hogy az ne legyen ellentétes az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseivel vagy az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy a Hűség szerződésben vagy valamely Akció keretében megkötött szerződésben foglaltakkal.

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.

#### **9.2.2. Az ÁSZF módosítása**

Az ÁSZF - azok minden módosítása esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően - nyilvánosságra kell hozni, a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve honlapján ingyenesen elérhetővé kell tenni, valamint a hatóságnak meg kell küldeni. A Szolgáltató a módosítás hatóságnak történő megküldésének kivételével nem köteles a jelen bekezdésben foglaltakat az ÁSZF azon módosításaira alkalmazni, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti.

Az ÁSZF Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén az eljárás az e pontban foglaltaktól eltér, az eljárást a 9.2.3. pont tartalmazza.

#### **9.2.3. A Szolgáltató egyoldalú szerződés módosításának esetei**

A Szolgáltató a jelen rendelkezéseinek egyoldalú módosítására jogosult, különösen, ha a Szolgáltató:

- a) a hálózat műszaki paramétereinek megváltozása vagy egyéb indokolt és szolgáltatással összefüggő üzleti ok miatt az előfizetői szolgáltatások körét, illetve a szolgáltatások igénybe vételének feltételeit kívánja változtatni,
- b) a jelen ÁSZF-ben szereplő díjakat meg kívánja változtatni, vagy
- c) jogszabályváltozás, hatósági döntés, vagy

d) egyéb, vis maior vagy a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben bekövetkezett lényeges változás indokolja.  
e) Amennyiben az Előfizető rendszeres és 15 napot meghaladó késedelembe esik a szolgáltatási számlák kifizetését illetően, a Szolgáltatónak jogában áll az utólagos elszámolású (postpay) státuszt előre fizető (prepaid) státuszúra váltani az Előfizető értesítése mellett.

E feltételek bekövetkezése esetén a Szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés a) pontjában foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani. Ebben az esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

A Szolgáltató a fentiek szerint jogosult az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani. Ebben az esetben a Szolgáltató köteles a módosításról annak hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

A Szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

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.

#### **9.2.4. Az Előfizető ÁSZF módosítás miatti felmondási joga**

Amennyiben a Szolgáltató az ÁSZF-et a 9.2.3. pontban meghatározottak szerint egyoldalúan módosítja, az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában tett Szolgáltatói értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Ha a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az Előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

Az ÁSZF Szolgáltató általi módosítása esetén az Előfizető a fentiek szerinti felmondási joga helyett jogosult az egyedi Előfizetői szerződését ugyanattól a naptól hatályosan módosítani.

Amennyiben a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának következtében Előfizetőt megillető felmondásról szóló tájékoztatásban meghatározott határidőn, de legkésőbb 15 napon belül az Előfizető nem nyilatkozik, továbbá a díj összegére irányuló módosítás esetén az Előfizető a módosított díjat megfizeti, úgy ezen magatartások az Előfizető részéről a módosított feltételek elfogadását jelentik.

A jelen pont vonatkozásában az előfizető jognyilatkozat tételének kezdő időpontja az elektronikus levél formájában kézbesített értesítés elküldésének napját követő 4. napon, illetve az egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítés esetében az egyéb elektronikus hírközlési módon megtett közlés napját követő 4. napon.

Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

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 ügyfélszolgálatán lehetővé teszi az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást adni a visszaszolgáltatásról az Előfizető részére.

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

#### **9.2.5. Kétoldalú szerződésmódosítás - lényeges módosítások esetében**

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

Ebben az esetben a Szolgáltató jogosult a szerződés módosítást kezdeményezni. Az előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül.

### **9.2.6. Díjmódosítás**

A Szolgáltató díjmódosítás esetén köteles az Előfizetőt az ÁSZF módosítására vonatkozó előírások megtartásával értesíteni.

Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása - a Feleknek az egyedi szerződésben rögzített erre vonatkozó eltérő megállapodása kivételével - elfogadásnak minősül.

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

### **9.3.1. Előfizető egyoldalú szerződés módosításai**

Az egyedi Előfizetői szerződésnek az előfizető egyoldalú nyilatkozatával történő módosítására a következő esetekben kerülhet sor:

#### **9.3.1.1. Az Előfizető előfizetői minősége (egyéni, nem egyéni Előfizető) megváltozik**

Az Előfizető igénye esetén a bejelentést követő hónap első napjától megváltoztathatja Előfizetői minőségét, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 15 nappal megtette és az előfizetői minőség megváltoztatásához szükséges feltételeket igazolta. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

**9.3.1.2.** Ha az Előfizető módosítani kívánja a fizetési módra vonatkozó nyilatkozatát, a bejelentést követő hónap első napjától megváltoztathatja a fizetési módot, feltéve, hogy bejelentését annak kért hatályba lépése előtt legalább 30 nappal megtette. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

Folyószámlás fizetési mód esetén az Előfizető köteles az előfizetési díj teljesítésével kapcsolatban a bank megnevezését és a számlaszámot a Szolgáltatónak megadni.

A Szolgáltató a díjbeszedést az Előfizető nyilatkozata szerinti fizetési móddal köteles megkísérelni a módosítás hatályba lépésétől kezdődően. Ha ez a Szolgáltatón kívüli okból (pl. banki elutasítás megbízás hiánya vagy hibás bankszámlaszám miatt) nem vezet eredményre, a Szolgáltató – az Előfizető egyidejű értesítésével – visszatérhet a módosítás előtti fizetési módhoz. Ha a díjbeszedés folyamatosságában a bankszámlás fizetésre való átállás során kimaradás történik, a Szolgáltató jogosult az Előfizető első sikeres bankszámla terhelésekor vagy azt követően az aktuális díj mellett az időközben kialakult díjhátralék összegének leemelésére is.

**9.3.1.3.** Ha az Előfizető valamely, a szerződésben szereplő adata, továbbá jogállása, gazdálkodása változik, köteles a változást követő 8 napon (fizetési mód megváltozása esetén a változás megelőző 30 napon) belül azt a Szolgáltatónak írásban bejelenteni. Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. Ha ezt elmulasztja, az Előfizető ebből adódó esetleges káráért vagy bármely többletköltségéért a Szolgáltató nem felelős, és a Szolgáltatónak okozott esetleges kárt vagy többletköltséget a Szolgáltató az Előfizetőtől követelheti.

**9.3.1.4.** Ha az Előfizető módosítani kívánja havidíjas szolgáltatásainak körét (új szolgáltatás aktiválása, meglévő szolgáltatás lemondása), azt a bejelentést követő hónap első napjától megváltoztathatja, feltéve, hogy kérelmét írásban (postai levél, fax, e-mail) annak kért hatályba lépése előtt legalább 3 munkanappal eljuttatta a Szolgáltatóhoz. A Szolgáltató az Előfizető kérésére rövidebb bejelentési időt is elfogadhat, ha azt nyilvántartási rendszere lehetővé teszi.

### **9.3.2. Felek közös megegyezésével történő Előfizetői szerződésmódosítás**

**9.3.2.1** Az Előfizető átírás címén kérheti a Szolgáltatótól az Előfizető személyének módosítását, ha személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás történik. Átírás esetén az átírás alapjául szolgáló tényekről a Feleknek mindkét fél által aláírva írásban, vagy az ügyfélszolgálati irodában együttesen (az Előfizető halála vagy megszűnése miatti átírás esetén az átírást kérő örökösnek vagy jogutódnak) kell nyilatkoznia vagy az átírás okát bírósági végzéssel vagy hagyatékátadó végzéssel kell igazolni. Az átírás időpontját az átírást kérő Felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy az átírási kérelmet legalább 15 nappal a kért időpont előtt kell benyújtani. Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő (beleértve a szükség szerinti mellékletekkel való ellátottságot) kérelem benyújtásától számított 15 napon belül köteles teljesíteni. E rendelkezésektől a Szolgáltató az Előfizető kérésére eltekinthet.

Ha az átírás során a régi és új Előfizetők előfizetői kategóriája megváltozik, akkor az átírás időpontjától az új Előfizetőnek az új Előfizetői kategóriára vonatkozó előfizetési díjakat kell megfizetnie.

Az Előfizető az Előfizetői hozzáférési pont kiépítése előtt kérheti igénybejelentése átírását is. Ha a régi és új Előfizető által a hatályos ÁSZF szerint fizetendő díjak eltérnek, a díjkülönbözetet az átíráskor kell rendezni.

A korábbi előfizető jogutódja - az a személy, akinek javára az átírás történt - a jogelőd szerződésből eredő tartozásaiért és egyéb kötelezettségeiért felelősséggel tartozik.

Előfizető kijelenti, hogy az átírást követő 15 napon belül rendezi jogelődje fennálló tartozását, illetve eleget tesz a szerződésből fakadó elmaradt kötelezettségeinek.

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

### 9.3.2.2. Az Előfizető az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését kéri (áthelyezés)

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.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a kérelem benyújtásakor egyeztetett időpont megváltoztatását Előfizetőnél kezdeményezze és Előfizetővel egyeztetve új időpontot jelöljenek meg.

Amennyiben Szolgáltató az egyeztetett időpontban saját érdekkörében felmerülő okból nem teljesít, úgy az késedelmes teljesítésnek minősül, amely esetben Szolgáltató kötbér megfizetésére kötelezhető. A Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, legfeljebb azonban az áthelyezés díjával megegyező összegű. Az áthelyezés díját a 3. számú melléklet tartalmazza.

Ha az áthelyezés műszaki okok miatt nem teljesíthető, erről a Szolgáltató az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül értesíti az Előfizetőt a várható teljesítési időpont (év, negyedév) megjelölésével, amely esetben az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetésére sor kerül, és az előfizetői jogviszony ettől az időponttól kezdve az áthelyezési kérelem teljesítéséig szünetel. Ha az áthelyezésre az eredeti előfizetői hozzáférési pont megszüntetését követő 180 napon belül nem kerül sor, az Előfizetői szerződés az Előfizető - a kiépítés hiányáról szóló - előzetes írásbeli értesítéséves megszűnik.

Az áthelyezés díját 3. számú melléklet tartalmazza.

Az áthelyezési kérelem beadásakor az Előfizető köteles megadni, hogy a szolgáltatási hozzáférési pontot mely címre kéri. Amennyiben az áthelyezési kérelem beadásakor az Előfizető a létesítési címet megadni nem tudja, a Szolgáltató az áthelyezési igényt 60 napig tartja nyilván. Ezt követően az Előfizetői szerződés megszűnik.

### 9.3.3. Az előfizetői hívószám megváltoztatása

Az előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja:

- ha a Felek ebben megállapodtak;
- ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi;
- ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a hatóság igazolta.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére megváltoztatja az előfizetői hívószámot, ha annak műszaki feltételei adottak. Felek eltérő megállapodása hiányában a megváltozott hívószámot a Szolgáltató választja ki a rendelkezésre álló számtartományból. Az Előfizető kérésére történő számváltoztatás díját a 3. számú melléklet tartalmazza.

Amennyiben a Szolgáltató az Előfizető hívószám megváltoztatására irányuló kérelmét műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, köteles az elutasítást részletesen megindokolni.

A Szolgáltató köteles a b) és c) pontban meghatározott esetekben az Előfizetőt legalább 30 nappal előre értesíteni a hívószám megváltozásáról, és tájékoztatni a Rendeletben lefektetett jogairól.

Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a Szolgáltató 60 napig - a Szolgáltató által meghatározott szöveggészletből az Előfizető által választott szöveggel - tájékoztatást adjon, továbbá, hogy a Szolgáltató a hívószámot 6 hónapig ne rendelje más előfizetőhöz. Előfizetői igény hiányában Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a hívószámot 60 nap után más előfizetőhöz rendelje.

A Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendel más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig.

#### **9.3.4 Az Előfizetői szerződés módosítása elektronikus ügyfélszolgálaton keresztül**

A Szolgáltató minden Előfizetőnek lehetőséget biztosít elektronikus ügyfélszolgálatán ([www.ephone.ch](http://www.ephone.ch)) szerződéses adatainak megváltoztatására jelen ÁSZF 3.1.2 pontja szerint. Az ettől eltérő adatváltozásokat és módosításokat jelen ÁSZF 9.3. pontja szabályozza

### **10. Adatkezelés, adatbiztonság**

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

**10.1.1.** A Szolgáltató által nyilvántartott, az Előfizetőre vonatkozó személyes adatok körét, azok részletes felhasználási és nyilvántartási szabályait jelen ÁSZF **6. számú melléklete** szerinti Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat tartalmazza.

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

**10.2.1.** A Szolgáltató az általa nyilvántartott személyes adatokról az Előfizetőnek kérésére köteles az Előfizető saját adatairól felvilágosítást adni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által kezelt adataiban bekövetkezett változást a Szolgáltató felé nem jelenti be, úgy az Előfizető mulasztásának időtartamára a Szolgáltató mentesül az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségek teljesítése alól.

**10.2.2.** A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az előfizetői szerződés fennállása alatt illetve azután annyi ideig tárolhatja, ameddig arra a hálózat kiépítettségének műszaki dokumentálása szükségessé teszi, illetve az Előfizetők tájékoztatásával, a díjszámlázással, továbbá az előfizetői szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó panaszok ügyintézésével kapcsolatos jogai és kötelezettségei fennállnak.

**10.2.3.** A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak kizárólag erre jogszabályban felhatalmazott szervek megkeresésére teljesíthet.

**10.2.4.** A Szolgáltatót külön jogszabályok alapján adatvédelmi és titoktartási kötelezettség terheli. Az adatvédelmi és titoktartási kötelezettség a Szolgáltató tagjait, alkalmazottait és megbízottját egyaránt terheli.

#### **11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatainak megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)**

**11.1.** A kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását.

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

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

A Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő

alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető a szolgáltató általános szerződési feltételei szerint. Ebben az esetben a Szolgáltató a részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, és a tájékoztatás megtörténtét köteles igazolni.

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

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

Az előfizetői minőség módosítására egyebekben a 9.3.2.1. pont szabályai az irányadók.

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

Az Előfizető az elektronikus értesítés elfogadására vonatkozó nyilatkozatát a 9.3.2.1. pontban foglaltak szerint jogosult módosítani.

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

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

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

Szolgáltató az Előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 8 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül sem egyenlített ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha

- a) a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 1.000,- Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 1.000,- Ft-ot, vagy ha
- b) az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti,
- c) az Előfizető díjfizetési kötelezettségét a második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 8 napon belül kiegyenlítette, és azt a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon igazolta.

**12.1.** A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni, vagy – az ÁSZF 5.2. pontjának feltételei szerint – a kárenyhítés érdekében korlátozni az előfizetői szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

**12.2.** Ha az Előfizető a felmondási idő alatt a felmondásra okot adó szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni. Ha a Szolgáltató az Előfizetői szolgáltatást a felmondási idő alatt korlátozta, köteles azt haladéktalanul megszüntetni, és a szerződés szerinti állapotot visszaállítani..

## **13. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, a közvetítőválasztást biztosító összekapcsolási szerződésekben foglaltakkal összhangban.**

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

## **14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

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

**14.1.** Az Előfizetőt együttműködési kötelezettség terheli a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban. Az Előfizető köteles megtenni minden olyan, hatáskörébe tartozó intézkedést, ami a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, és ami a Szolgáltató hibás teljesítésének nem minősülő, azonban hibabejelentést eredményező körülmény elhárításához szükséges. Így különösen köteles az Előfizető a hibabejelentés előtt meggyőződni arról, hogy a végberendezés, a modem áramellátása biztosított, valamint a hálózati elemek egységessége és épsége, az összekötő kábelek csatlakozása biztosított.

**14.2.** Az Előfizetőt tájékoztatási kötelezettség terheli a Szolgáltatóval szemben mindazon adat és információ vonatkozásában, mely a szolgáltatásra vagy a Szolgáltatóra kihatással lehet. Így különösen köteles az Előfizető tájékoztatni a Szolgáltatót várható fizetési késedelméről, fizetéseképtelen állapotáról.

**14.3.** Az Előfizető és a Felhasználó minden tőle elvárható köteles elkövetni az ingatlanában található hálózati elemek megőrzéséért és épségének biztosításáért.

Az Előfizető a Szolgáltató tulajdonát képező hálózatot, annak elemeit, valamint a szolgáltatás igénybevehetősége érdekében a Szolgáltató által az Előfizető rendelkezésére bocsátott hírközlési berendezést nem jogosult más célra (pl. más szolgáltató általi szolgáltatás igénybevétele) használni, vagy azok használatát harmadik személynek átadni.

**14.4.** A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása és az üzemelés, valamint szolgáltatásnyújtás biztosítása érdekében – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges -, az ingatlan tulajdonosa (használója) túrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlő berendezést, vezetékét) elhelyezzen.

### **14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

**14.2.1.** Az Előfizető köteles a szolgáltatást rendeltetésszerűen használni. Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés alapján eljárni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő végberendezés meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedéssből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

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

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

**14.3.2.** Az Előfizetőt az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatban egyrészt az ÁSZF-ben foglalt kötelezettségek terhelik.

Az Előfizető másrészt a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket a jó gazda gondosságával köteles megőrizni és kezelni, valamint azokat az előfizetői szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén haladéktalanul, de legfeljebb az ÁSZF-ben megjelölt időtartamon belül köteles a Szolgáltató birtokába visszaadni.

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

**14.4.1.** Az Előfizető a személyére és elérhetőségi adataira vonatkozó változást haladéktalanul, lehetőség szerint a változást megelőzően, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 3 munkanapon belül köteles a Szolgáltató részére bejelenteni.

**14.4.2.** Az Előfizető köteles a Szolgáltató által indokoltan igényelt és az Előfizető személyes adatainak sérelmével nem járó, a szolgáltatásnyújtással összefüggő adatszolgáltatásokat haladéktalanul teljesíteni.

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

Az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

## **16. A Szolgáltatónál alkalmazott Hűségszerződésekre és Hűségnyilatkozatokra vonatkozó szabályozás**

Az ÁSZF jelen fejezete a Szolgáltató által általában alkalmazott hűségszerződésekre és hűségnyilatkozatokra vonatkozó szabályozás. A szabályozás a Közlekedési, Hírközlési és Energiaügyi Minisztérium és a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője kezdeményezésére a Gazdasági Versenyhivatal, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és a Nemzeti Hírközlési hatóság közreműködésével született, a Szolgáltatók részére a hűségnyilatkozatos Előfizetői Szerződésre vonatkozó tájékoztatás és ajánlat egyes feltételeinek és alkalmazott szabályainak meghatározására vonatkozó ajánlás (a továbbiakban: Ajánlás) figyelembevételével készült.

### **16.1. A hűségnyilatkozat és a hűségszerződés fogalma**

Hűségnyilatkozatnak, illetve hűségszerződésnek minősül az Előfizetői Szerződés olyan kikötése, amely alapján a Szolgáltató meghatározott kedvezményben részesíti a fogyasztót, Előfizetőt, igénylőt (továbbiakban együttesen: Előfizető) arra való tekintettel, hogy az Előfizető, olyan kötelezettséget vállal a szolgáltatásnak a meghatározott időszak - hűségidő - alatt történő igénybevételére, amelynek a szerződésben meghatározott jogkövetkezéssel jár a megszegése.

A hűségnyilatkozat és a hűségszerződés a határozatlan időre kötött Előfizetői Szerződés mellett jellemzően az Előfizető részéről meghatározott időre szóló felmondási, szüneteltetési és szerződés módosítási tilalom vállalását, a Szolgáltató részéről pedig egyszeri vagy meghatározott ideig tartó kedvezmény biztosítását jelenti.

Az Általános Szerződési Feltételekben a hűségnyilatkozat és a hűségszerződés fogalma megegyezik.

A Szolgáltató - üzleti gyakorlat szerint - hűségszerződés kötésének lehetőségét jellemzően valamilyen akció keretében - az akcióban való részvétel feltételeként - kínálja fel az Előfizetők számára, illetve valamilyen akcióban való részvétel feltételeként hűségszerződés kötését kívánja meg az Előfizetőtől.

A Szolgáltató vállalja, hogy a hűségszerződést kötni nem kívánó fogyasztók, Előfizetők, igénylők részére fenntart hűségnyilatkozat nélküli Előfizetői Szerződésre vonatkozó konstrukciókat, azaz biztosítja, hogy az ÁSZF-ben meghatározott listaáron bárki (a technikai megvalósíthatóságtól függően) hűségszerződés vállalása nélkül szerződést köthessen az akcióban szereplő csomagra. Ebben az esetben azonban Szolgáltató nem köteles a hűségszerződésben kínált kedvezményeket biztosítani, hanem az ÁSZF-ben feltüntetett árakat, díjakat stb. jogosult alkalmazni, továbbá az Előfizetőt az ÁSZF egyéb rendelkezéseiben meghatározott jogok illetik és kötelezettségek terhelik.

### **16.2. A hűségszerződés, az Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek egymáshoz való viszonya**

Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései a Szolgáltató valamennyi Előfizetőjére vonatkoznak, aki azt a jogszabályokban meghatározott módon elfogadta. Az Előfizetői Szerződés rendelkezései – a felek egyező akaratából eredően – eltérhetnek az ÁSZF egyes rendelkezéseitől. Ebben az esetben az Előfizetői Szerződés rendelkezései az ÁSZF vonatkozó rendelkezései helyébe lépnek. A hűségszerződés rendelkezései eltérhetnek az Előfizetői Szerződés rendelkezéseitől. Eltérés esetén a hűségszerződés rendelkezései az irányadók elsődlegesen az Előfizetői Szerződéshez, másodlagosan az ÁSZF rendelkezéseire képest. A hűségszerződés rendelkezéseinek elsődlegessége a hűségidő tartama alatt érvényesül, kivéve, ha maga a hűségszerződés - egyes, meghatározott eltérésekre nézve - másként rendelkezik.

Mindezek értelmében a hűségszerződést kötő Előfizetőkre is vonatkoznak az Előfizetői Szerződés és az ÁSZF rendelkezései azzal, hogy amennyiben eltérés mutatkozik a hűségszerződés rendelkezései és az Előfizetői Szerződés és/vagy ÁSZF rendelkezéseire képest, úgy elsődlegesen a hűségszerződés előírásai az irányadók a hűségidő tartama alatt.

### **16.3. A Szolgáltató által nyújtott kedvezmények**

A Szolgáltató által nyújtott kedvezmények körébe tartozik különösen, de nem kizárólagosan:

- a) a belépési díj részbeni vagy teljes elengedése,
- b) a szolgáltatás havi előfizetési díjának kedvezménye a határozatlan idejű szerződésekben alkalmazotthoz, vagy a listaárhoz képest,
- c) a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői hírközlő végberendezés kedvezményes átengedése vagy értékesítése,
- d) a szolgáltatáshoz való hozzáférést biztosító infrastruktúra kiépítésének a megtérülési kockázatok ellenére történő felvállalása,



- e) egyes meghatározott számlázási és/vagy fizetési módok választása esetére nyújtott díjcsökkentés (pl.: e-számla kedvezmény, átutalási kedvezmény, stb.),
- f) a hűség szerződés alapján fizetendő csökkentett díjak és az ÁSZF-ben feltüntetett díjak közti különbözet.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a fentiekén kívül más egyéb kedvezményeket is biztosítson a hűség szerződést vállaló Előfizetőknek.

A Szolgáltató az egyes kedvezményfajtákat önállóan, vagy egymással tetszőlegesen kombinálva kínálhatja a hűség szerződést kötő Előfizetők részére, a meghirdetett akciók jellegétől függően.

A kedvezmények konkrét jellegét és mértékét a hűség szerződés tartalmazza.

Árgaranciás hűség szerződések esetében - mivel a Szolgáltatónak nincs befolyása az egyes díjak adótartalmának változásaira - a Szolgáltató - gyakorlata szerint - a havi előfizetési díjak esetében a díjak nettó árának változatlanóságát garantálja az Előfizetőnek a hűség idő tartamára.

#### 16.4. Az igénylő, Előfizető, fogyasztó által vállalandó kötelezettségek

Az igénylő, Előfizető, fogyasztó által vállalandó kötelezettségek körébe tartozik különösen, de nem kizárólagosan, hogy a hűség időn belül:

- α) saját érdekkörében felmerülő okból nem kezdeményezi
  - aa) az Előfizetői Szerződés felmondását,
  - ab) az Előfizetői szolgáltatás szünetelését,
  - ac) az Előfizetői Szerződés olyan módosítását, amelyet a szerződés kikötése nem tesz lehetővé.
- β) szerződésszegő magatartásával nem szolgáltat jogalapot a Szolgáltatónak
  - ba) az Előfizetői Szerződés felmondására,
  - bb) az Előfizetői szolgáltatás igénybevételek korlátozására.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a fentiekén kívül más jellegű kötelezettségek vállalását is kérje a hűség szerződést kötni kívánó Előfizetőtől.

A Szolgáltató az egyes kötelezettségfajták vállalását önállóan, vagy egymással tetszőlegesen kombinálva kérheti a hűség szerződést kötő Előfizetőktől a meghirdetett akciók jellegétől függően.

A kötelezettségek jellegét, pontos előírásait a hűség szerződés tartalmazza.

#### 16.5. A hűség szerződés megkötésének módja

Az Előfizetőnek kifejezetten nyilatkoznia kell arról, hogy kíván-e hűségnyilatkozatot tenni, egyúttal a hűségnyilatkozat vállalását a Szolgáltató visszaellenőrizhető módon köteles rögzíteni. Amennyiben az Előfizető nem nyilatkozik, akkor Szolgáltató úgy tekinti, hogy az Előfizető a szolgáltatást hűségnyilatkozat vállalása nélkül kívánja igénybe venni.

##### 16.5.1. Írásban, a Szolgáltató ügyfélszolgálati helységében:

Az írásban, a Szolgáltató ügyfélszolgálati helységében kötött hűség szerződés a Szolgáltató és az Előfizető aláírásával jön létre.

##### 16.5.2. Írásban, a Szolgáltató ügyfélszolgálati helységén kívül (postai úton küldött hűség szerződés):

Az írásban, postai út igénybevételel történő hűség szerződés kötés esetén a hűség szerződés létrejöttének feltétele, hogy az Előfizető a Szolgáltató által postázott nyomtatványt aláírva visszaküldje a Szolgáltatónak. A hűség szerződés létrejöttének napja a Szolgáltató általi kézhezvétel napja.

A postai úton kézbesített hűség szerződés esetén a Szolgáltatót terhelő ajánlati kötöttség időtartamára a Ptk. rendelkezései irányadóak.

A késve, módosítva, változtatva vagy aláíratlanul visszaküldött hűségnyilatkozatokat a Szolgáltató semmisnek tekinti.

#### 16.6. A hűség szerződés megszegése az Előfizető részéről (kötbér, kedvezmények visszafizetése, módosítási kötbér)

A hűség szerződés megszegésének eseteit konkrétan a hűség szerződés rendelkezései tartalmazzák.

Szerződésszegésnek minősül - a hűség szerződés eltérő rendelkezése hiányában - a hűség idő tartamára vállalt felmondási, szüneteltetési és módosítási tilalom megszegése, olyan Előfizetői magatartás tanúsítása, amely jogalapot szolgáltat a Szolgáltatónak arra, hogy az Előfizetői Szerződést megszüntesse vagy a szolgáltatás igénybevételel korlátozza.

Szerződésszegés esetén a Szolgáltató jogosult a hűség szerződést megszüntetni, és kötbért kiszabni, és/vagy a nyújtott kedvezményeket visszakövetelni. A kötbér (és a visszafizetendő kedvezmények) mértékét és/vagy számításának módját a hűség szerződés tartalmazza. A kötbért (és a visszafizetendő kedvezményeket) az Előfizető a Szolgáltató által kiállított számla alapján, az abban feltüntetett határidőig köteles egyösszegben megfizetni. A hűség szerződés a kötbér (és a

visszafizetendő kedvezmények) tekintetében tartozás elismerésnek minősül, amely bírósági, végrehajtási és behajtási eljárás során felhasználható.

A Szolgáltató jogosult a fentiekől eltérően külön kötbért alkalmazni meghatározott típusú szerződésmódosítások esetére (módosítási kötbér). A módosítási kötbér összegét és alkalmazásának pontos feltételeit a hűség szerződés tartalmazza. A módosítási kötbér megfizetése esetén a hűség szerződés nem szűnik meg, hanem a felek egyező akarata szerint módosul úgy, hogy a módosítás a hűségidőt nem szakítja meg. A Szolgáltató a kikötött módosítási kötbér megfizetése ellenére is csak akkor köteles hozzájárulni a hűség szerződés módosításához, ha az Előfizető megfelel annak a hűség szerződéssel meghirdetett akcióban meghatározott részvételi feltételeknek, amelyre a hűség szerződését módosítani kívánja. Ellenkező esetben a Szolgáltató jogosult a szerződésmódosításra tett ajánlatot visszautasítani. A módosítási kötbért a hűség szerződés módosításával egyidejűleg köteles az Előfizető egyösszegben megfizetni. A hűség szerződés a módosítási kötbér tekintetében tartozás elismerésnek minősül, amely bírósági, végrehajtási és behajtási eljárás során felhasználható.

#### **16.7 A hűség szerződés megszegése a Szolgáltató részéről (Szolgáltató késedelme, hibás teljesítése), a Szolgáltató joga az általános szerződési feltételek módosítására hűség szerződéssel rendelkező Előfizető felé**

A hűség szerződés keretében nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatások Szolgáltató általi hibás vagy késedelmes teljesítésére az ÁSZF vonatkozó rendelkezései az irányadók, azaz az Előfizető az ott megjelöltek szerint arányos díjcsökkentésre, jóváírásra vagy kötbér igénylésére jogosult.

Nem minősül Szolgáltatói szerződésszegésnek, ha a Szolgáltató a hűségidő alatt az általános szerződési feltételnek olyan rendelkezéseit (ide értve különösen, de nem kizárólagosan a szolgáltatási csomag összetételére, minőségi paramétereire, árára, egyéb kiegészítő vagy járulékos díjaira, stb. vonatkozó rendelkezéseket) módosítja, amelyek változatlanságára a hűség szerződésben nem vállalt kötelezettséget, vagy ha az általános szerződési feltételeket úgy módosítja, hogy a módosításokat nem lépteti hatályba vagy nem érvényesíti azon Előfizetők tekintetében, akiknek a hűség szerződésében az adott rendelkezések hűségidő alatti változatlanságára kötelezettséget vállalt.

Nem minősül szerződésszegésnek a Szolgáltató általános szerződési feltételeinek olyan módosítása, amely a hűség szerződéssel nyújtott feltételes kedvezményeket nem érinti.

Abban az esetben, ha a fenti rendelkezésektől eltérően a Szolgáltató úgy módosítja az általános szerződési feltételeit, vagy a hűség szerződéssel rendelkező Előfizetőre nézve olyan módosítást léptet életbe, hogy azzal megszegi a hűség szerződésben vállalt kötelezettségeit, az Előfizető az ÁSZF módosításról történő értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül jogosult a hűség szerződést jogkövetkezmények nélkül, írásban felmondani.

Amennyiben Előfizető nem él a felmondás jogával Szolgáltató úgy tekinti, hogy a nyilatkozattétel elmulasztása - mint ráutaló magatartás - az ÁSZF módosítás elfogadásának minősül.

#### **16.8. A hűség szerződés meghosszabbodása, meghosszabbítása**

A hűség szerződés a hűségidő elteltét követően nem hosszabbodik meg automatikusan.

A hűség szerződést (és a hűségidőt) a Szolgáltató és az Előfizető egyező akarattal hosszabbíthatják meg. A hűség szerződés meghosszabbítása csak írásban lehetséges.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy azon Előfizetőinek, akik lejáró hűség szerződéssel rendelkeznek, felajánlja a hűség szerződés meghosszabbítását, vagy az eredetitől eltérő, új hűség szerződés megkötésére tegyen ajánlatot. Az eredetitől eltérő, új hűség szerződés létrejötté esetén az eredeti hűség szerződés nem hosszabbodik meg, hanem új hűség szerződés jön létre az abban foglalt feltételekkel.

#### **16.9. Értesítés a hűségidő lejártáról, jogok és kötelezettségek hűségidő lejártát követően**

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a hűségidő lejártát megelőzően e-mailben értesíti az Előfizetőt a hűségidő lejártáról.

A hűségidő lejártát követően a Szolgáltatót és az Előfizetőt az ÁSZF egyéb rendelkezéseiben meghatározott felmondásra, szüneteltetésre, szerződésmódosításra, stb. vonatkozó jogok illetik meg, és kötelezettségek terhelik.

A hűségidő lejártát követően az Előfizető által fizetendő havi előfizetési díj megegyezik az ÁSZF-ben feltüntetett listaárral, kivéve, ha a hűség szerződés másként rendelkezik.

A hűségidő lejártá után az Előfizető elveszíti a hűségidőre kikötött egyéb kedvezményeket, kivéve, ha a hűség szerződés másként rendelkezik.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a hűség szerződés lejártakor a hűség szerződésben foglaltakhoz képest kedvezőbb (a listaárhoz képest alacsonyabb) havi előfizetési díjat állapítson meg a hűség szerződés lejártát követő időszakra, amely azonban nem jelentheti a hűség szerződés meghosszabbodását. Az így megállapított havidíjról a Szolgáltató előre értesíti az Előfizetőt. A hűségidő lejárta utánra felajánlott kedvezményes havi előfizetési díj mértékét a Szolgáltató a későbbiekben is jogosult módosítani az Előfizető előzetes értesítése mellett.

#### **16.10. A hűség szerződés közzététele**

A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az egyes meghirdetett akcióihoz kapcsolódó hűség szerződéseket az akció meghirdetésével egyidejűleg, az akció feltételrendszerének részeként tájékoztató jelleggel közzé teszi hivatalos honlapján.

#### **16.11. Fogalmak**

**Hűségidő, hűségidőszak:** a hűségnyilatkozat hatályba lépésének napjától kezdődő, a hűség szerződésben vállalt időtartam elteltének napján, vagy a hűség szerződésben meghatározott időpont (év, hónap, nap) 23 óra 59. perc végéig tartó időszak.

**A hűség szerződés hatályba lépésének napja:** az a nap, amelyen a Szolgáltató a hűség szerződésben vállalt feltételekkel megkezdi a szolgáltatás nyújtását az Előfizetőnek.

**A hűség szerződés létrejöttének napja:** a 16.5.1. -16.5.2. pontokban meghatározott időpont.

#### **17. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdések**

A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. vonatkozó szabályai az irányadók

#### **18. Mellékletek**

- 1A számú melléklet: Egyedi Előfizetői szerződés Egyéni Előfizető részére
- 1B számú melléklet: Egyedi Előfizetői szerződés Üzleti Előfizető részére
- 2. számú melléklet: ÁSZF kivonat
- 3. számú melléklet: Szolgáltatások díja
- 4. számú melléklet: Előfizetői szolgáltatások
- 5. számú melléklet: Minőségi mutatók
- 6. számú melléklet: Adatkezelési nyilatkozat
- 7. számú melléklet: Számhordozási nyilatkozat és számhordozási szabályzat