



**A VM TELECOM HU KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ
TÁRSASÁG**

**HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONSZOLGÁLTATÁSRA
VAGY HANGSZOLGÁLTATÁRA, NOMADIKUS
TELEFONSZOLGÁLTATÁSRA VAGY
HANGSZOLGÁLTATÁRA, TRANZIT
SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ**

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

HATÁLYOS: 2025.11.03

Hatályba lépés dátuma: 2025.11.03

TARTALOMJEGYZÉK

TARTALOMJEGYZÉK	2
1 ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉGEK	6
1.1 SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME	6
1.2 A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) ÉS ANNAK A HELYNEK, ELÉRHETŐSÉGNEK A MEGNEVEZÉSE, AHOL EGYÉB ÜGYFÉLSZOLGÁLATAINAK ELÉRHETŐSÉGEI NAPRAKÉSZEN MEGISMERHETŐK	6
1.3 SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATA AZ ALÁBBI ELÉRHETŐSÉGEKEN ÉRHEŐ EL:	6
1.4 A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐ SZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ)	6
1.5 SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME: WWW.VMFON.HU	6
1.6 AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE	7
1.7 A JELEN ÁSZF HATÁLYA, ALKALMAZÁSA	7
1.8 ALAPVETŐ FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK	10
1.9 A SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁS FELTÉTELEI ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ	12
1.9.1 A szolgáltatás leírása és nyújtásának műszaki feltételei, valamint a Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás	12
1.9.2 Ajánlatkérés és az Árajánlat	13
1.10 AZ SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK RÉSZLETES SZABÁLYAIRÓL SZÓLÓ 22/2020. (XII. 21.) NMHH RENDELET (A TOVÁBBIAKBAN: ESZR. RENDELET) ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT TARTALMI ELEMEI	17
1.10.1 Előfizetői vagy Csatlakozási Szerződés	17
1.10.2 Előfizetői jogviszony létrehozása	17
1.10.3 Szerződés létrejötte és hatályba lépése	20
1.10.4 Elállás a Szerződéstől	21
1.10.5 Határozott időre szóló szerződések	22
1.11 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATOK LISTÁJA	23
1.12 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI	24
1.13 A SZOLGÁLTATÁS ANYAGI ÉS EGYÉB KORLÁTOZÁSAI	25
1.14 A SZOLGÁLTATÓ MEGTAGADHATJA AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS EGY POTENCIÁLIS ELŐFIZETŐVEL TÖRTÉNŐ MEGKÖTÉSÉT, HA	25
1.15 AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY A HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ VAGY HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSRA ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ	26
1.16 MOBIL INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI, MOBIL RÁDIÓTELEFON, SZABAD VÉTELŰ MŰHOLDAS, VALAMINT SZABAD VÉTELŰ DIGITÁLIS MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ SZOLGÁLTATÓK ESETÉN AZ ESZR. RENDELET 8. § (2) BEKEZDÉSÉBEN MEGHATÁROZOTT FELMONDÁS FELTÉTELEI	26
2 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	27
2.1 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA	27
2.6 TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E	28



2.7	A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE;	29
3	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA.....	30
3.1	A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK EGYEDI MEGFELELŐSÉGE	32
3.2	A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK HÁLÓZATI MEGFELELŐSÉGE	32
3.3	BESZÉDMINŐSÉG	33
3.4	TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSEKRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A HÁLÓZAT ÉS A SZOLGÁLTATÁS BIZTONSÁGÁT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKKEK ÉS FENYEGETÉSEKKEK, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET	34
3.5	ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI	34
3.5.1	<i>Az Előfizetők csak olyan végberendezést használhatnak, amely megfelel a vonatkozó magyar és EU szabványoknak és jogszabályoknak.....</i>	34
3.5.2	<i>A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége.....</i>	35
4	SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA VAGY Felfüggesztése	36
4.1	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHEŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELTETÉS ESETEI.....	36
4.2	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZÖDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁ S JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, TOVÁBBÁ A MEGVALÓSÍTÁSÁNAK MÓDJAI	38
4.3	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS Felfüggesztésének esetei és feltételei	41
5	ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK.....	42
5.1	A HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA, A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI HATÁRIDŐ, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAEHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....	42
5.2	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHEŐSÉGÉNEK BIZTOSÍTÁSA	43
5.3	HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA, A VÁLLALT HIBAEHÁRÍTÁSI HATÁRIDŐ, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBA ELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....	44
5.3.1	<i>Hibabejelentések</i>	44
5.4	AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN	46
5.4.1	<i>A Szolgáltató a kötbért a következők szerint köteles fizetni</i>	47
5.5	ELŐFIZETŐI PANASZOK KEZELÉSE ÉS FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓK ÉS KÁRTÉRÍTÉSI KÖVETELÉSEK KEZELÉSE)	48
5.5.1	<i>Előfizetői panaszok</i>	48
5.5.3	<i>Díjreklamációk Szolgáltató általi kezelése</i>	51
5.5.5	<i>Hangfelvételek készítése, tárolása és hozzáférheővé tétele</i>	53
5.6	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE ÉS AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE.....	53
5.7	TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE	54
5.8	TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁSSAL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHEŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHEŐSÉGEIK (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHEŐSÉG) FELTÜNTETÉSE	55
6	DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR	57
7	A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI.....	63
7.1	SZÁMHORDOZHATÓSÁG.....	64



7.2	A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI	65
7.3	INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ SZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÁS SAJÁTOSságAI LEHETŐVÉ TESZIK	65
7.4	A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ HÁLÓZATI SZERZŐDÉSEKBE FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN.....	65
8	ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG	66
8.1	A SZEMÉLYES ADATOKKAL KAPCSOLATOS FOGALMAK ÉS ÉRTELMEZÉSEK	66
8.2	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS (ESETLEGES) TOVÁBBÍTÁSÁNAK CÉLJA ÉS IDŐTARTAMA	67
8.3	AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL ÉS AZ ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL	67
9	AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKEKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK)	68
10	SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME, EGYÜTTMŰKÖDÉSI KÖTELEZETTSÉG	68
10.1	KÖZLÉSEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉSEK.....	69
10.2	HÁLÓZATOK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK BIZTONSÁGÁNAK VÉDELME	69
10.3	AZ ELŐFIZETŐI LISTÁK, AZ ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKEK, CÍMTÁRAK.....	72
11	ADATSZOLGÁLTATÁS, PUBLIKUS.....	72
11.1	AZ ADATOK FELHASZNÁLÁSA KÖZVETLEN ÜZLETSZERZÉSI VAGY TÁJÉKOZTATÁSI CÉLRA.....	72
11.2	FORGALMI ÉS SZÁMLÁZÁSI ADATOK.....	73
11.3	AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL.....	76
12	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI	77
12.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA ÉS AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS KAPCSÁN AZ ELŐFIZETŐKET MEGILLETŐ JOGOK.....	77
12.2	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS KÖZÖS MEGEGYEZÉSEL TÖRTÉNŐ MÓDOSÍTÁSA	77
12.2.1	A Szolgáltató általi egyoldalú módosítás	77
12.3	A SZOLGÁLTATÓ AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉST ÉS A JELEN ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKET KIZÁRÓLAG ABBAN AZ ESETBEN MÓDOSÍTHATJA EGYOLDALÚAN	77
12.3.1	Az Előfizetők Szolgáltató általi értesítése a módosításokról.....	79
12.3.2	Az Előfizetők egyoldalú szerződészmódosítás kapcsán megillető jogok	80
12.3.3	A Szolgáltató változása (előfizetés átadása).....	81
12.4	AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE	81
12.4.1	Általános szabályok.....	81
12.4.2	Átírás.....	82
12.4.3	Csomagmódosítás	82



12.4.4	Az Előfizető hívószám változása.....	82
12.5	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI ÉS FELTÉTELEI	83
12.5.1	Az Előfizetői Szerződésnek bármely okból történő felmondása esetén, a felmondás kapcsán semmilyen költség nem számítható fel az Előfizetőnek.....	83
12.5.2	Szolgáltató bármely Előfizetői Szerződést felmondhat abban az esetben, ha az Előfizető a 13.2. pont rendelkezéseit megsérti.....	83
12.5.3	A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés 15 napos felmondási idővel jogosult felmondani abban az esetben, ha.....	83
12.5.4	A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel felmondhatja, ha az Előfizető az esedékes díjakat nem fizette ki a Szolgáltatótól a jogkövetkezményekre vonatkozóan kapott második értesítést követően sem. A nem-fizetés jogkövetkezményeiről figyelmeztető második értesítést a Szolgáltatónak az első értesítés feladása után legalább 15 (tizenöt) nappal kell elküldenie.	84
12.5.5	A Szolgáltató nem jogosult felmondani a szerződést.....	84
12.5.6	A Szolgáltató felmondási értesítése	84
12.6	A ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉS FELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI	85
12.7	HATÁROZOTT IDŐRE SZÓLÓ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK FELMONDÁSÁRA VONATKOZÓ TOVÁBBI RENDELKEZÉSEK	85
12.7.1	A Felek jogai és kötelezettségei az Előfizető általi felmondás esetén	86
12.8	EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEIK.....	87
12.8.1	Felmondó nyilatkozat.....	88
12.9	EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEIK	88
13	AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI....	88
13.1	EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG	88
13.2	ÁTLÁTHATÓSÁG, AZ AJÁNLATOK ÖSSZEHASONLÍTHATÓSÁGA, AZ INFORMÁCIÓK KÖZZÉTÉTELE	88
13.3	AZ ELŐFIZETŐK ÉRTESTÉSE	89
13.4	AZ ELŐFIZETŐK TÁJÉKOZTATÁSA	90
13.5	A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA.....	92
13.6	A VÉGBERENDEZÉSSSEL VAGY AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK.....	92
13.7	ADATVÁLTOZÁSOK BEJELENTÉSE	92
13.7.1	Változás az előfizető adataiban	92
13.7.2	Adatszolgáltatás.....	92
14	A KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS	93
15	VEGYES RENDELKEZÉSEK.....	93
16	MELLÉKLETEK.....	95
16.1	FELÜGYELETI SZERVEK	95



1 Általános adatok, elérhetőségek

1.1 Szolgáltató neve és címe

- **A szolgáltató teljes neve:** VM Telecom HU Korlátolt Felelősségű Társaság
- **A szolgáltató rövidített neve:** VM Telecom HU Kft.
- **A szolgáltató bejegyzett székhelye:** 1054 Budapest, Honvéd utca 8., 1. em. 2.
- **A szolgáltató társasági formája:** Korlátolt Felelősségű Társaság
- **A szolgáltató cégjegyzékszám:** 0109298517
- **A szolgáltató adószáma:** 25957930241

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

1. Előfizetői szerződés megkötése, módosítása, megszüntetése tárgyában, illetve a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos észrevételek, panaszok elintézése ügyében az előfizetők az ügyfélszolgálatot nyitvatartási időn belül kereshetik fel.
2. Ügyfélszolgálatok telefonon vagy más elektronikus úton történő elérhetősége.

1.3 Szolgáltató központi ügyfélszolgálat az alábbi elérhetőségeken érhető el:

- **Telefonszám:** +3619010100 (ügyfélszolgálat és hibabejelentő)
- **Elérhetőség:** Hétfő – péntek, 08:00 – 18:00
- **Levelezési cím:** 1054 Budapest, Honvéd utca 8., 1. em. 2.
- **Fax:** +3619010100
- **E-mail:** sales@vmfon.hu

1.4 A Szolgáltató hibabejelentő szolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

1. Az Előfizető, vagy az érdekkörében eljáró más személy az észlelt működési rendellenességet vagy a működésképtelenséget a Szolgáltató hibabejelentő szolgálatán az alábbi elérhetőségeken jelezheti:
- **Telefonszám:** +3619010109 (ügyfélszolgálat és hibabejelentő)
 - **Levelezési cím:** 1054 Budapest, Honvéd utca 8., 1. em. 2.
 - **E-mail cím:** support@vmfon.hu

1.5 Szolgáltató internetes honlapjának címe: www.vmfon.hu



1.6 **Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége**

1. Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei a www.vmfon.hu internetes honlapon, a nyitóoldalon, PDF formátumban, letölthető, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható formában, a szövegben való kereshetőség biztosításával, ingyenesen elérhető.
2. Az ÁSZF módosításai során annak a legutóbbi módosítással egységes szerkezetbe foglalt szövege a módosítás hatályba lépését legalább 30 nappal megelőző időponttól kezdődően megtalálható a Szolgáltató honlapján és onnan letölthető.
3. A Szolgáltató az előző 5 (öt) évre visszamenőleg elektronikus formában megőrzi az Általános Szerződési Feltételek korábbi (azaz már hatályon kívül helyezett) verzióit. A Szolgáltató a korábbi Általános Szerződési Feltételek verzióinak mindegyikén feltünteti, hogy azok milyen időszakban voltak hatályban. Emellett a Szolgáltató az utolsó 24 (huszonnégy) hónapra vonatkozóan weboldalán hozzáférhetővé teszi az Általános Szerződési Feltételek korábbi verzióit. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató tájékoztatást ad az Általános Szerződési Feltételekről.

1.7 **A jelen ÁSZF hatálya, alkalmazása**

1. A Szolgáltató az Eszr 4.§-ában foglaltakra tekintettel az előfizetői számára nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásaira vonatkozó feltételeit jelen ÁSZF-be foglalta.
2. A jelen ÁSZF hatálya a Szolgáltató által nyújtott valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatásra kiterjed, személyi hatálya pedig a közép- és nagyvállalati üzleti, valamint intézményi előfizetőkre (továbbiakban: Előfizető).
3. Jelen ÁSZF törzsszövege a Szolgáltató által nyújtott valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó közös rendelkezéseket tartalmazza, míg az egyes Alap- és kiegészítő szolgáltatások leírását, a díjszabást, valamint a Szolgáltatásminőségi mutatók, célértékek meghatározását az ÁSZF mellékletei tartalmazzák. Valamely mellékletben nem szabályozott kérdésekben az ÁSZF törzsszöveg rendelkezéseit kell alkalmazni.
4. A Felek az ÁSZF-től és a jogszabályoktól az Egyedi Szerződésben közös megegyezéssel eltérhetnek, kivéve, ha valamely jogszabály tiltja.
5. Jelen ÁSZF-re és az ÁSZF alapján kötött Szerződésekre kifejezetten, de nem kizárólagosan az alábbi jogszabályok rendelkezései vonatkoznak:
 - az elektronikus hírközlésről szóló 2003 évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.),
 - az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.),
 - a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: új Ptk./Ptk.)



- az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről és az azonosítógazdálkodás rendjéről szóló 14/2020. (XII.15.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Anft.),
- a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló Európai Parlament és Tanács 2016/679 Rendelete (a továbbiakban: GDPR),
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.),
- az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet,
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (továbbiakban: Ekertv.),
- honvédelemről és a Magyar Honvédségről szóló 2021. évi CXL. törvény,
- Rendőrségről szóló 1994. évi XXXIV. Törvény
- a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény hatálybalépéséhez kapcsolódó átmeneti rendelkezésekről és egyes törvények módosításáról szóló 2012. évi CCXXIII. törvény figyelembevételével a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény (továbbiakban: Btk.),
- a rádióberendezésekről szóló 2/2017 (I.17.) NMHH rendelet,
- a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Mttv.),
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (továbbiakban: Grtv.),
- a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény,
- az állam működése, illetőleg a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények köréről szóló 24/1997. (III.26.) BM rendelet,
- a bírósági végrehajtási ügyvitelről és pénzkezelésről szóló 1/2002. (I. 17.) IM rendelet,
- az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (a továbbiakban: Áfa tv.),
- az Európai Parlament és Tanács 2015/2120 Rendelete (a továbbiakban: TSM),



- a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény,
- a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény,
- a kettős felhasználású termékek külkereskedelmi forgalmának engedélyezéséről szóló 13/2011. (II. 22.) Korm. rendelet,
- az emelt díjas szolgáltatások nyújtásának feltételeiről szóló 13/2020. (XII. 15.) NMHH rendelet,
- a szolgáltatótáváltás és számhordozás részletes szabályairól szóló 23/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet,
- a szerencsejáték szervezéséről szóló 1991. évi XXXIV. törvény, (a továbbiakban: Szjtv.),
- az Európai Parlament és Tanács 2022/2065 (EU) Rendelete (a továbbiakban: DSA Rendelet),
- az internetes közvetítő szolgáltatások egyes szabályairól szóló 2023. évi CIV. törvény (a továbbiakban: DSA törvény),
- az Európai Parlament és Tanács 2021/784 (EU) Rendelete (a továbbiakban: TCO Rendelet),
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.)



1.8 Alapvető fogalom-meghatározások

Számlázási időszak: azon naptári hónap 1-jétől (elsejétől) az utolsó napjáig tartó időszak, amely során az Előfizető a Szolgáltatást igénybe veszi, ha a jelen ÁSZF másként nem rendelkezik. Ha a Szolgáltató a naptári hónap első napjától eltérő napon kezdi meg a Szolgáltatás nyújtását, az első Számlázási Időszak azon a napon kezdődik, amelyen a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását megkezdi, és ugyanazon naptári hónap utolsó napján végződik. Ilyen esetben az Előfizető által választott programra vonatkozó minimális havi adatforgalom összegének számítása az első Számlázási Időszakra arányosítva történik. A félreértések elkerülése érdekében a Felek rögzítik, hogy eszerint: (i) ha az Előfizető által indított hívások összege az arányosan számított minimális havi adatforgalom összegénél magasabb, azok elszámolása a tényleges hívásoknak megfelelő összegben történik, és (ii) ha alacsonyabb, az elszámolás az arányosan számított minimális havi adatforgalomnak megfelelően történik. Ha az Előfizetői Szerződés a Számlázási Időszak utolsó napjától eltérő napon szűnik meg, akkor az Előfizető által választott programra vonatkozó minimális havi adatforgalom számítása az utolsó Számlázási Időszakra vagy annak egy részére vonatkozóan arányosan, az előző két mondatban leírtaknak megfelelően történik.

Bónusz: a Szolgáltató által az Előfizetőnek az Előfizető általi pénzbeli fizetés nélkül, az Előre Fizetési Szolgáltatás igénybevételére fordítandóan biztosított Egyenleg összege;

Egyenleg: az Előre Fizetési Szolgáltatás előre kifizetett értéke;

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

Berendezés: olyan telekommunikációs berendezés (a szoftver megoldásokat is ideértve), amely közvetlenül vagy közvetve kapcsolódik a Szolgáltató Hálózatának egy végpontjához, és célja a Szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódóan továbbított adatok átvétele, továbbítása, feldolgozása vagy tárolása, és amely elengedhetetlen a kapcsolat kialakításához és a Szolgáltatás nyújtásához. A Szolgáltató az Előfizetők kérésére biztosítja részükre a Berendezést az Előfizetői Szerződésben rögzített feltételek szerint.

Eszr. Rendelet: az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet;

Általános Szerződési Feltételek: a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatás Szolgáltató általi nyújtására vonatkozó jelen Általános Szerződési Feltételek;

Internet: az adatátvitelre használt nemzetközi telekommunikációs hálózat, amely egyebek közt a végpontok közti hangalapú kommunikációt is lehetővé teszi;

Internet-hozzáférés: egyes Berendezések vagy az Előfizető hálózatának az Internethez történő csatlakoztatása, amely saját alkalmazások használatát teszi lehetővé. A Szolgáltatás kiépítésének elengedhetetlen feltétele a már meglévő, megfelelő minőségű



Internet-hozzáférés az igényelt beszédcsatornák számától függően, de legalább 128 kbps sávszélességgel.

Előre Fizetési Szolgáltatás: egy előre kifizetett pénzügyi összeg alapján nyújtott Szolgáltatás, amelyből a nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatások díja, az információs társaság szolgáltatásainak díja és egyéb szolgáltatások díja progresszív módon levonásra kerül;

Díjszabás: az alkalmazandó, mindenkor érvényes díjak felsorolása, amely tartalmazza a Szolgáltatások árait, valamint más függetlenül nyújtott szolgáltatások árait, az ingyenesen nyújtott szolgáltatások felsorolását, az egyszeri, rendszeres és változó árakat és azok kifizetésének módját. A Díjszabás a Szolgáltató weboldalán érhető el (www.vmfon.hu), amelyen keresztül a Potenciális Előfizető tájékoztatást is kérhet az aktuális árakról és az esetleges kedvezményekről;

Szolgáltatás: elektronikus hírközlési szolgáltatás, melynek célja elsősorban a hangalapú kommunikáció részben vagy teljes egészében Interneten keresztül történő továbbítása hívások kezdeményezése és fogadása érdekében a nemzeti vagy nemzetközi számozási tervben szereplő hívószámok segítségével. A Szolgáltatás az Eht. szerinti nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás. Az ügyfélszolgálat elérhetőségét biztosító telefonszolgáltatáson vagy hangszolgáltatáson. A Szolgáltatás nyújtása magában foglalja a Berendezés értékesítését és más kapcsolódó tevékenységeket (műszaki támogatás és tanácsadás nyújtását), valamint más jellegű kiegészítő szolgáltatásokat is a Felek megállapodása szerint. E szolgáltatások árait és a számlázási feltételeket a Díjszabás tartalmazza.

Előfizetői Szerződés: a Szolgáltató és az Előfizetők közt jogszerűen, az Eht. és más vonatkozó jogszabályok előírásainak megfelelően, nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtására vonatkozóan létrejött szerződés, melynek tárgya elsősorban a Szolgáltató kötelezettségvállalása a Szolgáltatáshoz való hozzáférés biztosítására és a Szolgáltatás nyújtására, valamint az Előfizető kötelezettségvállalása a kapcsolat kialakítása és a Szolgáltatás nyújtása díjának kifizetésére. A jelen Általános Szerződési Feltételek és a Díjszabás az Előfizetői Szerződés szerves részét képezik. Előfizetői Szerződésnek minősülnek más egyéni, a Szolgáltatások nyújtására vonatkozó megállapodások, illetve az Előfizetői Szerződés jellemzőivel rendelkező más formátumú megállapodások is, amennyiben azokat a Szolgáltató elfogadja.

Szolgáltató: a VM Telecom, s.r.o. társaság, melynek bejegyzett székhelye: Panenská 8, 811 03 Pozsony, cégjegyzékszám: (IČO): 35 837 594, és amely a Pozsonyi I. Kerületi Bíróság Cégjegyzékének Sro részébe 26684/B. hivatkozási számon került bejegyzésre;

Szolgáltató Hálózata: a VM Telecom társaság által az elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtása során üzemeltetett és használt valamennyi funkcionális, egymáshoz kapcsolódó technikai berendezés alkotta rendszer;



Előfizető: bármely természetes személy, jogi személy vagy más entitás, aki Előfizetői Szerződést kötött a Szolgáltatóval, és aki a Szolgáltatást nem adja tovább, illetve nem nyújt elektronikus hírközlési szolgáltatásokat a Szolgáltatáson keresztül.

1.9 A Szerződés megkötése és feltételei, az előfizetői hozzáférési pont létesítésének, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozás feltételei és a Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

1.9.1 A szolgáltatás leírása és nyújtásának műszaki feltételei, valamint a Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

1. A VM Telecom HU a Csatlakozási Szerződés alapján vállalja, hogy az Előfizető részére bebiztosítja a megfizetett Szolgáltatást, illetve a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint teljesíti az ebből eredendő minden egyéb kötelezettségét. A felek a jelen Általános Szerződési Feltételek és a Csatlakozási Szerződésben foglaltak alapján járnak el.
2. A szolgáltatás specifikációja, a csatlakozás helye és módja, terjedelme, a Szolgáltatás műszaki paraméterei, valamint az egyéb megállapodások a Csatlakozási szerződésben vagy az Ügyfélnyilvántartásban vannak meghatározva.
3. Ha a Csatlakozási Szerződés eltérően nem rendelkezik, a szolgáltatási kötelezettségének teljesítése során VM Telecom HU nem biztosítja a az Előfizető részére a Szolgáltatás rendeltetésszerű használatához szükséges eszközöket, valamint nem biztosítja az Előfizető készülékének működőképességét; ez alól kivétel a VM Telecom HU részéről keletkezett üzemzavarok ingyenes elhárítása.
4. A Szolgáltatás nyújtásának alapfeltétele a meglévő, megfelelő minőségű internet-hozzáférés, amely a szükséges hangcsatornák számától függ, de legalább 128 kbit/s sávszélességgel kell, hogy rendelkezzen; továbbá az internetkapcsolat-szolgáltató infrastruktúrájának pedig lehetővé kell tennie a hangátvitelt.
5. Az előfizető tudomásul veszi, hogy a VM Telecom HU nem tudja garantálni a Szolgáltatás minőségét abban az esetben, ha VM Telecom HU hálózata és a Szolgáltatás végpontja között olyan technikai eszközök vannak, melyek nem szerepel a VM Telecom által javasolt eszközök között, nem a VM Telecom HU kezeli, vagy nem teszik lehetővé a Szolgáltatás minőségének bebiztosítását. Az előfizető tudomásul veszi, hogy ilyen esetekben a következmény a Szolgáltatás minőségének csökkenése vagy leállása. Ebben az esetben a VM Telecom HU „best effort” alapon jár el és a lehető legjobb minőségben nyújtja a Szolgáltatást. Az előfizető tudomásul veszi és elfogadja, hogy a VM Telecom nem vállal felelősséget a más gyártóktól vásárolt VoIP eszközökre, és nem tudja garantálni azok kompatibilitását a Szolgáltatással.



6. Amennyiben a Felek a Szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos tevékenységüket részben vagy egészében elektronikus úton folytatják, kölcsönösen elfogadják, hogy
- a) jogilag nem vitatják az elektronikus tranzakciók érvényességét vagy végrehajthatóságát;
 - b) az elektronikus tranzakciók bármely bírósági, választottbírói, közvetítési vagy közigazgatási eljárásban ugyanolyan mértékben és ugyanolyan feltételekkel érvényesek, mint ha nyomtatott formában aláírt dokumentumok lennének;
 - c) aláírt dokumentumnak minősülnek a Felek által külön íven és/vagy elektronikusan aláírt dokumentumok, valamint az elektronikus formában változatlan tartalommal kicserélt vagy hozzáférhetővé tett, minden Fél által véglegesnek tekintett példányok is;
 - d) minden Fél kereskedelmileg ésszerű biztonsági intézkedéseket köteles alkalmazni a jelszavakhoz való hozzáférés korlátozására és az elektronikus tranzakciók feldolgozásához használt webhelyekhez, e-mail postafiókokhoz való hozzáférés korlátozására a jogosult személyek számára. Minden Fél felelős a webhelyek, e-mail postafiókok jogosulatlan használatáért vagy az üzenetek kiadásáért, amelyet a biztonsági intézkedések elmulasztása okoz.
7. Az elektronikus küldemény kézhezvételével kapcsolatban – az ÁSZF vagy az Egyedi Szerződés eltérő rendelkezésének hiányában – a Felek azzal a vélelemmel élnek, hogy az a küldő Fél rendszerében tárolt küldés időpontjában a címzett számára hozzáférhetővé vált.

1.9.2 Ajánlatkérés és az Árajánlat

1. Az Igénylő Ajánlatkérése alapján a Szolgáltató által kibocsátott Árajánlat érvényessége, amennyiben az Árajánlat eltérő szabályt nem tartalmaz, az Árajánlat kibocsátásától számított 30 naptári nap. Az érvényességi ideje alatt az Árajánlat Igénylő általi elfogadása egyidejűleg Igénybejelentésnek minősül.
2. A Szerződés megkötésére irányuló Igénybejelentést a Szolgáltató által biztosított formanyomtatványon (pl. Szerződés-tervezet, Bővített ajánlat, megrendelőlap, átírási igénybejelentő) vagy az igénylés előírt tartalmi elemeinek megfelelő egyéb módon online űrlapon, táblagép eszközre rendszeresített űrlapon, emailben vagy azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszközön, valamint ezek kombinációjával, kivételesen egyéb ráutaló magatartással vagy írásban lehet megtenni.
3. A Szolgáltató az Igénybejelentést visszaigazolja, szükség esetén további adatokat kér be.



4. Az Igénylő az Igénybejelentéshez a Szolgáltató visszajelzéséig kötve van, de jogosult az igénybejelentését visszavonni.
5. Az Igénybejelentés önmagában nem minősül Megrendelésnek, és az Igénylő és a Szolgáltató között nem jön létre az Igénybejelentéssel egyidejűleg Szerződés.
6. A Szerződés megkötéséhez az Igénylő a Szolgáltató által kért adatokat, nyilatkozatokat az igénybejelentésre nyitva álló felületeken vagy erre a célra biztosított egyéb módon (pl. a Szerződéstervezetben vagy adatfelvételi űrlapon) adhatja be.
7. Az Eht. 129. § (5) bekezdésére figyelemmel általában a következő adatok szükségesek (amennyiben a Szolgáltatás jellege azt indokolja):
 - a) az Igénylő neve, székhelye,
 - b) az Igénylő számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
 - c) az Igénylő cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, adószáma,
 - d) a szolgáltatás igénybevételének helye,
 - e) díjfizetésre vonatkozó adatok,
 - f) az igényelt Szolgáltatás,
 - g) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek,
 - h) az igénybejelentés helye és időpontja,
 - i) a Szerződés időtartama és a határozott idő lejártakor érvényes rendelkezések.
8. A Szolgáltatót a jelen ÁSZF vonatkozásában nem terheli szerződéskötési kötelezettség.
9. A Szolgáltató a Szerződés megkötését megtagadhatja különösen, de nem kizárólagosan, ha:
 - a) az Igénybejelentésben megnevezett tevékenységet a Szolgáltató nem nyújtja,
 - b) az Igénylő a Megrendelést érvényes Szolgáltatói ajánlat hiányában nyújtotta be,
 - c) az Igénylőnek a Szolgáltatóval szemben bármilyen szolgáltatásból eredően díjtartozása van,
 - d) az Igénylő számlatartozása miatt a Szolgáltató vagy más hírközlési szolgáltató az előfizetői szerződését felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét korlátozta,



- e) az Igénylő számlatartozása miatt ellene a Szolgáltató vagy más elektronikus hírközlési szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett,
 - f) az Igénylő a Szolgáltatót vagy más szolgáltatót megtévesztett, és ezzel annak kárt okozott,
 - g) olyan létesítési címre vonatkozóan érkezik Igénybejelentés, amelyen igénybe vett Szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató a Megrendelővel korábban fennálló bármely Szerződést az igénybejelentés időpontjában még fennálló díjtartozás miatt felmondta.
10. Az Igénybejelentést követően a Szolgáltató elvégzi az igény teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait és az Igénylővel lefolytatott egyeztetést követően kibocsátott Szolgáltatói ajánlatban nyilatkozik és értesíti az Igénylőt az igényelt Szolgáltatás teljesíthetőségének tervezett időpontjáról vagy időtartamáról, az igénybevételének feltételeiről és a fizetendő díjáról, vagy arról, hogy az Igénybejelentést elutasítja (nem teljesíti).
11. A Megrendelést emailben a Szolgáltató ügyfélszolgálatának és a Szolgáltató kapcsolattartójának (értékesítő) e-mail címére kell megküldeni az elfogadott Szolgáltatói ajánlat vagy eredeti képi formáját megőrző másolatának becsatolásával. A Szolgáltató kizárólag az Igénylőtől, vagy meglévő jogviszony esetén a Megrendelőtől vagy az érdekkörében eljáró más személytől fogadja be a Megrendelést, iktatja és az Ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében ellenőrzi és haladéktalanul visszaigazolja. Az e-mail automatikus olvasási vagy kézbesítési visszaigazolása nem tekinthető a megrendelés során visszaigazolásnak, kizárólag a címzett által tevőlegesen írt válaszüzenet minősül visszaigazolásnak.
12. A Megrendelést a Szolgáltató telefonon vagy amilyen formában beérkezett, visszaigazolja.
13. A Megrendelés akkor tekinthető érvényesnek, ha azt az Igénylő nyilatkozattételre jogosult képviselője vagy az érdekkörében eljáró más személy teszi, és egyértelműen beazonosítható a Megrendelés tárgya. Amennyiben a Megrendelés a fenti szabályoknak nem felel meg, valamint a Szolgáltatói ajánlattól eltérő Megrendelés esetén érvényesen nem jön létre a Szerződés. Az ebből adódó késedelemért vagy a szerződéskötés megghiúsulásáért és az ebből adódó költségekért az Igénylő felelős.
14. Amennyiben az Igénylő az Igénybejelentését visszavonja vagy a Szolgáltatói ajánlatot az érvényességi idején belül nem fogadja el, a Felek a szerződéskötés elmaradásáért nem tartoznak egymás felé felelősséggel, a szerződéses tárgyalások sikertelenségének kockázatát mindegyik Fél maga viseli. A Szerződés létrejöttének elmaradásáért a Feleket kártérítési kötelezettség nem terheli.
15. Amennyiben az Igénylő által kért létesítési határidő korábbi, mint a Szolgáltató által tervezett létesítési határidő, a Szolgáltató a létesítés során figyelembe veszi az Igénylő kérését és törekszik a tervezett létesítési határidőt megelőző teljesítésre. Amennyiben



az Igénylő által kért létesítési határidő későbbi, mint a Szolgáltató által tervezett létesítési határidő, a Szolgáltató a későbbi időpontot tekinti irányadónak.

16. Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, a fogyasztó vagy más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely meg kell, hogy feleljen a közérthetőség és ellentmondás-mentesség követelményének. Az előfizetői szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra vonatkozóan általános szerződési feltételeket köteles készíteni, amelyek elektronikus hírközlési szabályoknak való megfelelését a Hatóság rendszeresen vizsgálja. Az előfizetői szerződés az általános szerződési feltételekből, valamint az egyedi előfizetői szerződésből áll.
17. Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizetői szerződés részévé válik az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató által az előfizető rendelkezésére bocsátott tájékoztatás (a továbbiakban: előzetes tájékoztatás) és az előfizetői szerződés adatainak összefoglalója.
18. Az Eht. törvényben és az e törvény felhatalmazása alapján kibocsátott, az előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló NMHH rendeletben (Eszr) nem szabályozott esetekre a Ptk. szerződésekre vonatkozó rendelkezései irányadók.
19. A felek az egyedi előfizetői szerződésben az Eht. törvényben, az Eht. törvény felhatalmazása alapján kibocsátott, az előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló NMHH rendeletben és az általános szerződési feltételekben foglaltaktól az előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.
20. Az előfizetői szerződésben semmis az a kikötés, amely az előfizetőnek az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban biztosított jogait megállapító rendelkezésektől – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – az előfizető hátrányára eltér. Semmis az előfizetőnek az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban megállapított jogáról lemondó jognyilatkozata.
21. A szolgáltató nem követelhet az előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlő végberendezést értékesít, amelyet az előfizető nem rendelt meg. A szolgáltató erre vonatkozó ajánlata az előfizetőnek az Eszr 6. § (2) bekezdésével összhangban tett kifejezett jognyilatkozata alapján tekinthető elfogadottnak.
22. Az előfizető az előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.
23. Az elektronikus hírközlési szolgáltató nem teheti függővé valamely előfizetői szolgáltatás igénybevételét az adott előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más előfizetői szolgáltatás igénybevételétől, vagy az adott előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más szolgáltatás vagy termék megvásárlásától vagy igénybevételétől.



24. A szolgáltató az Eht. 129. § (1a) bekezdés a) pontja szerinti előzetes tájékoztatás (a továbbiakban: előzetes tájékoztatás) keretében az ott meghatározott módon a (3)–(6) bekezdés szerinti információkat bocsátja rendelkezésre

- a) az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződéstől eltérő szerződések esetén a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Kormányrendelet) III. fejezetében;
- b) az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a Kormányrendelet IV. fejezetében meghatározott információk mellett.

25. Az előzetes tájékoztatási kötelezettséget a szolgáltató az általános szerződési feltételek útján is teljesíti. A szolgáltató az előzetes tájékoztatás tartalmát beépítette az általános szerződési feltételeibe. Ebben az esetben az előzetes tájékoztatási tartalmat egyértelműen megjelölve, könnyen megtalálható formában szerepeltette. Az előzetes tájékoztatás rendelkezésre bocsátásának módjára vonatkozó rendelkezéseket ebben az esetben az általános szerződési feltételekre alkalmazta.

1.10 Az szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr. Rendelet) előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

1.10.1 Előfizetői vagy Csatlakozási Szerződés

1. Az Előfizetői Szerződés a Szolgáltató és az Előfizető által, a Szolgáltatásnak a Szolgáltató által az Előfizető részére történő, az Előfizetői Szerződésben részletesen meghatározottak szerinti kialakítása, hozzáférés biztosítása és nyújtása tárgyában, valamint az Előfizetőnek a Szolgáltatás nyújtásáért a Díjszabásban meghatározottak szerinti ár kifizetésére vonatkozó kötelezettségvállalása tárgyában megkötött szerződés. Az Általános Szerződési Feltételek és a Díjszabás az Előfizetői Szerződés szerves részét képezik. A Szolgáltató a Szolgáltatást a vonatkozó törvényekben meghatározott követelmények feltételei szerint nyújtja beszerezve az ezekhez szükséges engedélyeket. Az Előfizető köteles az Előfizetési Szerződés feltételeit és rendelkezéseit betartani és teljesíteni, és köteles a Szolgáltatásoknak a Díjszabásban és az Előfizetési Szerződésben meghatározott díjait a vonatkozó határidőn belül megfizetni.

1.10.2 Előfizetői jogviszony létrehozása

1. Az előfizetői jogviszony az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó (a Szolgáltató ajánlatát tartalmazó) nyilatkozata jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti hatálybalépésével jön létre. Az Előfizetői Szerződés kizárólag távollévők közötti, elektronikus úton kötött szerződés formájában köthető meg a Szolgáltató weboldalán keresztül az Előfizető által tett nyilatkozat útján, amelyben az Előfizető a Szolgáltató ajánlatát elfogadja, és amelyre az Előfizetői Szerződés aláírására irányuló magatartása utal. A távollévők közötti, elektronikus úton kötött szerződés ráutaló magatartással létrejött szerződésnek minősül.



2. A szerződés megkötése során a szolgáltató az előfizető részéről szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak azt a tevőleges magatartást fogadhatja el, amely kétséget kizáróan kifejezi az előfizető szerződés megkötésére irányuló akaratát. A szolgáltató a nyilatkozattétel elmulasztását, vagy valamilyen magatartástól tartózkodást nem tekintheti az előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.
3. A távollévők közötti Előfizetői Szerződés a Szolgáltató és az Előfizető közt a Díjszabásban vagy az egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott árak szerint jön létre.
4. Az Előfizetői Szerződés megkötésének menete a következő:
 - az Előfizető ellátogat a www.vmfon.hu weboldadra,
 - az Előfizető megadja az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatait,
 - az Előfizető elfogadja az Általános Szerződési Feltételeket, az Előfizetői Szerződést és azok mellékleteit (ideértve különösen a Díjszabást),
 - az Előfizető benyújtja a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó igényét,
 - az igénybejelentés Előfizetőtől történő átvételét követően a Szolgáltató ellenőrzi az Előfizető igényét, és pozitív eredmény esetén elküldi ajánlatát az Előfizetőnek, amely tartalmazza az Előfizetői Szerződést és annak valamennyi mellékletét (ideértve a Díjszabást is), és
 - az Előfizető e-mailen vagy a subory.viptel.sk dokumentumküldő felületen visszaküldi a Szolgáltatónak az aláírt Előfizetői Szerződést annak valamennyi mellékletével együtt.
5. Az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó jognyilatkozata akkor válik hatályossá, amikor az Előfizető visszaküldi az aláírt Előfizetői Szerződést e-mailen vagy benyújtja azt a subory.viptel.sk felületen a részére megküldött ajánlatban szereplő határidőn belül.
6. Az Előfizetőnek a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó igénybejelentésének tartalmaznia kell a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges valamennyi adatot és feltételt ideértve különösen a Szolgáltatás megkezdésének dátumát (amely nem lehet korábbi, mint az Előfizetői szerződésnek az Általános Szerződési Feltételek szerinti hatálybalépési napja).
7. A Szolgáltató az Előfizető igénybejelentését ellenőrzi annak érdekében, hogy az igénybejelentés átvételét követően azonnal, de legkésőbb 15 napon belül megállapítsa annak teljesíthetőségét. A Szolgáltató e határidőn belül kijelenti, és igazolható módon értesíti az Előfizetőt arról, hogy a Szolgáltató



- a) elfogadja-e az Előfizető által benyújtott igényt, és egyidejűleg ajánlatot tesz-e az Előfizető részére Előfizetői Szerződés megkötésére az Általános Szerződési Feltételekben előírtak szerint;
- b) a technikai feltételek hiányában nem képes a Szolgáltatást az igénybejelentéstől számított 30 napon belül biztosítani, de az igényt elfogadja, amely esetben a Szolgáltató megadja a Szolgáltatás megkezdésének határidejét (mely határidő nem lehet az igénybejelentéstől számított 90 napnál hosszabb); vagy
- c) az igényt elutasítja.
8. Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez az Előfizetőnek vagy képviselőjének érvényes személyi igazolványt, útlevelet vagy más megfelelő személyazonosságot igazoló okiratot kell bemutatnia. Jogi személyek esetén (a képviselőjük fent említett okiratai mellett) a jogi személy bejegyzésére vonatkozó bírósági vagy közigazgatási határozatot vagy a bejegyzésre vonatkozó igazolást vagy más bizonyítékot, a jogi személy képviselőjének aláírási címpéldányát és az alapító okiratot vagy a társasági szerződést kell benyújtani. Az Előfizető az említett dokumentumokat benyújthatja e-mailen vagy a Szolgáltató által, a subory.viptel.sk weboldalán fenntartott dokumentumküldő felületen keresztül.
9. Az Előfizetőt büntetőjogi felelősség terheli a Szolgáltató részére megadott valamennyi adat helyességét, hitelességét és valóságát illetően. A Szolgáltató az Előfizető által megadott adatokat az Előfizetői Szerződés megkötése folyamatának részeként ellenőrzi. Ha a Szolgáltató azt észleli, hogy az Előfizető által megadott adatok hamisak, valótlanok vagy helytelenek, hogy az Előfizető a szükséges dokumentumokat nem mutatta be vagy hogy az Előfizető nem küldte vissza a szerződés-visszaigazolási kódot a megadott határidőn belül, akkor az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó nyilatkozata érvénytelen.
10. Annak megelőzése érdekében, hogy egy potenciális Előfizető bármely szerződéses kötelezettsége teljesítését kijátssza, a Szolgáltató megtagadhatja az Előfizetői Szerződés megkötését, amennyiben ésszerű okkal feltételezhető, hogy a potenciális Előfizető megpróbálta félrevezetni, ténylegesen félrevezette vagy tévedésben tartotta a Szolgáltatót (különösen abban az esetben, ha az azonosítás céljára átadott dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).
11. Ha az Előfizetői Szerződés másként nem rendelkezik, az Előfizetői Szerződést a Felek határozatlan időre kötik meg.
12. Miután a Felek az Előfizetői Szerződést a fentiek szerint megkötötték, a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését 48 órán belül regisztrálja, és az Előfizetői Szerződés megkötését az Előfizető részére elektronikusan visszaigazolja. A regisztrációtól számított öt napon belül a Szolgáltató elküldi az Előfizetői Szerződést az Előfizetőnek e-mailen, vagy e-mailen vagy elektronikus úton tájékoztatja az Előfizetőt, hogy hogyan érheti el az Előfizetői Szerződést.



13. Az Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek szerint megkezdi a Szolgáltatás nyújtását.
14. Az Előfizetői Szerződés megkötése előtt a Szolgáltató gondoskodik róla, hogy az Előfizető megismerhesse az Előfizetői Szerződés és mellékletei szövegét, amelyek a Szolgáltató ajánlatát is tartalmazzák. A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket weboldalán teszi közzé. Az Előfizető az Általános Szerződési Feltételeket emellett a Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül is beszerezheti.
15. Az Előfizetői Szerződés érvényességi ideje alatt, illetve annak megszűnését követően, az Eht. 143. § (2) bekezdésében meghatározott elévülési időn belül az Előfizető évente egyszer díjmentesen kérheti az Előfizetői Szerződés Előfizető által meghatározott időpontban érvényes feltételeit tartalmazó dokumentum átadását. E dokumentumnak legalább az Eszr. Rendelet 11. § (1) bekezdésében meghatározott tételeket kell tartalmaznia. A Szolgáltató e dokumentumot igazolható módon adja át vagy küldi el az Előfizető részére papír alapú nyomtatott formában, tartós adathordozón vagy e-mailen az Előfizető választásának megfelelően. Amennyiben az Előfizető a fenti dokumentum átadását évente egy alkalomnál többször kéri, köteles azért a Díjszabásban meghatározott díjat fizetni.
16. A Csatlakozási Szerződés bármely rendelkezésének érvénytelensége nem vonja maga után a szerződés teljes érvénytelenségét.
17. Kölcsönös konfliktus esetén a szerződő felek csatlakozási szerződésben meghatározott megállapodása az irányadó az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései előtt.

1.10.3 Szerződés létrejötte és hatályba lépése

1. A Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó Szerződés
 - a) a minden Fél általi aláírás napján, ha az nem egy napon történik, úgy a későbbi aláírás napján, vagy
 - b) a Megrendelés Szolgáltató általi visszaigazolásával a Szolgáltatóhoz való beérkezésének napján, vagy
 - c) ráutaló magatartás esetén a ráutaló magatartás tanúsításával jön létre és lép hatályba.
2. Az elektronikus úton kötött Szerződés írásban megkötött szerződésnek minősül.
3. A Megrendelés és annak visszaigazolása akkor tekintendő a Szolgáltatóhoz, illetve az Igénylőhöz megérkezettnek, amikor az a címzett számára hozzáférhetővé vált.
4. Amennyiben a Szolgáltató a Szerződés teljesítését a Megrendelő Igénybejelentése alapján már megkezdte, a Szerződés az Igénybejelentés beérkezésének, de legkésőbb valamelyik végponton a szolgáltatásnyújtás tényleges megkezdésének (Átadásának)



napjára visszamenőlegesen lép hatályba. Ebben az esetben a Felek a már igénybe vett Szolgáltatás díját az Egyedi Szerződésben írt feltételek szerint legkésőbb az Egyedi Szerződés létrejöttét követően a soron következő szolgáltatói számlában kötelesek egymással elszámolni.

5. Számhordozás esetén a Szerződés akkor lép hatályba, ha

a) a Szolgáltató a meghatározott felszerelési helyen az Előfizetői hozzáférési pontot kiépítette és a Számhordozás műszakilag megvalósult, vagy

b) a Számhordozás meghiúsult, de az Igénylő a Szolgáltató által osztott hívószámmal igénybe veszi a Szolgáltatást.

6. Az Átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés a Számhordozás megvalósulásával megszűnik, illetve módosul. A fennálló előfizetői szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az Igénylő nem igényelte a számhordozást, az Átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes előfizetői szerződés módosításával fenntartja vagy az Igénylő kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az Átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződés megszüntetését az Igénylő az Átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.

7. Az előzőekben írt feltételek nem teljesülése esetén a Szerződés az adott végpont vonatkozásában nem lép hatályba, a felek az eredeti – szerződéskötés előtti – állapotot visszaállítják, és egymással szemben a Szerződésből eredően további kötelezettségekkel nem tartoznak és jogosultságok sem illetik meg őket.

1.10.4 Elállás a Szerződéstől

1. A Szerződéstől való elállás azt jelenti, hogy a Felek úgy tekintik, mintha közöttük a Szerződés létre sem jött volna, azonban az igénybe vett szolgáltatás díját az Igénylőnek meg kell fizetnie. A Megrendelő elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott Szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni a Megrendelő számára, a Megrendelő pedig köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltató által részére átadott Eszközt és Készüléket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

2. Amennyiben jogszabály vagy az ÁSZF az Igénylő számára a Szerződés megkötését követő időszakra elállási vagy felmondási jogot biztosít, az annak gyakorlására nyitva álló időszak első napja a Szerződés megkötésének napját követő első nap.

3. A Szolgáltató jogosult a Szerződéstől elállni abban az esetben, ha bebizonyosodik, hogy a Szerződés a Megrendelőnek felróható okból az annak létrejöttére vonatkozó jogszabályi vagy ÁSZF rendelkezéseknek nem felelt meg.

4. A csatlakozási szerződéstől való elállás a másik szerződő féllel szemben az írásbeli közlés napján lép hatályba. A csatlakozási szerződéstől való elállás akkor is kézbesítettnek minősül, ha a másik szerződő fél küldi el a küldeményt nem veszi át, mégpedig azon a napon, amikor a posta sikertelen kézbesítési kísérletet tett.



5. Az Előfizető a határozatlan időre kötött csatlakozási szerződést bármikor jogosult felmondani bármilyen okból vagy ok nélkül.
6. A VM Telecom felmondhatja a csatlakozási szerződést:
 - ha nem tudja tovább nyújtani a Szolgáltatást a megállapodás szerinti terjedelemben vagy a szükséges minőségben,
 - a Szolgáltatás korszerűsítése miatt, mely a Szolgáltatás nyújtásának megszűnésével jár. Ilyen esetben a VM Telecom HU együttesen köteles az Előfizetőnek műszakilag és árhoz közeli szolgáltatást nyújtani.
7. A felmondási idő mindkét fél számára azonos, egy naptári hónap. Felmondási idő az a felmondás beadásának időpontját követő hónap első napjától kezdődik. A Csatlakozási Szerződés felmondása kézbesítettnek minősül abban az esetben, ha a másik szerződő fél nem veszi át a küldeményt.
8. A csatlakozási szerződés a szerződő felek megállapodása alapján is felmondható. Érdeklődő Résztevő a Kapcsolódási Szerződés megállapodással történő megszüntetésére írásbeli kérelmet nyújt be a VM Telecom HU-nak.
9. Ha az Előfizető egy másik Társaságot kért fel az Előfizető által a Szolgáltatáson belül használt szám hálózatba történő átvitelére, a meghatározott szolgáltatás teljesítésének objektív lehetetlensége miatt a Szerződés megszűnik. A VM Telecom HU nem számít fel díjat az Előfizetőnek a VM Telecom hálózatából egy másik Vállalat hálózatába történő szám hordozásáért, az Előfizető Szerződésből eredő kötelezettségei azonban változatlanok maradnak.
10. A csatlakozási szerződés megszűnésekor a VM Telecom HU megküldi a végleges elszámolást az előfizetőnek, melyet az Előfizető, illetve annak jogutódja köteles téríteni a meghatározott határidőn belül.

1.10.5 Határozott időre szóló szerződések

1. Feltéve, hogy az Előfizetői Szerződés határozott időtartamra is megköthető, a határozott időtartamra szóló Előfizetői Szerződés megkötése előtt a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy határozott illetve határozatlan időre szóló szerződést is köthet, és bemutatja azok részletes feltételeit. A határozott időre szóló Előfizetői Szerződés megkötése előtt a Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt a következőkről:
 - a) az Előfizetői Szerződés teljes határozott időtartama alatt minimálisan felszámolt teljes költségek összege minden egyes Szolgáltatásra vagy szolgáltatás-elemre vonatkozóan külön valamint összesítve (költségnek minősül különösen a belépési díj, a havi fix díjak, bármely Berendezés ára, a Berendezésért (esetlegesen) fizetendő havi részletek, a(z esetleges) kamatok, a Berendezés bérleti díja),



- b) a határozott időre szóló szerződés lejárat dátuma.
2. A határozott időre szóló Előfizetői Szerződés megkötése előtt a Szolgáltató ajánlatot tehet határozatlan idejű Előfizetői Szerződés megkötésére, és annak részletes feltételeit köteles bemutatni.

1.11 Az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatok listája

1. A Szolgáltató begyűjtheti és feldolgozhatja a telefonszámot, a rendezetlen tartozások összegét, valamint az alábbi, az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó adatokat.
2. Az egyedi előfizetői szerződésnek az Eht. 129. § (5) bekezdésére figyelemmel legalább a következőket kell tartalmaznia:
 - a) Az előfizetői adatok körében: az Eht. 154. § (2) bekezdése szerinti adatok;
 - b) az előfizetői szolgáltatás nyújtása körében kezeli az előfizető azonosításához szükséges alábbi adatokat:
 - az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye;
 - az előfizető számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma;
 - az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve;
 - az előfizető képviselőjének a)-c) pont szerinti adatai;
 - az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma;
 - az előfizető személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma;
 - az előfizető lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma
 - c) az előfizető által kapcsolattartásra, értesítésre megadott elérhetőségek;

A szolgáltató adatai:

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

Az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:

- a) a szolgáltatás, a díjcsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások, az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e, az előfizetői hozzáférési pont helye,
- b) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
- c) alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), utalás arra, hogy a szolgáltatáshoz kapcsolódó valamennyi egyéb díj az általános szerződési feltételekben hol található, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét



- képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva, cd) a díjfizetés módja,
- d) a számlakibocsátás határideje,
 - e) telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás esetén az előfizető hívószáma, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, vagy amennyiben az előfizetői szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje,
 - f) a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke;
 - g) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlévők között kötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja.
3. Az Előfizető erre vonatkozóan megadott előzetes, kifejezett engedélyével, melyet az Előfizető a jelen Általános Szerződési Feltételektől külön ad meg, a Szolgáltató saját és általa nyújtott Szolgáltatásaira vagy más termékekre vonatkozó direkt marketing céllal és a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően kapcsolatba léphet az Előfizetővel elektronikus kommunikációs úton ideértve elsősorban, de nem kizárólagos jelleggel az Előfizetőnek a Szolgáltató részére a Szolgáltatás Előfizetőnek történő nyújtása kapcsán megadott elérhetőségeire intézett telefonhívásokat és azokra küldött egyéb számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatási üzenetet. Emellett internetes oldalán és marketing anyagaiban a Szolgáltató felhasználhatja referenciaként az Előfizető cégnevét / vezetékes- és keresztnévét a részére nyújtott szolgáltatás rövid leírásával. Az Előfizetők az adataik használatára vonatkozó engedélyt bármikor díjmentesen visszavonhatják az erre vonatkozó akaratuk írott formában való kifejezésének igazolható módon történő átadásával a Szolgáltató részére.
4. Az Eht. szerinti magánszemély Előfizetők esetén reklámok és ajánlatok kizárólag az Előfizető kifejezett kérésére vagy előzetes engedélyével juttathatók el az Előfizető részére a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül.

1.12 Az Előfizetői Szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a Szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

1. Az Előfizetői Szerződés alapján a Szolgáltató kötelezettséget vállal a Szolgáltatás Előfizető részére történő nyújtására és az Előfizetői Szerződésből eredő minden egyéb kötelezettsége teljesítésére a jelen Általános Szerződési Feltételek és az Előfizetői Szerződés rendelkezései szerint. Az Előfizető ezzel szemben vállalja, hogy a Szolgáltató részére annak az Előfizetői Szerződés szerinti kötelezettségei teljesítéséért a Szolgáltatás nyújtásáért fizetendő díjat az Előfizetői Szerződésben/Díjszabásban és a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott összegben valamint az Előfizetői Szerződésben/Általános Szerződési Feltételekben/Díjszabásban meghatározott módon és feltételekkel megfizeti, és teljesít minden egyéb az Általános Szerződési Feltételekben/Előfizetői Szerződésben előírt vagy az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettséget.
2. A Szolgáltató a Szolgáltatást az Előfizető részére folyamatos jelleggel nyújtja az Előfizetői Szerződésben meghatározott naptól kezdődően.



3. A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásokra nem vonatkozik földrajzi korlátozás az Általános Szerződési Feltételek értelmében.

1.13 A Szolgáltatás anyagi és egyéb korlátozásai

1. Ha az Előfizetői Szerződés másként nem rendelkezik, a Szolgáltatás nyújtására vonatkozó kötelezettsége teljesítése során a Szolgáltató nem biztosít az Előfizető részére semmilyen, a Szolgáltatás megfelelő használatához szükséges végberendezést, és az Előfizető végberendezésének működőképességéről sem gondoskodik és nem végez más szerviztevékenységet azzal a kivétellel, hogy vállalja, hogy díjmentesen elhárítja a nem az Előfizető hibájából felmerülő és az Előfizető végberendezését nem érintő Hibákat.
2. A Szolgáltatás nyújtásának alapfeltétele a meglévő, megfelelő minőségű Internet Hozzáférés az igényelt beszédcsatornák számától függően, de legalább 128 kbps sávszélességgel le- és feltöltésre egyaránt, emellett az internet hozzáférés biztosítójának hangátvitelt is lehetővé kell tennie. A szolgáltatás csak abban az esetben működik megfelelő minőségben, ha az Internet kapcsolat tényleges feltöltési és letöltési sebessége legalább eléri a 128 kbps értéket, ellenkező esetben a szolgáltatás minősége ingadozhat.
3. Az Előfizető a Szolgáltatást nem adhatja tovább, nem nyújthat elektronikus kommunikációs szolgáltatásokat a Szolgáltatáson keresztül, illetve nem értékesítheti tovább a Szolgáltatást. A felsoroltak a rendeltetésszerű joggyakorlás megsértésének minősülnek. A Szolgáltatást a Szolgáltató az Előfizető személyes használatára nyújtja.
4. A szolgáltatás igénybevételét akadályozhatják tervezett karbantartások és esetlegesen bekövetkező üzemszünetek. Kétféle üzemszünet fordulhat elő tervezett és előre nem látható okból bekövetkező üzemszünet.
5. Nem tervezett üzemszünet esetével a szolgáltató előre nem tud számolni, azonban a vállalt hibaelhárítási időt, illetve rendelkezésre állást nem haladhatja meg. A szolgáltatás igénybevételének egyéb időbeli korlátja nincs.

1.14 A Szolgáltató megtagadhatja az Előfizetői Szerződés egy potenciális Előfizetővel történő megkötését, ha

- a) a Szolgáltatásnak a potenciális Előfizető által igényelt helyszínen, az igényelt körben vagy minőségben vagy az igényelt feltételekkel történő nyújtása technikailag nem kivitelezhető vagy csak túlságosan magas költség mellett lenne lehetséges;
- b) a potenciális Előfizető nem fogadja el a Szolgáltatás nyújtására vonatkozóan az Előfizetői Szerződésben, a Díjszabásban és/vagy a jelen Általános Szerződési Feltételekben előírtakat;
- c) a potenciális Előfizető nem rendelkezik az itt meghatározottak szerinti megfelelő minőségű Internet Hozzáféréssel;



d) a potenciális Előfizető nem adja át az itt előírt dokumentumokat, vagy érvénytelen vagy nem kapcsolódó dokumentumokat ad át;

e) az Előfizetői Szerződés megkötése az általános érvényű jogszabályokba vagy jó erkölcsbe ütközne.

1. A fentiekén túlmenően a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megkötését abban az esetben is megtagadhatja vagy egy a Szolgáltató által meghatározott összeg kifizetéséhez kötheti, ha a potenciális Előfizető a Szolgáltató vagy más telekommunikációs szolgáltató vállalkozás adósa. Az Előfizetői Szerződés megszűnését követően a Szolgáltató új Előfizetői Szerződést köthet az Előfizetővel, ha az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szembeni, a Szolgáltatás használatából eredő nem teljesített fizetési kötelezettsége, illetve ha a korábbi Előfizetői Szerződés nem az Előfizető szerződéses kötelezettségeinek megszegése okán került felmondásra.

1.15 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy a hálózati végponthoz vagy hálózathoz történő csatlakozásra és a Szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

Ha az Előfizető és a Szolgáltató másként nem állapodik meg, a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását az Előfizetői Szerződés hatályba lépésétől számított 5 (öt) munkanapon belül köteles megkezdeni.

1.16 Mobil internet-hozzáférési, mobil rádiótelefon, szabad vételű műholdas, valamint Szabad vételű digitális műsorterjesztési előfizetői szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén az Eszr. rendelet 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei

Nem alkalmazandó.



2 Az előfizetői szolgáltatás tartalma

2.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői Szolgáltatás leírása

1. A "Szolgáltatás" elektronikus hírközlési szolgáltatás, melynek célja elsősorban a hangalapú kommunikáció részben vagy teljes egészében Interneten keresztül történő továbbítása hívások kezdeményezése és fogadása érdekében a nemzeti vagy nemzetközi számozási tervben szereplő hívószámok segítségével. A Szolgáltatás az Eht. szerinti nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás. A Szolgáltatás nyújtása magában foglalja a Berendezés értékesítését és más kapcsolódó tevékenységeket (műszaki támogatás és tanácsadás nyújtását), valamint más jellegű kiegészítő szolgáltatásokat is a Felek megállapodása szerint. E szolgáltatások árait és a számlázási feltételeket a Díjszabás tartalmazza.
2. A Szolgáltató az Előfizető kérésére díjmentesen biztosít hívásazonosító szolgáltatást, rejtett szám és szelektív hívásletiltást (melyet írásban vagy az Előfizető Ügyfélzónájában a megfelelő opció kiválasztásával lehet igényelni), valamint az emeldíjas beérkező és kimenő hívások és szolgáltatások letiltását, illetve ezen letiltások feloldását.
3. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatás technológiai korlátaiból származó minőség- vagy működésbeli csökkenésért, s a szolgáltatás igénybevétele során bekövetkezett esetleges károkért (pl. adatvesztés, vírusfertőzés, meghibásodás), kivéve a Szolgáltató részéről szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozott károkat. A szolgáltatás nem működik az Előfizető Internet-szolgáltatásának szünetelése, vagy a minimálisan szükséges sáv szélesség hiánya esetén, így a hívások sikerességét - az Internet forgalmi viszonyaiból adódóan - a Szolgáltató nem garantálja.
4. A szolgáltatás feltétele:
 - a) hogy az Előfizető rendelkezzen szélessávú Internet hozzáférés szolgáltatással, amelyet bármelyik Internet Szolgáltatótól megrendelhet.
 - b) az Előfizető rendelkezzen számítógéppel és a szükséges egyéb eszközökkel (mikrofon, fülhallgató) vagy a szolgáltatás használatára alkalmas végberendezéssel (ATA + hagyományos telefon; IP telefon), amely alkalmas az Internet hálózathoz való csatlakozásra.
 - c) Az Előfizető egyedi előfizetői szerződést kössön a Szolgáltatóval a 2. sz. mellékletben meghatározott díjsomagra.
 - d) Az Előfizető eleget tegyen az általa választott díjsomag rendelkezéseinek.

2.2 A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe



Az Általános Szerződési Feltételek és az Előfizetői Szerződés rendelkezései értelmében a Szolgáltatás Magyarország területén érhető el.

2.3 Segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás

A segélyhívó számok a Szolgáltatás keretén belül díjmentesen hívhatók.

2.4 Segélyhívó szám

1. A nyilvánosan elérhető számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató köteles ingyenesen – nyilvános telefonállomás esetén fizetőeszköz használata nélkül – biztosítani minden végfelhasználója számára a jogszabályban meghatározott hívószámokon keresztül, ideértve a „112” egységes európai segélyhívószámot is, a segélyhívó szolgálatok, valamint segélyszolgálati állomások elérését.
2. A segélyhívások megválaszolása céljából a nyilvánosan elérhető számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltása, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulás hiánya vagy visszavonása esetén is köteles díjmentesen a segélyhívó szolgálatok és a segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátani – jogszabályban meghatározott módon – a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.
3. Az Eht. 145. § (2) bekezdésében előírt kötelezettség alapján, valamint a segélyhívások fogadása érdekében a Szolgáltató a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat (külön jogszabályban meghatározott módon) a segélyszolgálatok rendelkezésére bocsátja még abban az esetben is, ha az Előfizető a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltását kérte, vagy a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulását nem adta meg vagy visszavonta. E kötelezettség alapján a Szolgáltató a hívó fél telefonszámát valós időben felfedi a hívott fél számára az olyan intézmények telefonszámainra indított hívások esetén, amelyek a 24/1997. (III.26.) BM rendelet értelmében az állam működése, illetőleg a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítménynek minősülnek ideértve a rendőrséget, a tűzoltóságot és a mentőszolgálatot, valamint a "112" egységes európai segélyhívószámra indított hívások esetén.

2.5 Riasztási és veszélyhelyzeti egyéb számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatási-tájékoztatás

A mobil rádiótelefon szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató a lakosság riasztásának és veszélyhelyzeti tájékoztatásának érdekében biztosítja ezen információk célba juttatását egyéb számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás útján. Ezen információk célba juttatásának költsége a szolgáltatót terheli.

2.6 Tájékoztatás arról, hogy a Szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A Szolgáltatás nem minősül egyetemes szolgáltatásnak.



2.7 A Szolgáltató felelősségi határát jelentő Előfizetői hozzáférési pont helye;

1. Az Előfizető hozzáférési pontjának helye azon hálózati végpont, amelyen az Internet Hozzáférés az Előfizető rendelkezésére áll, és amelyen fizikailag és/vagy logikailag végberendezést csatlakoztat az internethez a Szolgáltatás vagy más az interneten keresztül elérhető funkciók és szolgáltatások igénybevétele céljából.



3 Az előfizetői Szolgáltatás minősége, biztonsága

1. Szolgáltatásminőség alatt a szolgáltatási képességek azon együttes hatását értjük, amely a Szolgáltatás igénybevevőjének elégedettségi fokát meghatározza.
2. A szolgáltatásminőségi követelmények a Szolgáltató által vállalt szolgáltatásminőségi célértékek és minőségi követelmények összessége, amelyek teljesülése vagy túlteljesülése esetén – a jogkövetkezmények tekintetében – a Szolgáltatás megfelelőnek, vagy a célértékek nem teljesülése esetén pedig alulteljesítettnek vagy igénybe nem vehetőnek minősül.
3. Az Előfizetői Szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei.
4. Az előfizetői szerződés megszegése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató az Elnök által rendeletben meghatározott szerinti kötbért köteles fizetni.
5. Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a Hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető.
6. Amennyiben a kérelmező az előző bekezdésben foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy az előző bekezdésben foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét.
7. Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.
8. A Szolgáltatást a Szolgáltató a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendeletben meghatározott minőségi mutatóknak és célértékeknek megfelelően nyújtja.
9. Az internet-hozzáférési szolgáltatásokat és a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatásokat nyújtó szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségére vonatkozó információkat rendszeresen közzétenni az Elnök rendeletében meghatározott esetben, tartalommal, formában és módon, hogy az előfizetők – beleértve a fogyasztóssággal élő személyeket is – átfogó, összehasonlítható, megbízható, felhasználóbarát, naprakész információhoz juthassanak.
10. A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az egyedi előfizetői szerződésben és az egyes szolgáltatás-típusok leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek, kivéve, ha a hálózat hozzáférési szerződéseiben a vele kapcsolatba kerülő Szolgáltatók ennél alacsonyabb értéket vállalnak. Ebben az esetben a vállalt célértéket a Szolgáltató ügyfélszolgálatán közzéteszi, és a változásról az Előfizetőket megfelelően értesíti.
11. A Szolgáltató – az Előfizető kifejezett hozzájárulása nélkül – az előfizetői érdekek védelmében hívásfigyelő rendszert üzemeltet, amely számlázási időszakon belül is jelzi a várhatóan kiugróan magas számlaösszeget eredményező hívásokat. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizető figyelmének felhívása, esetleges intézkedések megtétele érdekében az Előfizetőt értesítheti, és a továbbiakban vele történt egyeztetésnek megfelelően jár el, akár a szolgáltatás korlátozása, akár más intézkedés megtételét illetően.
12. Amennyiben az Emelt díjas megkülönböztetett szolgáltatási szám hívása esetén az Előfizető részére kiszámlázandó díj eléri a hatóság által közzétett legmagasabb díjat, úgy a Szolgáltató a hívást bonthatja. Az Internet-hívások, valamint azon Előfizetők



hívásai, akik ezt az ügyfélszolgálaton keresztül kifejezetten kérik, nem kerülnek elbontásra. Ezek az adatok a felügyeleti szoftver erre a célra szolgáló adatbázisában kerülnek rögzítésre. A Szolgáltató a felelősségét kizárja arra az esetre, ha a rendszer hibája miatt a bontás esetlegesen nem történik meg.

13. Az Elnöki rendelet szerint:

- a) A szolgáltatók a szolgáltatás minőségének biztosítása érdekében a szolgáltatásminőségi követelmények teljesítésére vonatkozó célértékeket kötelesek vállalnak.
- b) Az egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit az általános szerződési feltételekben valamennyi szolgáltató köteles feltüntetni.
- c) Hálózati szolgáltatásminőségi követelményekre vonatkozó célértékeket a szolgáltató akkor köteles vállalni, ha az előfizetői szám meghaladja az ezer főt. Amennyiben az előfizetői szám már a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor meghaladja az ezer főt, akkor a szolgáltatás nyújtásának megkezdésével egyidejűleg, egyéb esetben pedig azon évet követő első év január 1-jével köteles hálózati szolgáltatásminőségi követelményekre vonatkozó célértékeket vállalni, amelyben az előfizetői szám meghaladta az ezer főt.
- d) A hálózati szolgáltatásminőségre vonatkozó, előzetesen vállalt célértékeket köteles a szolgáltató internetes honlapján a nyitóoldalról elérhetően, tárolható, kereshető és nyomtatható módon közzétenni, és azok mellett feltüntetni a vizsgálati terv szerinti ellenőrzés által megállapított, a célértékek teljesülésére vonatkozó adatokat. A részletes adatokat a 3. sz. melléklet tartalmazza.
- e) A szolgáltató e rendeletben előírtakon túl további szolgáltatásminőségi követelményeket és ezekhez tartozó célértékeket is vállalhat, melyek közzétételére a (2), valamint a (4) bekezdések rendelkezései alkalmazandók.

14. A szolgáltató felelőssége az általa kiépített szolgáltatás-hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a szolgáltató a jogszabályi előírásoknak megfelelő műszaki követelményeket, így különösen az érvényes szabványban meghatározottakat teljesíteni.

15. E pontban alkalmazott fogalmak:

- a) egyedi szolgáltatásminőségi követelmény: az előfizetői hozzáférési ponton a szolgáltató által az előfizetői szerződésben kötelezően vállalt szerződésben vállalt és teljesítendő szolgáltatásminőségi követelmény;
- b) előfizetői szám: a szolgáltatóval előfizetői szerződéses jogviszonyban lévő egyéni előfizetők száma e rendeletben meghatározott szolgáltatásonként, az erre vonatkozó adatszolgáltatást megelőző év december 31-i állapot szerint;
- c) forgalom mérésen alapuló számlázási rendszer: minden olyan számlázási rendszer, ahol az előfizetők díjfizetése, illetve egy forgalmi keret felhasználásának mértéke, vagy a szolgáltatás igénybevétele, minősége részben vagy egészben az időponttól, időtartamtól, a hívások, az adatközlések számától, illetve az átvitt adatmennyiségtől függ;
- d) hálózati szolgáltatásminőségi követelmény: a szolgáltató hálózatát, illetve szolgáltatását általánosan jellemző szolgáltatásminőségi követelmény;
- e) régió: a statisztikai célú területi egységek nomenklatúrájának (NUTS) létrehozásáról szóló, 2003. május 26-i 1059/2003/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletben meghatározott NUTS 2. szintű területi egység;
- f) számlázási rendszer: a szolgáltatás igénybevételének mértékét, a szolgáltató teljesítésének ellenértékét, illetve az előfizető által fizetendő díjat meghatározó, a



számlakészítéshez szükséges alap adatokat előállító, tároló, feldolgozó, számlákat készítő rendszerek, folyamatok összessége;

- g) számlázási egység: az adott szolgáltatás igénybevételének azon legkisebb mértéke, melyet a számlázási rendszer a számlázási folyamatokban alap-mértékegységként kezel, és melyet a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határoz meg;
- h) szolgáltatásminőségi követelmények: a szolgáltató által vállalt, kötelezően teljesítendő célértékek és a szolgáltatás minőségét meghatározó elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban rögzített előírások összessége.

3.1 A szolgáltatás minőségének egyedi megfelelése

1. Ha a szolgáltatót az Eszr. 22. § (1) bekezdése szerinti hibaelhárítási kötelezettség terheli, és az egyedi szolgáltatásminőségi követelmények valamely célértéke az előfizetői hozzáférési ponton az Eszr. 22. § (1) bekezdésében foglalt határidő elteltét követően nem teljesül, melynek eredményeként
 - a) a szolgáltatás csak az előfizetői szerződés szerinti minőségének romlásával, illetve mennyiségének csökkenésével vehető igénybe, az Eszr. 23. § (1) bekezdés a) és b) pontja szerint megállapított, az Eszr. 23. § (2) bekezdés b) pontjában;
 - b) az előfizetői hozzáférési ponton teljesített érték olyan mértékben tér el a célértéktől, hogy az nem teszi lehetővé az előfizető számára a szolgáltatás igénybevételét, az Eszr. 23. § (1) bekezdés a) és b) pontja szerint megállapított, az Eszr. 23. § (2) bekezdés c) pontjában meghatározott mértékű kötbért fizet a szolgáltató az előfizetőnek. A kötbér mértékét a 7.4. pont tartalmazza.
2. Nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás esetén a szolgáltató köteles a beszédminőségre vonatkozóan százalékban kifejezett egyedi szolgáltatásminőségi követelmény célértéket meghatározni, melyet beszédmodellen alapuló, objektív, egybefüggő mérési sorozattal kell ellenőrizni.

3.2 A szolgáltatás minőségének hálózati megfelelése

1. A szolgáltatónak a minőség helyreállítása érdekében haladéktalanul intézkednie kell, ha az ellenőrzés alapján megállapítja, hogy a szolgáltatás nem felel meg valamely hálózati szolgáltatásminőségi követelmény célértékének. Az intézkedést követően a korábban nem teljesített hálózati szolgáltatásminőségi követelmény teljesítésének ellenőrzését meg kell ismételnie.
2. Az a szolgáltató, amely az előző naptári év december 31-én már legalább féléves időtartamban ténylegesen nyújtja szolgáltatását, és az előfizetői szám az ezer főt meghaladja, választása szerint a hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékeinek teljesülését
 - a) az önmaga által kiadott megfeleléségi nyilatkozattal, vagy
 - b) az ISO szabványoknak megfelelően tanúsított minőségirányítási rendszerrel rendelkező szolgáltató által kiállított, e rendelet szerinti szolgáltatásminőségi követelményeknek történő megfelelésre vonatkozó nyilatkozattal és érvényes tanúsítvánnyal, felülvizsgálati jelentéssel, vagy



c) az elektronikus hírközlésért felelős miniszter által kijelölt, illetve az erre a tevékenységre akkreditált tanúsító szervezet által kiállított, érvényes tanúsítvánnyal, illetőleg tanúsítás felülvizsgálati jelentéssel igazolhatja.

3. Hálózati szolgáltatás minőségi értékek leírása: (1000 előfizető felett vállalt szolgáltatás minőségi értékek)

a) az első csatlakozás létesítési ideje, amely az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések

b) a hibaarány hozzáférési vonalanként, amely a hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma;

c) csak a helyhez kötött szolgáltatások esetén alkalmazandó – hibajavítási idő, amely a hibabejelentéstől a szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapotának visszaállításáig eltelt idő;

d) a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén, amely két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható

4. Az 1. bekezdés a)–c) pontjában szereplő paramétereknek lehetővé kell tenniük a teljesítmény regionális, legalább NUTS 2. régió szintű statisztikai elemzését.

5. Az első csatlakozás időt, valamint a minőségi panaszok, hibabejelentések, számla reklamációk kezelésének idejét a szolgáltató belső nyilvántartási rendszerében tartja nyilván. Az ügyfélszolgálati válaszidőt próbahívásokkal ellenőrzi és ezekről jegyzőkönyvet vesz fel.

3.3 Beszédminőség

1. A Szolgáltató által a követelményre vonatkozóan meghatározott célérték: 99%.

2. Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása: az a követelmény, amelynek az Előfizető hozzáférési pontját biztosító hálózati elem kapcsán meg kell felelni sikeres hívások esetén, melyet a Szolgáltató 2,75 PESQ értéken biztosít az ITU-T P.862 ajánlás szerint mérve.

3. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató nem garantálja a Szolgáltatásminőséget abban az esetben, ha a Szolgáltató hálózata és az Előfizető szolgáltatási végpontja közt az Előfizető olyan technikai berendezése vagy hálózata található, amely nem szerepel a Szolgáltató által ajánlott berendezések között, amelyet nem a Szolgáltató kezel, vagy amely a szolgáltatás minőségének kezelését akadályozza. Ebből adódóan a szolgáltatásminőség romolhat vagy kiesések léphetnek fel a Szolgáltatásban. Ilyen esetekben a Szolgáltató a "legjobb tudása" szerint nyújtja a Szolgáltatást. A legjobb tudás szerint nyújtott minőség alatt az Előfizető internet kapcsolatához kapcsolódva az átviteli vonal egy adott szakaszán továbbított VOIP (voice over internet protocol) alkalmazásával biztosított beszédszolgáltatások minősége értendő. Ha az Előfizető a Szolgáltatást az internet hálózat működési kiesése vagy korlátozása miatt nem tudja igénybe venni, ez nem ad okot a



beszédszolgáltatásra vonatkozó reklamációra. A Szolgáltató maximális erőfeszítést tesz a beszédszolgáltatás megfelelő minőségű kapcsolatának elérése érdekében, azonban nem tartozik felelősséggel a beszédszolgáltatás minőségének az internet hálózat okozta romlásáért, nem tartozik továbbá felelősséggel az Előfizető által az interneten keresztül továbbított adatok és hívások tartalmáért és biztonságáért.

4. Az Előfizető tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató nem vállal felelősséget a más beszállítótól beszerzett VoIP berendezések installálásáért, az ilyen berendezéseket nem szervizeli, és nem tudja garantálni azoknak a Szolgáltatással való kompatibilitását. Az ilyen VoIP berendezések üzembe helyezése során szükséges technikai támogatásért és hibaelhárításért az Előfizetőnek a VoIP berendezés eladójához kell fordulnia.
5. A Szolgáltató jogosult ellenőrizni az Előfizetői Szerződés feltételeinek való megfelelést a Szolgáltató hálózatán és berendezésein keresztül valamint más módokon ideértve a Szolgáltató munkavállalói vagy képviselő által olyan helyszíneken és épületekben végzett ellenőrzéseket, amelyekben a Szolgáltató hálózati berendezései kerülnek elhelyezésre, vagy amelyekben kapcsolat van, illetve más olyan helyszíneken és épületekben, amelyben a Szolgáltató hálózatához kapcsolódó berendezési találhatók vagy kerülnek más módon a Szolgáltatás igénybevétele céljából felhasználásra.

3.4 Tájékoztatás azon intézkedésekről, amelyeket a Szolgáltató a hálózat és a szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

Abban az esetben, ha az Előfizető magatartása a Szolgáltatás minősége szempontjából kockázatot vet fel, a Szolgáltató a Szolgáltatást a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései szerint felfüggesztheti vagy korlátozhatja.

3.5 Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

3.5.1 Az Előfizetők csak olyan végberendezést használhatnak, amely megfelel a vonatkozó magyar és EU szabványoknak és jogszabályoknak.

1. A szolgáltatás csatlakozáshoz szükséges adatáramkörü berendezést a Szolgáltató, az végberendezést az Előfizető biztosítja. Amennyiben az előfizető a szolgáltatótól igényli a végberendezést, arról a Felek külön megállapodást kötnek.
2. Az Előfizetői Hozzáférési Pontot alkotó és az ahhoz csatlakozó berendezések és a Szolgáltató által telepített egyéb berendezések elhelyezéséről, folyamatos tápáramellátásáról, megfelelő üzemeltetési körülményeiről, valamint azok vagyonsvédelméről Előfizető gondoskodik. A Helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás Az ügyfélszolgálat elérhetőségét biztosító telefonszolgáltatáson vagy hangszolgáltatáson mellett vagyonsvédelmi riasztók és sáv feletti átvitelt használó riasztókészülékek, faxkészülékek üzemeltetése a szolgáltatás jellemzőire tekintettel nem garantált.



3. Az Előfizető köteles a hálózatot rendeltetésszerűen használni és azon csak üzemképes műszaki végberendezést működtetni. Az Előfizetőt felelősség terheli a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért.
4. A szolgáltatás csak olyan berendezésekkel végezhető, illetve vehető igénybe, amelyek rendelkeznek a hírközlési hatóság típus-, forgalomba hozatali-, vagy egyedi engedélyével, vagy ellátták a külön jogszabály ☐ 208/1999. (XII. 26.) Korm. rendelet az egységes megfelelőségi jelölés használatáról ☐ szerinti CE, illetőleg H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban ☐ A Miniszterelnöki Hivatal vezető miniszter 3/2001. (I. 31.) MeHVM rendelete a rádió berendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük elismeréséről ☐ meghatározott alapvető követelményeket és teljesítik a rendelet vonatkozó egyéb rendelkezéseit.
5. Az Előfizetőnek a Szolgáltató által felszerelt szolgáltatás – hozzáférési pont, pl. fali csatlakozó aljzat megbontásához, esetleges áthelyezéséhez a Szolgáltató engedélyét, illetve közreműködését kell kérni
6. Ha az Előfizető nem megfelelő végberendezést használ, és ebből adódóan saját magának kárt okoz, a Szolgáltató nem tehető felelőssé a keletkezett károkért. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak vagy harmadik félnek okoz kárt nem megfelelő végberendezés használatával, köteles a Szolgáltatónak vagy a harmadik félnek okozott kárt megtéríteni.

3.5.2 A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

1. A rendeltetésszerű használat és az üzemképesség biztosítása az előfizető felelőssége.
2. Az Internet hozzáférés szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szoftver és felhasználói berendezések biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizető tartozik a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartásával biztosítani a szükséges szoftvereket. Az előfizető a szolgáltatást harmadik fél felé nem engedheti át és nem értékesítheti.



4 Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása vagy felfüggesztése

4.1 A Szolgáltatás szüneteltetésének esetei és feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei

1. A szolgáltatás szüneteltetése általános feltételei

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

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

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

2. Amennyiben a Szolgáltatás sajátosságai ezt lehetővé teszik, az Eht. 135. § (1) bekezdése értelmében a Szolgáltató köteles a Szolgáltatást egyéni Előfizetők kérésére szüneteltetni az értesítés időpontjától visszakapcsolási kérelemben meghatározott időpontig.

3. Az Eht. szerint egyéni előfizetőnek minősülő Előfizetős esetén a Szolgáltatás nem szüneteltethető az Előfizető kérésére hat hónapnál hosszabb ideig. Ha az egyéni Előfizető a határozott időre kötött Előfizetői Szerződés szüneteltetését kéri, akkor a határozott időre szóló Előfizetői Szerződés érvényessége meghosszabbodik a szüneteltetés időtartamával.

4. Ha a Szolgáltatást az Előfizető kérésére szüneteltetik, az Előfizető a Díjszabás szerinti csökkentett, indokolt és ésszerű szüneteltetési díjat köteles fizetni.

5. Az Előfizető által kért szüneteltetési időszak lejártakor a Szolgáltató a Szolgáltatást köteles visszakapcsolni és erről az Előfizetőt azonnal, de legkésőbb 24 órán belül tájékoztatni.

6. Az elektronikus hírközlési szolgáltató a számlák meg nem fizetése esetén arányos, az egyenlő elbánás követelményének megfelelő, és megfelelő módon közzétett intézkedéseket tehet. Ezeknek az intézkedéseknek biztosítaniuk kell, hogy az előfizető előzetesen megfelelő figyelmeztetést kapjon a szolgáltatás nemfizetéséből következő bármilyen korlátozásáról vagy megszakításáról.

7. A fentiekén túlmenően, a Szolgáltatás a következő esetekben szüneteltethető a Szolgáltató kezdeményezésére:



a) a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje vagy karbantartása esetén, amennyiben nincs más gazdaságos technikai megoldás, amelyhez nem szükséges a szüneteltetés. Ilyen esetben az Előfizetőt legalább 15 nappal korábban értesíteni kell, és a szüneteltetés nem haladhatja meg naptári hónaponként az 1 napot;

b) előre nem látható, elkerülhetetlen külső ok (vis major) bekövetkezése esetén;

c) ha az Előfizető nem természetes személy, és ellene felszámolási- vagy csődeljárás vagy az Előfizető végelszámolása van folyamatban, a Szolgáltató a Szolgáltatást a fenti körülmények bekövetkezésének időpontjától szüneteltetheti addig, amíg az Előfizető nem nyújt 12-havi Előfizetési Díjnak megfelelő összegű biztosítékot;

d) amennyiben a szüneteltetés Magyarország nemzetvédelme, nemzetbiztonsága, gazdasága és közbiztonsága védelme érdekében szükséges (különösen terror-elhárítási, kábítószer-kereskedelem ellenes okokból);

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

8. Amennyiben a szüneteltetés a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból - nem ideértve az itt meghatározott rendszeres karbantartást - vagy mind a Szolgáltató, mind az Előfizető érdekkörén kívül eső bármely okból következik be, az Előfizető nem köteles semmilyen díjat fizetni a szüneteltetés időszakára. Ha a szüneteltetés egy naptári hónapon belül meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles egy havi előfizetési díjat megtéríteni.

9. A Szolgáltató kizárja felelősségét bármely, a Szolgáltatás kiesése vagy szüneteltetése okozta vagy azokhoz kapcsolódó kárért.

10. Amennyiben a Szolgáltató a vonatkozó határidőn belül bizonyítani tudja, hogy minden ésszerű erőfeszítést megtett a szüneteltetés okának elhárítása érdekében, nem köteles semmilyen díjat visszafizetni, ha a szüneteltetés vis major körülmény okozta.

11. A fentiekől függetlenül a szüneteltetés időszaka alatt a Díjszabás szerinti díjak fizetendők.

12. Az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama

- a) A szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározhatja a szünetelés kérhető leghosszabb időtartamát, amely azonban egyéni előfizető esetén nem lehet kevesebb 6 hónapnál. A szüneteltetés kezdetének időpontja minden hónap elseje. Ezt 15 nappal hamarabb kell írásban kérnie az előfizetőnek. A szolgáltató 1 teljes hónapot számlázz ki, akkor is, ha kevesebb a kért szüneteltetés. A szolgáltatás előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a szolgáltató határozott időtartamú szerződéseknel sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.
- b) A szolgáltató az előfizető által kért szüneteltetési időszak végén – amely nem lehet hosszabb, mint a szolgáltató általános szerződési feltételeiben a szüneteltetés leghosszabb időtartamaként meghatározott időtartam, jelen ÁSZF-ben 6 hónap, – a szolgáltatást



köteles visszakapcsolni, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a szolgáltató indokolt, méltányos, egyszeri díjat számíthat fel. A visszakapcsolás időpontját írásban kell bejelentenie az előfizetőnek, 15 nappal hamarabb az esedékes dátum előtt.

- c) Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.
- d) Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak - az előfizetői szerződésben feltüntetett - csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére lehet kötelezni. A Szolgáltató a szüneteltetés időtartamára havi alapidíjat, mint rendelkezésre állási díjat számlázhatja.

4.2 Az Előfizetői Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az Előfizetői Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

1. A Szolgáltatás korlátozása esetén korlátozható az Előfizető által kezdeményezhető vagy fogadható hívások minősége, száma vagy időtartama. Azonban korlátozás esetén is elérhetők az Előfizető számára a következő szolgáltatási elemek:

- a) hívások fogadásának lehetősége;
- b) segélyhívások továbbítása;
- c) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának hívása;
- d) a Szolgáltató call centerének hívása problémák bejelentése céljából.

2. A Szolgáltató az alábbi esetekben korlátozhatja a Szolgáltatást:

- a) az Előfizető a Szolgáltató hálózatának megfelelő működését akadályozza vagy fenyegeti, különösen, ha az Előfizető hozzáférési pontjához olyan végberendezést csatlakoztat, amely nem rendelkezik megfelelőség-igazolással vagy megfelelő interfésszel;
- b) az Előfizető harmadik fél részére továbbértékesíti a Szolgáltatást a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül, vagy az Előfizető a Szolgáltatás hálózati szolgáltatások nyújtására használja;
- c) az Előfizetőnek a fizetési felszólításban megadott határidőn túl, legalább 30 napja lejárt rendezetlen tartozása van (a fizetési felszólítás az esedékesség napját követő nyolc napon belül küldhető ki), és az Előfizető nem ad a Szolgáltatónak az Általános Szerződés Feltételekben meghatározottak szerinti biztosítékot.



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

e) a Szolgáltató fogyasztása meghaladja az Általános Szerződési Feltételekben vagy az Előfizetői Szerződésben a használat felső hataraként meghatározott összeget, hívás-, üzenet- vagy adatmennyiséget. Az Előfizetők önkéntesen beállíthatnak maguknak egy egyenleg-limitet, amelyet bármikor saját döntésük alapján megváltoztathatnak.

f) a Szolgáltatónak jogában áll a Szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok és információk alapján valószínű, hogy az Előfizető a Szolgáltatót valamely kulcsfontosságú feltétel - különösen személyes adatok - kapcsán félrevezette szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából. A Szolgáltató korlátozza a Szolgáltatást abban az esetben, ha az Előfizetőnél végrehajtott adatellenőrzés során a Szolgáltatónak nyomós oka van feltételezni, hogy az Előfizetői Szerződés megkötésekor az Előfizető a Szolgáltatót félrevezette vagy tévedésben tartotta (ideértve azt az esetet, ha például egy adatellenőrzés során valószínű, hogy az Előfizető adataival visszaéltek). A Szolgáltatás akkor kapcsolható vissza, ha az Előfizető a korlátozás napjától számított 15 napon belül felveszi a kapcsolatot a Szolgáltatóval annak ügyfélszolgálatán keresztül, és az Előfizető adatait telefonon ellenőrzik, és az Előfizető az Előfizetői Szerződésben megadott adatokat adja meg. Ha a telefonos adatellenőrzésre 15 napon belül nem kerül sor, az Előfizető minden, az Előfizetői Szerződésből eredő kötelezettsége azonnal esedékessé válik.

g) ha a rendelkezésre álló adatok és információk alapján valószínű, hogy az Előfizető a szolgáltatást törvénytelen célra vagy törvénytelen módon használja.

3. A korlátozás fenti (d)-(f) pontokban említett eseteiben a Szolgáltató az Előfizetőt a korlátozásról annak megkezdésével egyidejűleg értesíti.

4. A fenti (a)-(c) pontokban említett korlátozások esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt legalább a korlátozás legkorábbi napját három nappal megelőzően értesíteni. Az értesítésnek tartalmaznia kell a dátumot, amelytől kezdődően a korlátozás alkalmazható.

5. Az előző bekezdés a)-c) pontja szerinti esetekben a szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. Az előző bekezdés d) pontja szerinti esetben a korlátozásra az előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor.

6. A szolgáltató köteles felhívni az előfizető figyelmét arra, hogy a korlátozás az előfizető által igénybe vett más, az internet-hozzáférési szolgáltatásra épülő elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetőségét és minőségét is érintheti.

7. A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani

- az előfizető hívhatóságát,



- a segélykérő hívások továbbítását,
 - a szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
 - a hibabejelentőjének elérhetőségét,
 - olyan sebességi és minőségi jellemzőkkel rendelkező internet-hozzáférési szolgáltatást, amely lehetővé teszi legalább az elektronikus levelezést és az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételét (minimális szolgáltatási szintű internet-hozzáférési szolgáltatás).
8. A szolgáltató köteles újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az előfizetői szerződésben feltüntetett – indokolt és méltányos – díjat számolhat fel. Amennyiben az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és erről a szolgáltató legkésőbb a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató – az előfizető ellentétes nyilatkozatának hiányában – a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.
9. Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelesen tudomást szerez, a Szolgáltató köteles a korlátozást az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül megszüntetni. A Szolgáltató a Szolgáltatás visszakapcsolásáért a Díjszabás szerinti díjat számítja fel. Ha az Előfizető az Előfizetési Szerződést felmondja a korlátozás okának megszüntetésekor, és erről a Szolgáltató a korlátozás okának megszűnéséig értesül, vagy ha a Felek közösen megállapodnak az Előfizetői Szerződés megszüntetéséről, a Szolgáltató – az Előfizető ellenkező kérése hiányában – fenntartja a korlátozást az Előfizetői Szerződés megszűnéséig.
10. A használat felső határaként meghatározott összegre vonatkozó információ a jelen Általános Szerződési Feltételek 2.3. pontjában található. Ha az Előfizető eléri a fenti használati határérték 80%-át, a Szolgáltató erről az Előfizetőt egyszer értesíti e-mailben.
11. A Szolgáltató értesíti az Előfizetőt, amikor az túllépi a használati határértéket (azaz az Előfizető által meghatározott egyenleg-limitet), és tájékoztatja, hogy milyen lépéseket kell tennie a szolgáltatás teljeskörű használatának folytatása érdekében.
12. A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának időtartamára csak a nyújtott korlátozott mértékű szolgáltatással arányos mértékű, a Díjszabás szerinti díjat számíthat fel.
13. Abban az esetben, ha a Szolgáltató a Szolgáltatást korlátozni jogosult, vagy ha az előfizető nem nyújt garanciát arra vonatkozóan, hogy az Előfizetői Szerződésből eredő jövőbeli kötelezettségeit szabályosan és határidőre teljesíteni fogja, vagy más az Előfizetővel kötött megállapodás szerinti esetekben a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását biztosíték fizetéséhez, fizetési garanciához vagy bankgaranciához kötheti.
14. Ha az Előfizető nem fizeti ki a Szolgáltatás (vagy más nyújtott szolgáltatások) díját a számla esedékességétől számított akár 45 napon belül sem, a Szolgáltató az Előfizetőtől esedékes követeléseit a fent említett biztosítékból kielégítheti, és a biztosíték összegének pótlását kérheti az Előfizetőtől.



4.3 **Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei**

1. Ha a Szolgáltatás 15 napot meghaladóan korlátozásra került, és a Szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdése szerinti felmondási jogát nem gyakorolta, a Szolgáltatás maximum hathónapos időtartamra felfüggeszthető. Ebben az esetben a Szolgáltató nem számíthat fel semmilyen díjat. Ha a felfüggesztés oka változatlanul fennáll, akkor a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést a felfüggesztés utolsó napján 15 napos felmondási idővel felmondhatja.
2. A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést minimum 15 napos felmondási idővel felmondani, és a szolgáltatást a felmondási időtartam alatt felfüggeszteni, ha a rendelkezésre álló adatok és információk alapján valószínű, hogy az Előfizető a Szolgáltatót lényeges körülmények, különösen személyes adatok kapcsán félrevezette a Szolgáltatási Szerződés megkötése vagy a Szolgáltatás igénybe vétele céljából.



5 Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

1. Hibabejelentés az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével (hibás teljesítés), így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.
2. A hibabejelentés akkor minősül megtettnek és a határidők számítása szempontjából kezdő időpontnak, amikor abból megállapítható a beazonosítható előfizetőtől való származása, valamint a hibajelenség megjelölése, leírása.
3. Az előfizető panaszkezelési igényt nyújthat be a VM Telecom HU-nál:
 - a) a Szolgáltatás számlázott díjának helytelenségéből kifolyólag,
 - b) a Szolgáltatás minőségi hibáiból kifolyólag,
 - c) a VM Telecom HU-tól vásárolt Berendezés hibáiból kifolyólag.
4. A számla reklamációt legkésőbb a kézbesítéstől számított 30 napon belül írásban kell benyújtani a VM Telecom HU-nak, illetve legkésőbb számított 30 napon a hiba felfedezése óta, ellenkező esetben a jog elévül. A panaszt az előfizető köteles megindokolni.
5. Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha
 - a) a hiba az Előfizető érdekkörében keletkezett,
 - b) a Szolgáltató által biztosított Internet-hozzáférési szolgáltatás „csúcsidőben” várakozással vehető igénybe, azonban a vállalt célértéken belül,
 - c) a hiba elháríthatatlan külső ok miatt következett be,
 - d) a telepítés (bekötés) óta a vételi viszonyokban olyan változás következett be, mely nem a Szolgáltató felelőssége (pl. megnőtt fa a ház körül, szomszéd erdő, új ház a környékben akadályozza a szolgáltatás igénybevételét).

5.1 A hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

1. A Szolgáltató a hálózat és az előfizetői szolgáltatások folyamatos és zavartalan működésének biztosítása érdekében az ügyfélszolgálat mellett hibabejelentő szolgálatot is működtet, melynek elérhetőségét jelen ÁSZF 1. pontja tartalmazza.



2. 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 (szerződésszámát).
3. A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 30 napon 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 vagy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.
4. Nem minősül valós hibának az, ha az Előfizetővel szemben a szolgáltatás korlátozására került sor és a korlátozásról a Szolgáltató az Előfizetőt a hibabejelentéskor tájékoztatta. A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet. A Szolgáltatónak – kárenyhítés és az esetleges további tartozások felhalmozódásának elkerülése érdekében – jogában áll elutasítani a helyszíni, az Előfizetői végponton történő javítást, amennyiben az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben lejárt és nem vitatott díjtartozása áll fenn.

5.2 Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása

1. A szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlő hálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a megfizetendő, legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani. E szabályt a belföldi hálózatból indított hívásokra kell alkalmazni.
2. Az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató a műszaki szolgáltatási feltételek megléte esetén saját hálózatából díjmentesen köteles biztosítani ügyfélszolgálatának elérhetőségét.
3. 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.
4. Az ügyfélszolgálat elérhetőségét biztosító telefonszolgáltatáson vagy hangszolgáltatáson keresztül reklámközlemény vagy ajánlat csak abban az esetben továbbítható, ha ezt az előfizető kérte vagy ehhez a hívó fél előzetesen hozzájárul. Az ügyfélszolgálat elérhetősége e hozzájáruláshoz nem köthető.
5. Az előfizetői panasz intézésére irányadó eljárást egyebekben a szolgáltató általános szerződési feltételei határozzák meg 1997. évi CLV. Törvény 17/A. §-ában, 17/B. § (1) és (3)-(3b) bekezdésében, valamint 17/C. §-ában foglaltakkal összhangban.
6. A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.



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

1. A hibaelhárítás érdekében a szolgáltató hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat hívható az ügyfélszolgálatok jelen ÁSZF 1.3. fejezetében megadott telefonszámain.
2. Jelen ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan, az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul.

5.3.1 Hibabejelentések

1. Hiba alatt olyan állapotot értünk, amely megakadályozza a Szolgáltatásnak a megállapodás szerinti körben vagy minőségben történő igénybevételét, és amelynek elhárítása technikai vagy működési beavatkozást igényel. Az Előfizető különösen a következők kapcsán jelenthet be hibát:

- a) a nyújtott Szolgáltatás minőségének hibái;
- b) a Szolgáltatótól vásárolt Berendezések hibái.

A Szolgáltató a következő elérhetőségeken fogadja az Előfizetők hibabejelentéseit:

- a) telefonon a +3619010109 számon
- b) e-mailen a support@vmfon.hu címen
- c) levélben a 1054 Budapest, Honvéd utca 8., 1. em. 2. címen.

2. A Szolgáltató a hibabejelentés fogadásától számított 48 órán belül köteles hibaaazonosítást végezni, és tájékoztatni az Előfizetőt, ha nem észlelt hibát, vagy ha a hiba nem tartozik a Szolgáltató érdekkörébe. A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibaaazonosítás alapján valósnak bizonyult és a Szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát a bejelentéstől számított 72 órán belül javítja. Ha a hiba javításához egy harmadik fél (többek közt hatóságok, közmű szolgáltatók vagy ingatlan tulajdonosok) hozzájárulása szükséges, a fenti határidő a hozzájárulás beszerzéséhez szükséges idővel hosszabbodik. A Szolgáltató a harmadik fél hozzájárulását 48 órán belül köteles kérni. A Szolgáltató a Berendezésekhez kapcsolódóan bejelentett hibák kapcsán telefonos forródrótnál keresztül nyújt segítséget.



3. A Szolgáltatót nem terheli felelősség az Előfizető belső infrastruktúrájának kialakításaért. Belső infrastruktúra alatt elsősorban, de nem kizárólagosan az internet, tűzfal, router, vírusvédelem, VoIP kapcsolótábla és egyéb VoIP berendezések kialakítását értjük. Ha ezen beállítások a Szolgáltatás használatát akadályozzák, az Előfizető feladata saját belső infrastruktúrája megfelelő kialakításának biztosítása. Nem tartoznak a Szolgáltató érdekkörébe azok a szolgáltatások és eszközök, melyeket az Internet jellege folytán a Szolgáltató nem biztosít, vagy nem képezik a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás részét.

4. A Szolgáltató az Előfizetőt azonnal, de legkésőbb 24 órán belül tájékoztatja a hiba elhárításáról.

5. A hiba nem minősül javítottnak abban az esetben, ha az Előfizető ugyanazt a hibát az annak javítására vonatkozó Szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül újra bejelenti.

6. A hibák javításával kapcsolatosan a Szolgáltatónál ténylegesen felmerült költségek (azaz a javítás és a helyszíni jelenlét költsége) kivételével a Szolgáltató semmilyen díjat nem számíthat fel az Előfizetőnek, amennyiben a bejelentett hiba valósnak bizonyul. Ha a hibabejelentésről megállapításra kerül, hogy indokolatlan, és a Szolgáltatónak a hiba kivizsgálásából adódóan költsége merül fel, e költségeket jogosult az Előfizetőnek számlájában felszámítani, és az Előfizető köteles kifizetni azokat.

7. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy valamely hibabejelentést elutasítson abban az esetben, ha a Szolgáltatás minőségének ideiglenes romlását a felelősségi körén kívüli körülmény, vagy az Előfizető vagy harmadik felek illetéktelen vagy szakszerűtlen beavatkozása okozta, vagy ha a gyengébb minőség a Szolgáltatás korlátozásából, felfüggesztéséből vagy szüneteltetéséből eredő körülményből adódik.

8. A hibabejelentés vagy reklamáció státuszára, a Díjak számlázására és elszámolására valamint egyéb kérdésekre vonatkozó információt a Szolgáltató az Előfizető részére (ügyfélszolgálati kérdésekben) a sales@vmfon.hu és (hibabejelentéseket illetően) a support@vmfon.hu címen ad.

9. A szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárítását díjfizetéshez nem kötheti, vagy egyéb, az előfizető közreműködését igénylő feltételt nem támaszthat.

10. A Szolgáltató az előfizető általi hibabejelentéseket visszaigazolja, azokról hangfelvételt készít és azokat a megfelelő nyilvántartásba rögzíti. A nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) az Előfizető értesítési címe vagy más azonosítója;
- b) az Előfizető telefonszáma vagy más azonosítója;
- c) a hiba leírása;
- d) a hibabejelentés dátuma és időpontja (év, hó, nap, óra);



- e) a hiba okának azonosítás érdekében tett intézkedések és azok eredménye;
- f) a hiba oka;
- g) a hiba javításának módszere, dátuma és időpontja (év, hó, nap, óra) és eredménye (vagy eredménytelensége és annak oka);
- h) az Előfizető értesítésének módja és időpontja különösen az Előfizető bejelentésének visszaigazolása kapcsán, a hiba javításának módszere, dátuma és időpontja (év, hó, nap, óra és eredménye (vagy eredménytelensége és annak oka).

11. A Szolgáltató a hibabejelentésre és a hiba elhárítására vonatkozó minden adatot (a folyamat eredményét és a megtett intézkedéseket) visszakereshető formában megőrizz 1 (egy) évig.

5.4 **Az Előfizető jogai az előfizetői Szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

1. Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. A szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.

2. Nem minősül hibás teljesítésnek:

- a) a hibát az előfizető által használt, megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezés okozta;
- b) a hiba az előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- c) hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- d) a hibát nem jelentették be;
- e) a hibát a szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- f) az előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- g) a szolgáltatás szünetelése.

3. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

4. Amennyiben az előfizetőn kívülálló okból a rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a szolgáltató az előfizető által megfizetett bekapcsolási díjat az előfizető részére kamataival együtt visszafizeti.



5. Amennyiben a szolgáltató az előfizető által bejelentett és valósnak minősülő hiba kijavítását – három hónapig tartó, legfeljebb egy alkalommal meghosszabbítható átmeneti ideig – nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére kötbért fizet.
6. A Szolgáltatásra vonatkozó minőségi követelmények a 4. pontban kerültek meghatározásra.
7. Ha a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását az Előfizetői Szerződésben meghatározott időpontig nem kezdi meg, kötbért köteles fizetni, melynek összege a késedelem minden egyes napjára a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott, kedvezmények nélkül belépési díj 1/15 (egy tizenötöd) része; vagy belépési díj hiányában a Szolgáltatási Szerződés szerint az előfizetési szolgáltatásért fizetendő kedvezmények nélküli havi előfizetési díj 1/30 (egy harmincad) részének 8-szorosa (nyolcszorosa) ideértve azt az esetet is, ha a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az előírt időpontban az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, és a Szolgáltató a Felek megállapodása szerinti új időpontban nem kezdte meg a Szolgáltatás nyújtását.
8. Ha a Szolgáltató technikai okok miatt nem tudja tartani az Előfizetői Szerződésben megadott határidőt, és a Szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, és a Szolgáltató a Felek megállapodása szerinti új időpontban nem kezdi meg a Szolgáltatás nyújtását, és ezen okból az Előfizető az Előfizetői Szerződést rendes felmondással felmondja, a Szolgáltató köteles az Általános Szerződési Feltételek 6.2.2. pontjában meghatározott kötbér felét kifizetni a Szolgáltatás megkezdésére megadott határidő eredménytelen elteltétől a szerződés felmondásáig terjedő időszakra.

5.4.1 A Szolgáltató a kötbért a következők szerint köteles fizetni

- a) az Általános Szerződési Feltételek 6.1.4. pontja szerinti értesítési határidőnek a Szolgáltatónak felróható okból történő eredménytelen lejártától az értesítés időpontjáig terjedő időszak alatt a késedelem minden napjára az alábbiak szerint meghatározott alapösszeg kétszerese a kötbér mértéke;
- b) a hiba javítására vonatkozó határidőnek a Szolgáltatónak felróható okból történő eredménytelen lejártától a hiba javításának időpontjáig terjedő időszakra a kötbér mértéke
 - i. az alábbiak szerinti alapösszeg négyszerese abban az esetben, ha a hiba következtében az Előfizető a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben tudja csak igénybe venni az előfizetői szolgáltatást, vagy
 - ii. az alapösszeg nyolcszorosa abban az esetben, ha a hiba következtében az Előfizető Szolgáltatása nem volt igénybe vehető.



1. A kötbér számításánál a 6.2.4. pont szerint figyelembe vett alapösszeg (i) az adott Előfizetői Szerződés alapján a hiba bejelentésének hónapjára vonatkozó havi előfizetési díj és (ii) az előző hónapra vonatkozó forgalmi díj összegének egy napra eső arányos része.
2. Abban az esetben, ha a korlátozást az Általános Szerződési Feltételek 5.2. pontjában előírtakhoz képest a Szolgáltatónak felróható okból csak késve sikerül megszüntetni, a Szolgáltató a késedelem minden megkezdett napjára a visszakapcsolási díj egyharmadának megfelelő összeget köteles kötbérként fizetni. Ha a Szolgáltató nem számít fel visszakapcsolási díjat, akkor a kötbér mértéke az adott Szolgáltatásért az Előfizetői Szerződés értelmében fizetendő havi előfizetési díj 1/30-adának (egy harmincadának) 4-szerese (négyyszerese).
3. Abban az esetben, ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés átruházását az Általános Szerződési Feltételek 12.2. pontjában meghatározott határidőig neki felróható okból nem hajtja végre, a Szolgáltató az átruházási költség 1/10-edének (egy tizedének) megfelelő összegű kötbért köteles fizetni a késedelem minden egyes napja után.

5.5 Előfizetői panaszok kezelése és folyamata (díjreklamációk és kártérítési követelések kezelése)

5.5.1 Előfizetői panaszok

1. Az előfizetői szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató köteles az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtetni telefonhálózaton történő eléréssel, lehetőség szerint internetes eléréssel, valamint - amennyiben az előfizetők száma az ezret meghaladja - az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben.
2. Előfizetők bejelentéseiket, panaszukat megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés útján. Az előfizető által előterjesztett kérelmet, bejelentést, illetőleg panaszt a szolgáltató nyilvántartásba veszi.
3. A szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy ügyfeleit, azaz a szolgáltatást igénybevevő előfizetőket, igénylőket stb., a szolgáltató által megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja. A szolgáltató a nyilvántartásba vett bejelentést, illetőleg a panaszt - amennyiben arra mód van - azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja.



4. A vizsgálat lefolytatását követően - az összes információ birtokában - a szolgáltató elbírálja a panasz jogosságát, és erről - annak elutasítása esetén - a választ írásba foglalja és egy példányát az előfizetőnek átadja, vagy kézbesíti (elektronikus formában megküldi) részére. A telefonon érkező reklamáció esetén a szolgáltató a reklamáció természetétől függően - indokolt esetben válaszol csak írásban.
5. A szolgáltató köteles az előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy
 - a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatáskörrel rendelkező hatóságoknál,
 - b) az ügyfélszolgálathoz 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, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.
6. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja több féle lehet:
 - a) a felek megpróbálják egymással rendezni a vitás kérdéseket,
 - b) külső Feleket vonnak be a viták rendezésébe
 - Kamarák mellett működő Békéltető testülethez fordulhatnak a Felek,
 - az előfizető bejelentést, panaszt tehet a NMHH Hivatalánál, Hírközlési És Média Biztosnál, a Fogyasztóvédelemnél, valamint a Gazdasági Versenyhivatalnál, bírósághoz fordulhatnak.
7. Ha az Előfizető nincsen megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági- vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.
8. A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a szolgáltató jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. A Szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlanak bizonyultak.
9. Előfizetői panasz az Előfizető által benyújtott, az Előfizető jogainak vagy érdekeinek az előfizetői kapcsolat keretében történt, és bármely Szolgáltatásra vonatkozó megsértésének (pl. téves számlázás) orvoslására irányuló kérelem, amely nem minősül hibabejelentésnek. A hibabejelentésre vonatkozó szabályokat a 6.1. pont tartalmazza.

Előfizetői panaszok az alábbi elérhetőségeken nyújthatók be a Szolgáltató részére:

- a) telefonon a +3619010100 számon;
- b) e-mailen a sales@vmfon.hu címen;
- c) levélben a 1054 Budapest, Honvéd utca 8., 1 em. 2. címre küldve.



A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálat a Magyarországról hívást kezdeményező Előfizető számára a Díjszabás szerinti mindenkor legalacsonyabb hívásdíjnál nem magasabb díjon érhető el.

5.5.2 Telefonos panasz és hiba bejelentés:

1. A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a szolgáltató köteles hangfelvételt készíteni, amelyet visszakereshető módon – az Eszr 22. § (7) bekezdésében foglalt eset kivételével – a bejelentés időpontjától számítva 1 évig köteles megőrizni.
2. Az előfizető kérésére a szolgáltató köteles az (1) bekezdés szerinti hangfelvétel előfizető általi visszahallgatását a szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében biztosítani.
3. Az (1) bekezdés szerinti hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A szolgáltató a hangfelvétel kiadását az előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.
4. A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a szolgáltató és az előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie.
5. Az Előfizető köteles minden a Szolgáltató által a panasz kivizsgálásához szükségesnek vélt információt megadni. Ha nem áll rendelkezésre minden szükséges információ, a Szolgáltató nem köteles a panaszt kivizsgálni.
6. A szóban, telefonon vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatás útján bejelentett panaszok szóbeli panasznak minősülnek. A szóbeli panaszokat a Szolgáltató azonnal kivizsgálja és szükség esetén orvosolja.
7. Ha az Előfizető nem fogadja el a szóbeli panasz orvoslásának módját, vagy ha a panasz nem vizsgálható ki azonnal, a Szolgáltató az ilyen panaszról és az Előfizető álláspontjáról azonnal jegyzőkönyvet vesz fel, és a jegyzőkönyvet a panasz érdemi megválaszolásával együtt elküldi az Előfizető részére (lásd a 6.3.5. pontot). A szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvnek az alábbi adatokat kell tartalmaznia:
 - a) az Előfizető neve és címe;
 - b) a panasz bejelentésének helye, ideje és módja;
 - c) a panasz részletes leírása, az Előfizető által bemutatott dokumentumok és egyéb bizonyítékok felsorolása;
 - d) ha a panasz azonnal kivizsgálható, a Szolgáltató állásfoglalása a panaszravezetőnek;



e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Előfizető aláírása (kivéve telefonon vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatás útján bejelentett panaszok esetén);

f) jegyzőkönyv felvételének helye és időpontja;

g) telefonon vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatás útján bejelentett panaszok esetén a panasz azonosító száma.

8. Ha a panaszról hangfelvétel készül, és a hangfelvétel tartalmazza az (a)-(g) pontokban felsorolt tételeket (kivéve a panasz bejelentésének helyét, idejét és módját, az Előfizető által bemutatott dokumentumok és egyéb bizonyítékok felsorolását, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Előfizető aláírását és a jegyzőkönyv felvételének helyét és időpontját), és amennyiben ehhez az Előfizető hozzájárulását adja, a jegyzőkönyv felvételétől el lehet tekinteni.

9. Amennyiben a szóbeli panaszt nem orvosolják azonnal az Előfizető számára elfogadható módon, a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál bejelentett szóbeli panaszokra a Szolgáltató írásban köteles választ adni a bejelentéstől számított 30 napon belül. Az írásbeli reklamációkat 30 napon belül kell kivizsgálni és megválaszolni.

10. Ha a Szolgáltató a panaszt elutasítja ehhez köteles megfelelő indoklást adni.

11. Az írásbeli dokumentálás követelménye a Szolgáltató választása alapján teljesíthető levél, távirat, távmásoló üzenet vagy fax útján, vagy bármely más olyan eszközzel, amely lehetővé teszi az átvevő számára, hogy a neki címzett adatokat tartósan, az adatok céljának megfelelő ideig tárolja, és a tárolt adatokat változatlan formában és változatlan tartalommal megjelenítse.

12. Ha a panaszt nem orvosolják azonnal, a Szolgáltató a panaszjegyzőkönyvet és az arra adott választ elektronikus formában őrzi meg. A Szolgáltató a panaszjegyzőkönyvet és az arra adott választ adatbázisában öt évig őrzi meg, és a panaszról készült hangfelvételt valamint a telefonon történt hibabejelentéseket két évig őrzi meg, biztosítva azok visszakereshetőségét.

5.5.3 Díjreklamációk Szolgáltató általi kezelése

1. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított valamely díj összegét vitatja, a Szolgáltató köteles a bejelentést azonnal nyilvántartásba venni (díjreklamáció), és nem jogosult az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint felmondani.

2. Az előfizető kérésére a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse



az általa fizetendő díjak számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

3. Ha az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül jelent be díjreklamációt a számlázott díj fizetési határidejének lejártá előtt, és a Szolgáltató a díjreklamációt 5 napon belül nem utasítja el, a bejelentésben vitatott tételre vonatkozó díjfizetési határidő a díjreklamáció kivizsgálásához szükséges időtartammal meghosszabbodik.
4. Ha az Előfizető a fizetési határidő lejártát követően jelent be díjreklamációt, a díjreklamáció a vitatott számlán szereplő összeg kifizetésére halasztó hatálya nincs. A Szolgáltató a díjreklamációt a bejelentéstől számított 30 napon belül vizsgálja ki részletesen, és írásban ad rá választ.
5. Kétség esetén a Szolgáltató köteles bizonyítani a számlázott tételek helyességét. Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj tényleges összegét vitatja, a Szolgáltató köteles bizonyítani, hogy hálózata illetéktelen hozzáféréssel szemben védett, számlázási rendszere zárt, és a díj számlázása és kalkulációja helyes volt.
6. Ha a Szolgáltató számlázási rendszere a vonatkozó magyar törvények szerint tanúsított rendszer, akkor a számlázási rendszer megfelelőségét nem kell bizonyítani.
7. A Szolgáltató a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt írásban vagy e-mailen tájékoztatja. Ha a Szolgáltató az Előfizető által már kifizetett díjra vonatkozó reklamációt fogad el, akkor a Szolgáltató (i) az Előfizető általi havi fizetés esetén a díjkülönbözet összegét köteles a következő hónap havi elszámolásban jóváírni, vagy (ii) egyéb esetekben az Előfizető választásának megfelelően a Szolgáltatónak a díjreklamációra vonatkozó döntése meghozatalától számított 30 napon belül.
8. Szolgáltató vagy jóváírja a díjkülönbözetet az Előfizető számláján, vagy egy összegben visszafizeti a díjkülönbözetet mindkét esetben kamattal együtt, mely kamatot az adott díjnak az Előfizető általi kifizetése napjától kell számítani. A Szolgáltató által a díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén fizetendő kamat megegyezik az Előfizető által késedelmes fizetés esetén fizetendő kamattal.
9. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést nem mondhatja fel abban az esetben, ha az Előfizető a tartozása összegét vitatja, és a vita rendezése érdekében az Előfizető jogviták esetén döntésre jogosult hatóságokhoz vagy más szervezethez nyújtott be kérvényt, és a Szolgáltatót erről másolat megküldésével értesítette feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevételéért fizetendő nem vitatott esedékes díjakat folyamatosan fizeti.
10. Az Eht. 138. § (3) bekezdése szerinti nyilvántartásnak legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:
 - a) az Eht. 154. § (2) bekezdése, valamint a 157. § (2) bekezdésének b) pontja figyelembevételével az előfizető azonosításához szükséges adatokat; b) a díjreklamáció tárgyát;
 - b) a bejelentés időpontját;
 - c) a díjreklamáció tárgyában tett intézkedéseket;



- d) a kivizsgálás eredményét;
- e) az előfizető értesítésének időpontját és módját.

5.5.4 Kártérítési igények intézése

1. Ha a szolgáltató a számlareklamációnak, kötbér igénynek vagy kártérítési igénynek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

5.5.5 Hangfelvételek készítése, tárolása és hozzáférhetővé tétele

1. A Szolgáltató hangfelvételt készít az ügyfélszolgálat telefonszámain történő, az előfizetői kapcsolatot érintő ajánlatkérésekről, panaszokról és bejelentésekről. Emellett, ha a Szolgáltató hívást kezdeményez az Előfizető felé telefonon vagy más elektronikus hírközlési eszközön, a Szolgáltató ezek felvételeit legalább egy évig, de (a 6.1.9. pontban meghatározott esetek kivételével) nem több mint két évig visszakereshető formában megőrzi az ügyfélszolgálat minőségének ellenőrzése céljából, valamint annak érdekében, hogy az Előfizető és a Szolgáltató közti jogvita esetén bizonyítéku szolgáljanak. Ha az Előfizető a telefonbeszélgetés rögzítésével nem ért egyet, akkor a kommunikáció e-mailen vagy írásban folytatható.
2. Az Előfizető kérésére és személyazonosságának ellenőrzését követően az Előfizetők egy a Szolgáltató által biztosított online eszköz segítségével meghallgathatják az általuk a Szolgáltatóval folytatott, a Szolgáltató által rögzített telefonbeszélgetést. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató díjmentesen átadja az Előfizetőnek a hangfelvétel egy példányát (hangfelvételenként egy példányt) fizikai vagy elektronikus formában az Előfizető választásának megfelelően.

5.6 Az ügyfélszolgálat működése és az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

1. A szolgáltatónak a bejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie.



2. A nyilvántartásban rögzítendő adatok: az előfizető neve, címe, a panasz/hibajelenség leírása, a bejelentés időpontja, a panasz oka, a panasz elhárításának módja és időpontja, az előfizető elektronikus azonosításához szükséges adatok.

5.7 Tudakozó szolgáltatás igénybevétele

1. Minden, az előfizetőkhez telefonszámokat rendelő szolgáltató köteles teljesíteni minden olyan ésszerű kérést, amely a nyilvánosan elérhető tudakozószolgálatok és telefonkönyvek szolgáltatása céljából a megfelelő információk egyeztetett formában, tisztességes, tárgyilagos, költségalapú és megkülönböztetéstől mentes rendelkezésre bocsátására irányul.
2. A telefonszolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozó szolgáltatást.
3. A tudakozószolgálatokkal és telefonkönyvekkel, valamint a szolgáltatók ezzel kapcsolatos kötelezettségeire vonatkozó részletes szabályokat az Elnök rendeletben állapítja meg.
4. Tudakozó szolgáltatás nyújtása lehetséges
 - d) terület szerint
 - országosan, vagy
 - meghatározott területen;
 - e) kapcsolási szám szerint
 - valamennyi telefon szolgáltató kapcsolási számai, vagy
 - egyes szolgáltatók kapcsolási számai tekintetében.
5. 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. A telefonszolgáltatók kötelesek lehetővé tenni, hogy az országos belföldi tudakozó szolgáltatás az Európai Gazdasági Térség más végfelhasználói számára hanghívás vagy egyéb számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás útján közvetlenül hozzáférhető legyen.



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

5.8.1 Hatósági hatáskör időbeli kerete

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

2. Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet az (1) bekezdés szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

3. Az előfizetői szerződés megszegése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató az Elnök által rendeletben meghatározottak szerinti kötbért köteles fizetni, ami a ÁSZF 7.4. pontjában vannak részletezve.

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

5. Amennyiben a kérelmező a (4) bekezdésben foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a (4) bekezdésben foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét. Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében, egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

6. A Felek a szolgáltatással teljesítésével összefüggő jogvitáikat egymással tárgyalásos úton, békéltető testületeken keresztül, illetve a lent felsorolt valamelyik szervhez fordulva rendezhetik.

7. A hiba- és panaszbejelentések mellett az Előfizetők az alábbi testületekhez, hatóságokhoz és bíróságokhoz fordulhatnak:

8. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény ("Fogyasztóvédelmi Törvény") szerinti fogyasztónak minősülő Előfizetők a megyék (és a főváros) kereskedelmi- és iparkamarái mellett működő független békéltető testületekhez fordulhatnak az Előfizető és a Szolgáltató közti, termékek minőségére vagy biztonságára, termékfelelősségi szabályok alkalmazására vagy a felek közti szerződések megkötésére vagy teljesítésére vonatkozó fogyasztói jogviták rendezése érdekében az alábbi rendelkezéseknek megfelelően:

a) A békéltető testület területi illetékességének megállapítása a fogyasztó állandó vagy ideiglenes lakcíme alapján történik. Az illetékes békéltető testületek az alábbi linken kereshetők: <http://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek> website.



b) Ha a fogyasztó nem rendelkezik magyarországi bejegyzett címmel, az alábbi békéltető testület illetékes (a Szolgáltató bejegyzett székhelye alapján): Budapesti Békéltető Testület, cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., telefonszám: +36 1 488-2131, fax szám: +36 1 488-2186, e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu.

c) Kérelmében az Előfizető jogosult más békéltető testületet megjelölni az adott eljárás lefolytatására.

d) Az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete alapján az Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Unióban letelepedett kereskedők közötti, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése online vitarendezési platformon keresztül is történhet. Az online platform a <http://ec.europa.eu/odr> oldalon érhető el. A Szolgáltató a fenti platformról küldött megkereséseket a sales@vmfon.hu e-mail címen fogadja.

e) Eredménytelen vitás kérdések eldöntésében az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

- **Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala**
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. telefon: (1) 375-7777, telefax: (1) 356-5520
- **Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Központi Ügyfélszolgálat**
1133 Budapest, Visegrádi u. 106. telefon: (1) 468-0500,
telefax: (1) 468-0626,
- **Hírközlési és Média Biztos**
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.
- **Gazdasági Versenyhivatal**
1054 Budapest Alkotmány u. 5., telefon: (1) 472-8900, telefax: (1) 472-8905
- **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság**
1054 Budapest, Falk Miksa utca 9-11. lev. cím: 1363 Budapest, Pf. 9.

9. A Fogyasztóvédelmi Törvény előírásai értelmében az Előfizető a szolgáltatás minőségére, ügyfélszolgálatra, a díjreklamációk kezelési módjára, a számlák tartalmára vonatkozó panaszok kapcsán az illetékes kormányhivatalokhoz fordulhat. A Pest Megyei Kormányhivatal elérhetőségei a következők: 1052 Budapest 89, Városház utca 7.; telefon: + 36 1 328 5812, + 36 1 485 6957, +36 1 485 6926, e-mail cím: pest@pest.gov.hu.

10. Az 1996. évi LVII. törvény értelmében a fogyasztók a magyar Versenyhivatalhoz is fordulhatnak (1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; levelezési cím: 1391 Budapest 62.; telefon: (0036) 1-472-8900; fax: (0036) 1-472-8905).



11. A szolgáltatás minősége, a hibakezelés és a díjszámítások kapcsán az Előfizetők a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordulhatnak (cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.; levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75.; e-mail cím: info@nmhh.hu; telefon: (06 1) 457 7100; fax: (06 1) 356 5520).
12. Ha bármely Előfizető érdeke veszélyben van vagy súlyosan károsodhat, az Előfizető a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat (elérhetőségek: levelezési cím 1433 Budapest, Pf. 198.; telefon: +36 1 429 8644; fax: +36 1 429 8761).
13. Bármely jogvita esetén a Szolgáltató és az Előfizető törekednek a vita békés úton történő rendezésére.
14. A fenti vitarendezési módoktól függetlenül az Előfizető követelését a Szolgáltatóval bíróság előtt is érvényesítheti a polgári perrendtartás vonatkozó szabályai szerint.
15. Szakmai szempontból a felügyeletet és az ellenőrzést a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság látja el (melynek elérhetőségeit lásd fent).
16. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a fent megadott elérhetőségek a jelen Általános Szerződési Feltételek keltét követően változhatnak, melynek kapcsán a Szolgáltató felelősségét ezennel kizárja.

6 Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér

1. A Szolgáltató a szolgáltatási díjakat a gazdálkodását, valamint a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési és működési költségek alapján - a hatósági ár kiszámítására vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi előírások keretei között - szabadon állapítja meg, és azokat a jelen ÁSZF arra vonatkozó pontjaiban foglaltak szerint módosíthatja.
2. A szolgáltatásokért általában:
 - a) egyszeri díjat,
 - b) havi előfizetési díjat,
 - c) időalapú díjazás esetében hívásdíjként hívás felépítési (kapcsolási) és forgalmi díjat, vagy impulzus alapú díjazás esetében hívásdíjat,
 - d) díjcsomagba tartozó díjat, illetve
 - e) egyéb szolgáltatási díjat kell fizetni.
3. Az olyan berendezés vagy szolgáltatás díját, amelyre a Díjszabás díjtételt nem tartalmaz, a Szolgáltató esetenként állapítja meg. A havi előfizetési díjak és az előfizetési díj jellegű díjak, illetve az előre fizetéses (kártyás) szolgáltatások díja előre, az egyszeri és a forgalmi díjak pedig utólag esedékesek.



4. A Szolgáltatás ára és bármely más adminisztratív vagy egyéb díj az Előfizető részére a Díjszabásnak megfelelően kerül felszámításra. A Szolgáltató a Díjszabást internetes oldalán teszi közzé a www.vmfon.hu címen.
5. Az elektronikus hírközlési szolgáltató nem számolhat fel külön díjat a szolgáltatás nyújtásával szükségképpen együtt járó, vagy ahhoz szorosan kapcsolódó, a szokásos mértéket meg nem haladó költségű szolgáltatási elem címén. Különösen nem számítható fel külön díj számla kiállításáért a számla formátumától, illetve a számla befizetéséért a befizetés módjától függetlenül. Az előző rendelkezés nem akadályozza annak, hogy a szolgáltató az előfizetőnek kedvezményeket nyújtson.
6. Az elektronikus hírközlési szolgáltató a számlák meg nem fizetése esetén arányos, az egyenlő elbánás követelményének megfelelő, előzetesen közzétett intézkedéseket tehet. Ezeknek az intézkedéseknek biztosítaniuk kell, hogy az előfizető előzetesen értesítést kapjon a szolgáltatás nemfizetéséből eredő jogkövetkezményekről.
7. A Szolgáltatás árát a Szolgáltató számla formájában számítja fel, amely számla tartalmazza az adóbizonylatok adatait, és amelyet a Szolgáltató a Számlázási Időszak utolsó napját követő napon jogosult kiállítani. Az Előfizető köteles a Szolgáltatásért járó fizetésekkel együtt a vonatkozó áfát is megfizetni a megfelelő összegnek a Szolgáltató bankszámláján történő jóváírásával legkésőbb a fizetési határidő utolsó napjáig, ellenkező esetben az Előfizető késedelembe esik. Ha az Előfizető által a Szolgáltatás díjaként kifizetendő összeg bármely Számlázási Időszakban kevesebb, mint bruttó 3,00 euró, a Szolgáltató jogosult az adott időszakra vonatkozó külön számla kiállításától eltekinteni, és ehelyett egy számlát kiállítani több Számlázási Időszakra vonatkozóan, hogy a számlázott összeg legalább bruttó 3,00 euró legyen. Ha az Előfizető által a Szolgáltatásért egy adott Számlázási időszakra fizetendő díj 0 euró, erre a Számlázási Időszakra a Szolgáltató nem állít ki számlát.
8. A Szolgáltatás díjának mérése másodpercben történik és az alapegység egy másodperc.
9. Ha a számlán más nem szerepel, minden az Előfizetőnek átadott számla a kiállítás napjától számított 14 napon belül fizetendő. A Szolgáltató a számlákat postán és/vagy e-mailen is elküldheti (biztonságos elektronikus aláírás nélkül), ha csak nem állapodnak meg a Felek másként.
10. A Szolgáltató a 12. pontban meghatározottak szerint egyoldalúan módosíthatja a Díjszabást.
11. Ha az Előfizető valamely esedékes számla kifizetésével késik, a Szolgáltató jogosult az esedékes összeg 0,05%-ának megfelelő késedelmi kamatot felszámítani a késedelem minden egyes napja után a tartozás teljes összegéig kifizetéséig.
12. Ha az Előfizető a Szolgáltató által kínált programokból választott egy meghatározott minimális havi forgalmú programot, az Előfizető jogosult a Szolgáltatást oly mértékben igénybe venni, hogy a Szolgáltatás díja az egyes Számlázási Időszakokban a



meghatározott minimális havi forgalomnak feleljen meg vagy azt meghaladja, és abban az esetben is, ha az Előfizető a Szolgáltatást alacsonyabb mértékben használja, köteles a Szolgáltatásért a Számlázási Időszakban legalább a minimum havi forgalomnak megfelelő díjat fizetni. Ha a jelen Általános Szerződési Feltételek másként nem rendelkeznek, ez abban az esetben is érvényes, ha a Szolgáltatást szüneteltetik vagy korlátozzák feltéve, hogy a szüneteltetés vagy korlátozás oka az Előfizető kötelezettségszegése vagy más, kizárólag az Előfizetőhöz köthető ok (pl. ha a Szolgáltatást a díj nem-fizetése miatt szüneteltetik). Ha az Előfizetői Szerződés egy Számlázási Időszak során (azaz nem annak utolsó napján) szűnik meg, a minimális havi forgalom számítása arányosan történik.

13. Az Előre Fizetési Szolgáltatások kivételével a Szolgáltató számláinak mellékletben a következő részletezést kell tartalmazniuk:

- a) a különböző díjkategóriába tartozó valamennyi hívásirány (azzal, hogy ha hívásirányt nem alkalmaznak, a hívást végződtető szolgáltatót kell feltüntetni);
- b) emeltdíjas hívások;
- c) távoli szavazások;
- d) egyéb számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás;
- e) a fogadott hívásokért fizetendő díj mértéke;
- f) a telefonos szolgáltatáson keresztül megvásárolt nem-telefonos szolgáltatások díjának mértéke.

14. A fentiek mellett a Szolgáltató külön-külön fel kell tüntessen minden beszéd- és nem-beszéd hívásért felszámolt díjat és az egyes díjakra vonatkozó megfelelő időszakokat.

15. Az Előfizető kérésére a Szolgáltató ennél részletesebb mellékletet biztosít (híváslista), amely tartalmazza a díjak számításához szükséges számlázási és adatforgalmi adatokat. A híváslista a következőket kell tartalmazza minden egyes Szolgáltatásra vonatkozóan:

- a) hívott telefonszám;
- b) hívás indításának időpontja;
- c) hívás időtartama;
- d) a hívás egységár díja;
- e) a hívás díja.

16. Azon Szolgáltatások esetén, amelyekre időszakos átalánydíj vonatkozik, a Szolgáltató a (d)-(e) pontokban felsoroltak helyett hivatkozhat az átalánydíjra.



17. A fenti híváslistát bármely Előfizető bármikor díjmentesen kérheti. Az Előfizetők kérhetik a híváslista készítését eseti jelleggel, egy meghatározott időtartamra vagy addig, amíg a kérést vissza nem vonják. Ha a híváslistát eseti jelleggel kéri, a Szolgáltató azt az Előfizető kérésétől számított 15 napon belül készíti és küldi el. Ha az Előfizető a híváslistát egy bizonyos időtartamra vagy a kérés visszavonásáig kéri, a Szolgáltató a híváslistát az adott számla mellékleteként adja át.
18. Az Előfizetők a híváslistát visszamenőleg két évre vonatkozóan kérhetik az Ügyfélzónában. Ha az Előfizető visszamenőlegesen kér híváslistát, az kizárólag a kiállított számláknak megfelelően kérhető.
19. Az Előfizető díjmentes hívásai (ideértve a NMHH által "azonosíthatatlanként" jelölt számok hívásait is) az Előfizető számláján, illetve annak mellékleteiben nem tüntethetők fel.
20. Az Előfizető hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizetővel szemben fennálló pénzügyi követeléseit harmadik félre átruházza abban az esetben, ha a Szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére az Előfizető több mint 90 napos folyamatos késedelemben van pénzügyi kötelezettsége Szolgáltatóval szembeni teljesítésével. Az átruházás írásbeli szerződéssel történik a pénzügyi kötelezettségnek megfelelő összegre. A Szolgáltató e jogát nem érvényesítheti abban az esetben, ha az Előfizető a követelés átruházását megelőzően a lejárt pénzügyi kötelezettséget teljes egészében rendezzi a vonatkozó díjakkal együtt.
21. A Szolgáltató kérheti az Előfizetőt, hogy bizonyos Szolgáltatások díját előre fizesse ki, akár a Számlázási Időszak vége előtt a Szolgáltató által meghatározott összegig elsősorban abban az esetben, ha (i) az Előfizető a Szolgáltató adósa, (ii) az Előfizetőnél a hívások vagy elektronikus hírközlési műveletek mennyiségében indokolatlanul vagy szokatlanul nagy mértékű növekedés mutatkozott, (iii) az Előfizető harmadik fél számára lehetővé teszi, hogy a Szolgáltatással visszaéljen, vagy (iv) a Szolgáltató úgy véli, hogy az Előfizető a jövőben nem lesz képes kötelezettségeit időben teljesíteni.
22. Ha technikai vagy egyéb okok miatt a Szolgáltató valamely díjat vagy költséget az adott Számlázási Időszak végén nem tudott számlázni, a Szolgáltató a korábban nem számlázott összeget utólag számlázza.
23. A különböző fizetési módokból adódó, az Előfizetőt érintő eltérések
24. A banki átutalástól eltérő bármely fizetési módról a Szolgáltatónak és az Előfizetőnek előzőleg meg kell állapodnia.
25. Előre Fizetéses Szolgáltatás esetén az Előfizető jogosult az Előrefizetett Szolgáltatást az Egyenleg illetve a Szolgáltató által biztosított esetleges Bónusz összegig igénybe venni. Az Egyenleg a feltöltések sorrendjében kerül felhasználásra (először a korábbi feltöltés Egyenlegét használják fel, majd a később feltöltött Egyenleget). A Bónusz utoljára, csak a fizetés céljára feltöltött Egyenleg teljes összegének felhasználása után használható fel, vagyis a kifizetett Egyenleg minden későbbi feltöltése fel nem használt



Bónuszt eredményez még abban az esetben is, ha azt kifizetett Egyenleg korábbi feltöltésére fordítják, amelyet utolsóként kell felhasználni azt követően, hogy a fizetésre feltöltött Egyenleg teljes összege felhasználásra került. A Bónusz érvényességi ideje megegyezik a fizetésre fordítható Egyenleg érvényességi idejével. Az érvényességi idején belül igénybe nem vett Bónusz ellentételezés nélkül elévül. A Szolgáltató jogosult az Egyenlegtől vagy Bónusztól eltérő formájú egyenleg számítást alkalmazni a Díjszabásban meghatározott feltételekkel.

6.1 Kártérítési eljárás szabályai

1. A Szolgáltatások késedelmes vagy hibás teljesítése esetén az Előfizető kártérítést követelhet az Előfizető tulajdonában okozott kár kapcsán. A Szolgáltató felelőssége elmaradt haszonra nem terjed ki.
2. Az Előfizetői Szerződésből eredő polgári jogi követelések egy év alatt évülnek el. Az elévülés számítása a késedelmes vagy hibás teljesítés napjától történik (ha ilyen esetről van szó). Az írásban vagy e-mailen küldött fizetési felszólítások az elévülés időszakát megszakítják.
3. A Szolgáltató nem tartozik felelősséggel az Előfizetőnek a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtására vonatkozó joga megszűnéséből vagy visszavonásából eredő vagy ahhoz kapcsolódóan keletkező bármely káráért, illetve olyan károkért, melyek a Szolgáltató ezen joga oly mértékű módosulásából erednek vagy oly mértékű módosulásához kapcsolódnak, amely nem teszi lehetővé a Szolgáltatásnak az itt meghatározottak szerinti nyújtását. Ilyen esetben az Előfizetői Szerződés automatikusan megszűnik.
4. Az Előfizető kártérítési követelését a Szolgáltató ügyfélszolgálatán szóban vagy írásban terjesztheti elő. A Szolgáltató a követelést a benyújtástól számított 30 napon belül megvizsgálja. Az Előfizetőt azonnal írásban értesíteni kell a követelés vizsgálatának eredményéről. Ha a Szolgáltató egy kártérítési követelést teljes egészében vagy részben elismer, és az Előfizető elfogadja vagy ha a kártérítés összegét jogerős bírósági döntés meg állapítja, a Szolgáltató a kártérítés összegét az Előfizető következő havi számlájában egy összegben jóváírja (vagy Előre Fizetéses Szolgáltatás esetén a havi egyenlegben jóváírja). Az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató a fennmaradó összeget (vagyis a kártérítés Előfizető által a Szolgáltatás keretében fel nem használt összegét) egy összegben visszatéríti az Előfizetőnek.
5. A Szolgáltató nem vállal semmilyen felelősséget a Szolgáltatás útján továbbított bármely adatért vagy információért.
6. Abban az esetben, ha az Előfizető részére kötbér fizetendő, a kötbér az adott szerződésszegés bekövetkezésének időpontjától az annak megszűnéséig terjedő időszakra fizetendő.



7. A kötbér a szerződésszegés vagy az Előfizetői Szerződés megszűnését követő 30 napon belül fizetendő. A kötbér kifizetésével egyidejűleg a Szolgáltató köteles az Előfizetőt tájékoztatni (i) a kötbér összegéről, (ii) a kötbér alapjául szolgáló szerződésszegésről, (iii) a kötbér kifizetésének módjáról. A Szolgáltató nem írhatja elő a kifizetés feltételeként fizetési felszólítás Előfizető általi benyújtását.
8. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségét a következő módokon teljesítheti:
 - a) a kötbérnek a havi számlán történő jóváírásával vagy Előre Fizetési Szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegében történő jóváírásával; vagy
 - b) abban az esetben, ha az Előfizetői Szerződés megszűnik, a kötbér összegét (vagy annak ki nem fizetett részét) a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen fizeti ki az Előfizetőnek, vagy banki átutalással vagy postai küldeményként egy összegben fizeti ki. Az átutalás vagy postai feladás költségét az Előfizető viseli.



7 A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai

1. A számhordozás olyan előfizetői szám hordozását jelenti, amelynek során az Előfizető megtarthatja az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás esetén, a számozási körzeten belül, az igénybevétel helyének – hívásirányítási információ változásával járó - megváltoztatásakor

a) földrajzi előfizetői számát;

b) nem földrajzi számmal elérhető szolgáltatás esetén nem földrajzi előfizetői számát, amennyiben az Előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül változtat előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót.

2. A számhordozás során átadó szolgáltató az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az előfizetői számát egy másik szolgáltatóhoz viszi át. A számhordozás során átvevő szolgáltató az az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében előfizetői számát egy másik szolgáltatótól hozza át.

3. Szolgáltató biztosítja a számhordozhatóságot azon társszolgáltatók tekintetében, amelyekkel erre hálózati szerződést kötött. Az Előfizető az átadó Szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra külön vagy az előfizetői szerződésben értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást. Összefüggő ISDN számtartomány hordozása csak egészben kérhető.

4. A Szolgáltató Előfizetője számhordozással kapcsolatos igényét az átvevő Szolgáltatónál, az általa közzétett információk alapján nyújthatja be, és a szolgáltatást az átvevő Szolgáltató ÁSZF-jében leírtak alapján veheti igénybe.

5. Amennyiben a számhordozást kérő Előfizetőt az átvevő Szolgáltató azonosítja, ezt az előfizetői számon kívül, a következő okiratokban, okmányokban foglalt adatok alapján teszi:

a) Ha az Előfizető természetes személy:

- magyar állampolgár esetében személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,
- nem magyar állampolgár esetében útlevél és lakcímét igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány,



- valamint mindkét esetben az Előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó Szolgáltató Őt az eredeti Előfizetői szerződés megkötésekor azonosította.

b) Ha az Előfizető gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség:

- 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány,
- a cégjegyzésre jogosult aláírási címpéldánya,
- az eljáró képviselő személyi igazolványa, és
- meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

6. Az átvevő Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az Előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az Előfizető előzetesen választ.

7. Az átvevő Szolgáltató köteles az Előfizető számhordozási igényéről az igény bejelentésének időpontját követő 2 munkanapon belül a Szolgáltatót, mint átadó Szolgáltatót értesíteni. Az átadó Szolgáltató köteles a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg az elutasításáról és annak indoklásáról az átvevő Szolgáltatónak az értesítés kézhezvételét követő 2 munkanapon belül válaszolni. Amennyiben az átadó Szolgáltató a megadott határidőn belül nem válaszol, azt a számhordozási igény elfogadásának kell tekinteni.

8. A számhordozási igényt az átvevő Szolgáltatónak a szerződés megkötésétől számított 8 munkanapon belül kell teljesítenie, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az Előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg.

9. Az átadó Szolgáltató a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása vagy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb lejárt tartozása áll fenn, vagy a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható.

10. A számhordozhatóság szolgáltatás igénybevétele esetén, a számátadási időablak leteltét követően a telefonszolgáltatást vagy hangszolgáltatást az átvevő Szolgáltató nyújtja az Előfizető részére a közöttük létrejött előfizetői szerződésben foglaltaknak megfelelően. A szám átadására kijelölt időablak nem lehet több 4 óránál.

7.1 Számhordozhatóság

1. A számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató kérelemre köteles lehetővé tenni előfizetője számára, hogy megtarthassa a nemzeti számozási tervben szereplő

a) földrajzi számát a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélküli szolgáltatóváltás esetén,

b) nemföldrajzi számát szolgáltatóváltás esetén

[az a) és b) pont a továbbiakban együtt: hordozott szám].



2. A számhordozás a számra vonatkozó előfizetői szerződés előfizető általi felmondása esetében az előfizetői szerződés megszűnését követő 31 napon belül is kérelmezhető, kivéve, ha e jogáról a végfelhasználó lemond.
3. A szolgáltatóváltást és a számhordozást – ha ez műszakilag megvalósítható – a szolgáltatók kötelesek távoli konfigurációban elvégezni, kivéve, ha az előfizető másként kéri.
4. A szolgáltató, amelynek előfizetője számhordozással a hívószámát vagy szolgáltatóváltással az internet-hozzáférési szolgáltatását egy másik szolgáltatóhoz viszi át (a továbbiakban: átadó szolgáltató), azzal a szolgáltatóval, amelynek bármely jövőbeni előfizetője számát vagy internet-hozzáférési szolgáltatását egy másik szolgáltatótól hozza át (a továbbiakban: átvevő szolgáltató), köteles hálózati szerződés keretében a számhordozhatóság vagy szolgáltatóváltás feltételeiről megállapodni, amennyiben az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatónak az ezen szerződésekre irányadó elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak megfelelő ajánlatot tesz.
5. A hordozott számokra irányuló hívás díját a ténylegesen felépülő hívás, illetve szolgáltatás díjának megfelelően kell megállapítani. A hívó fél számára biztosítani kell annak a lehetőségét, hogy a hívás megkezdése előtt tájékozódni tudjon arról, hogy a hívott szám melyik szolgáltató előfizetőjét azonosítja.
6. A hívás- és jelzésirányítás költségeit, valamint a hívás- és jelzéstovábbítás járulékos többletköltségeit a hívás-, illetve jelzésirányításáért felelős, jogszabályban meghatározott szolgáltató viseli.
7. A szolgáltató által a hordozott számok tekintetében fizetendő azonosító használati díj megegyezik a nem hordozott számok használati díjával.
8. A számhordozás igénybevételéért az átadó szolgáltató hordozásonként egyszeri díjat határozhat meg, amelyet az átvevő szolgáltató fizet meg az átadó szolgáltató részére. A fizetendő díj nem haladhatja meg a számhordozás teljesítésével összefüggésben felmerült indokolt költségeket. A számhordozás igénybevétele a végfelhasználó részére díjmentes.
9. Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni.

7.2 A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

Számhordozás az Eht. és a számhordozás részletes szabályairól szóló 2/2012. (I. 24.) NMHH rendelet vonatkozó előírásai szerint végezhető. A számátadás folyamatának leírása és az átadásra vonatkozó információk a Szolgáltató weboldalán kerültek közzétételre.

- ### **7.3 Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó Szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a Szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik**

Nem alkalmazandó.

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



Nem alkalmazandó.

8 Adatkezelés, adatbiztonság

8.1 A személyes adatokkal kapcsolatos fogalmak és értelmezések

- **személyes adat:** azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.
- **adatkezelés:** a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés, továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.
- **adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja.
- **adatifeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat
- **címzett:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címzettnek; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak.
- **harmadik fél:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást
- **nyilvántartási rendszer:** a személyes adatok bármely módon – centralizált, decentralizált vagy funkcionális vagy földrajzi szempontok szerint – tagolt állománya, amely meghatározott ismérvek alapján hozzáférhető.
- **adatvédelmi incidens:** a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.
- **képviselő:** az az Európai Unióban tevékenységi hellyel, illetve lakóhellyel rendelkező és az adatkezelő vagy adatfeldolgozó által a cikk alapján írásban



megjelölt természetes vagy jogi személy, aki, illetve amely az adatkezelőt vagy adatfeldolgozót képviseli az adatkezelőre vagy adatfeldolgozóra az e rendelet értelmében háruló kötelezettségek vonatkozásában.

- **vállalkozás:** gazdasági tevékenységet folytató természetes vagy jogi személy, függetlenül a jogi formájától, ideértve a rendszeres gazdasági tevékenységet folytató személyegyesítő vállalkozásokat és egyesületeket is.

8.2 A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és (esetleges) továbbításának célja és időtartama

1. A Szolgáltató az Előfizetők adatait a hatályos adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően, hozzájárulásuk szerint kezeli.
2. Az Eht. 129.§. (5) f) pontja alapján az Előfizető az EESZ megkötésekor nyilatkozik arról, hogy hozzájárul-e az Eht. 157.§. (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához, így különösen ahhoz, hogy:
 - a) az előfizetői névjegyzékben (elektronikus vagy nyomtatott telefonkönyv), címtárakban az előfizető adatait milyen módon kezelje a Szolgáltató,
 - b) az előfizető adatai felhasználhatók-e közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra,
 - c) a hívószám kijelzés és hívásátirányítás esetén a kéri-e a hívószámának megjelenítését.
3. Az Előfizető tudomásul veszi, valamint kifejezetten és visszavonhatatlanul hozzájárul ahhoz, hogy az Előfizetői Szerződés hatálya és a jogérvényesítésre nyitva álló határidő alatt a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésből eredő díjkövetelésének érvényesítéséhez, valamint az Eht 158.§-a alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók által létrehozható közös adatállományban az Előfizető által az Előfizetői Szerződésben megadott valamennyi adatát harmadik személy részére átadja.
4. Az Előfizető köteles a Szolgáltatót értesíteni az azonosító- és személyes adataiban bekövetkező minden változásról (elsősorban a név, vezetéknév, cím vagy cégnév és bejegyzett székhely és a számlázási célú levelezési cím változásairól) a változás bekövetkezésétől számított legfeljebb 14 napon belül.

8.3 Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról és az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

A Szolgáltató adatvédelmi szabályzata a Szolgáltató weboldalán érhető el és egyebek közt a következőket tartalmazza:

- a) adatbiztonság;



- b) harmadik felek által végzett adatfeldolgozás;
- c) személyes adatok feldolgozásának jogalapja;
- d) személyes adatokhoz kapcsolódó szabálysértések;
- e) az Előfizető adatfeldolgozáshoz kapcsolódó jogai és kötelezettségei.

9 Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok)

1. Ha a jelen Általános Szerződési Feltételek másként nem rendelkeznek, az Előfizetők az Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó módokon tehetnek nyilatkozatokat és bejelentéseket. Az Előfizetők a nyilatkozatokat és bejelentéseket megtehetik szóban a Szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy call centerén keresztül, vagy írásban (levélben vagy e-mailben), valamint személyesen.
2. Az egyes nyilatkozatokra és bejelentésekre vonatkozó részletes rendelkezések a jelen Általános Szerződési Feltételek vonatkozó fejezeteiben találhatók.
3. Az Előfizetők nyilatkozataikat vagy bejelentéseiket a jelen fejezetben fentebb említett módokon módosíthatják vagy vonhatják vissza

10 Személyes adatok védelme, együttműködési kötelezettség

1. A szolgáltató a szolgáltatási tevékenységével kapcsolatban tudomására jutott személyes adatot az Európai Unió általános adatvédelmi rendelete, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény rendelkezéseinek megfelelően, az e törvényben foglalt kiegészítésekkel kezeli.
2. Ha az adott előfizető esetében értelmezhető, a szolgáltató az adatkérésre törvény alapján jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, előkészítő eljárást folytató szerv, közigazgatási szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásához, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében, valamint az előfizetői szolgáltatás nyújtása körében kezeli az előfizető azonosításához szükséges alábbi adatokat:
 - a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye;
 - b) az előfizető számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma;
 - c) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve;



- d) az előfizető képviselőjének a)–c) pont szerinti adatai;
- e) az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma;
- f) az előfizető személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma;
- g) az előfizető lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma.

3. A szolgáltató az előző bekezdés szerinti adatokat az ott meghatározott célból az előfizetői szerződés megszűnésétől számított egy évig köteles megőrizni.

10.1 Közléssel kapcsolatos adatkezelések

1. A szolgáltató – szükség szerint más szolgáltatókkal közösen – megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodni köteles a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága).
2. A szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát.
3. A szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.
4. Egy előfizetőnek vagy felhasználónak elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy előfizető világos és teljes körű – az adatkezelés céljára is kiterjedő – tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet adatot tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni.
5. A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és bűnfelderítési feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint, továbbá a Hivatal – a 11. § (3) bekezdésében előírt jogkör gyakorlása során – a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak.
6. A szolgáltató – a nemzetbiztonsági szolgálatokról szóló 1995. évi CXXV. törvény 42. §-ában meghatározott adatszolgáltatás és adatbetekintés kivételével – köteles tájékoztatni az érintett nemzetbiztonsági szolgálatot a szolgálat minősített adatot képező, védett telefonszámait érintő adatszolgáltatási megkeresésekről vagy adatkérésről.

10.2 Hálózatok és szolgáltatások biztonságának védelme

1. A szolgáltató – szükség szerint más szolgáltatókkal közösen – műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a hálózat és a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok biztonságáról.
2. Az előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más



egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés.

3. A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Hatóságnak bejelenteni.
4. Az elektronikus hírközlési szolgáltatók kötelesek olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre ki kell terjednie, amely alapján a Hatóság ellenőrizni képes, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltató a következő bekezdés rendelkezéseinek megfelelt-e, vagy sem. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza.
5. Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési szolgáltató erről az előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Nem kell az érintett előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.
6. Az érintett előfizetők vagy magánszemélyek értesítésére irányuló szolgáltatói kötelezettség sérelme nélkül – amennyiben a szolgáltató még nem értesítette az előfizetőt vagy magánszemélyt a személyes adatok megsértéséről – a Hatóság, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság véleményének kikérését követően, kötelezheti erre, miután megfontolta a biztonság megsértésének várható hátrányos hatásait.
7. Az előfizetőnek vagy magánszemélynek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információs pontokat, ahol az előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére. A Hatósághoz intézett értesítés ezen túlmenően leírja a személyes adatok megsértésének következményeit, és az annak orvoslására az elektronikus hírközlési szolgáltató által javasolt, vagy megtett intézkedéseket.
8. A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt és indokolt esetben a felhasználót a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető, a felhasználó által tehető intézkedésekről.
9. Ha a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja a felhasználókat a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében a felhasználó által tehető intézkedésekről, és azok várható



- költségeiről. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető a felhasználótól. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.
10. A szolgáltató a személyes adatok védelmével, a szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések bizalmasságával, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságával kapcsolatos, e törvényben meghatározott kötelezettségein túlmenően, a biztonsági esemény kezelése érdekében vagy biztonsági esemény jelentős kockázatának fennállása esetén a megelőzés érdekében szükséges műszaki és szervezési intézkedések szempontjait, a megteendő intézkedések határidejét, a személyes adatok kezelésének részletes szabályait, a szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések és küldemények bizalmasságának védelmére vonatkozó különleges feltételeket, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás feltételeit az Elnök rendeletben állapítja meg.
 11. Amennyiben valamely értéknövelt szolgáltatás nyújtásához a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok szükségesek, a szolgáltató köteles a felhasználót, és előfizetőt tájékoztatni ezen adatok típusáról, az adatfeldolgozás céljáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy az adatokat szükséges-e harmadik fél számára továbbítani.
 12. A felhasználóval, előfizetővel kapcsolatos forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat – a 158. §-ban foglalt adatfeldolgozás kivételével – az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a felhasználó vagy az előfizető hozzájárulása esetén dolgozhatja fel és csak olyan mértékben és időtartamig, amely szükséges az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához. - A felhasználó és az előfizető a hozzájárulását bármikor visszavonhatja.
 13. Az előfizető és a felhasználó számára a hozzájárulás megadása esetén biztosítani kell a lehetőséget, hogy a hálózathoz való minden egyes csatlakozás alkalmával, illetve minden egyes továbbítás esetén egyszerű módon és díjmentesen ideiglenesen letilthassa a hozzájárulás szerinti adatok kezelését.
 14. Az elektronikus hírközlési szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelemre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat.
 15. Az elektronikus hírközlési szolgáltató az ismeretlen helyen tartózkodó személy hollétének megállapítása – ennek keretében kapcsolatrendszerének, feltételezhető tartózkodási helyének megismerése – céljából a körözési eljárást lefolytató szerv megkeresésére köteles megállapítani és részére továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos hívásforgalmi, helymeghatározási és előfizetői adatokat. - Az elektronikus hírközlési szolgáltató az előző kettő bekezdés szerinti helymeghatározási adatok szolgáltatását a hálózatában, a Nemzetbiztonsági Szakszolgálat által meghatározott követelményrendszer szerint rendelkezésre álló helymeghatározási adatoknak a Nemzetbiztonsági Szakszolgálat által előírt technikai szempontok szerinti továbbításával köteles teljesíteni.



10.3 Az előfizetői listák, az előfizetői névjegyzékek, címtárak

1. A szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a szolgáltató általi adatkezelését e törvény vagy külön jogszabály lehetővé teszi.
2. A szolgáltató valamennyi helyhez kötött telefonszolgáltatást vagy hangszolgáltatást igénybe vevő előfizetőjéről évente az Elnök rendelete szerint előírt formában előfizetői névjegyzéket köteles készíteni. Az elektronikus hírközlési szolgáltató vagy más információs szolgáltató létrehozhat címtárakat, amelyben az előfizetőkre vonatkozó adatok meghatározott csoportosításban szerepelnek.
3. Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.
4. Az előfizető számára külön költség nélkül biztosítani kell azt a jogot, hogy kérésére:
 - a) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;
 - b) az előfizetői névjegyzékekben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatóak fel közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás céljára;
 - c) lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékekben.

11 Adatszolgáltatás, publikus

1. Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizetői névjegyzékekben és a címtárban levő adatokat arra használhatják, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékekben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.
2. Technikai megoldásokkal kell biztosítani az előfizetői névjegyzékből és a címtárból történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan mértékű letöltését, továbbá más tagállam felhasználóinak hívás vagy egyéb számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás útján történő közvetlen hozzáférését.
3. Tilos az elektronikus előfizetői névjegyzékekben és címtárakban levő adatok összekapcsolása más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató részére működtetési okokból szükséges.

11.1 Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra

1. Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult.
2. Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás



céljából olyan előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni.

3. Az előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatósi, közvélemény- és piackutatási célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.
4. A beszédcélú elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók kötelesek az egyetemes szolgáltatóknak átadni – az előfizető hozzájárulásától függően – az Elnök rendeletében meghatározott, az előfizetőkre vonatkozó, a beszédcélú elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók által e törvény alapján kezelt adatokat. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel.

11.2 Forgalmi és számlázási adatok

1. Az elektronikus hírközlési szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás teljesítése után - a (2) bekezdésben, valamint az Eht. 159/A. § (1) bekezdésében foglaltak kivételével - törli vagy anonimizálja az előfizetőkre és a felhasználókra vonatkozó személyes adatokat, amelyeket a szolgáltatás nyújtása során kezel.
2. Az elektronikus hírközlési szolgáltató az adatkérésre törvény alapján jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, előkészítő eljárást folytató szerv, közigazgatási szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásához, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében, valamint az előfizetői szolgáltatás nyújtásával összefüggésben – amennyiben az adott előfizető esetében értelmezhető – kezeli az előfizető részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése körében keletkezett alábbi adatokat:
 - a) az Eht. 154. § (2) bekezdés a)–e) pontjában foglalt adatok;
 - b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
 - c) az előfizető hozzáférési pont címe és az állomás típusa;
 - d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
 - e) a hívó és a hívott előfizetői számok;
 - f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetve a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
 - g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
 - h) a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
 - i) a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
 - j) telefon szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;
 - k) az előfizetői szolgáltatás igénybevételehez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kíséretére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.
3. A szolgáltató a fenti bekezdés szerinti adatokat az előfizető részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül kezeli.



4. A szolgáltató a fenti bekezdés a) pontja szerinti adatokat a fenti bekezdésben meghatározott szervek törvényben meghatározott feladataik ellátásához kapcsolódó adatigénylése teljesítése céljából, kizárólag a 159/A. § (3) bekezdése szerinti megőrzési időtartam végéig kezeli.
5. Az elektronikus hírközlési szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása, vagy saját üzletszerzés céljából – az előfizető vagy a felhasználó kifejezett előzetes hozzájárulásával az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig – kezelheti a (2) bekezdés szerinti adatokat. Az elektronikus hírközlési szolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető és a felhasználó a hozzájárulását bármikor visszavonhassa.
6. Az e törvény, illetve más törvények által lehetővé tett, illetve előírt különféle célú adatkezeléseket az elektronikus hírközlési szolgáltatónak el kell különítenie egymástól. Az elkülönítés történhet
 - a) kezelési cél szerint fizikailag elkülönített adatkezelési rendszerekben, amelyekben egymástól függetlenül vannak eltárolva az eltérő kezelési céllal kezelhető adatok;
 - b) logikailag elkülönített adatkezelési rendszerben, amelyben a különféle céllal kezelhető adatok közös rendszerben vannak eltárolva, azonban az adatokhoz való hozzáférések az adatkezelés célja szerint elkülönülnek egymástól.
7. A 2. bekezdés szerinti adatok közül az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése, a nettó short pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a short ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknak.
8. A 2. bekezdés szerinti adatok közül átadható a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 11. §-ában vagy 21. §-ában, illetve az Európai Unió működéséről szóló szerződés 101. vagy 102. cikkében foglalt tilalom megsértése miatt, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény Melléklete 26. pontjának megsértése miatt versenyfelügyeleti eljárást folytató Gazdasági Versenyhivatalnak az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja, valamint időtartama. A közvetlenül vagy közvetve a vételi vagy az eladási árak rögzítésére, a piac felosztására – beleértve a versenytárgyalási összejátszást is –, vagy a termelési, eladási kvóták meghatározására irányuló versenytársak közötti megállapodás vagy összehangolt magatartás miatt versenyfelügyeleti eljárást folytató Gazdasági Versenyhivatalnak a mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók is átadhatók.
9. A 2. bekezdés szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, a 3. bekezdésben meghatározott adatmegőrzési időn belül átadhatók:
 - a) azoknak, akik az elektronikus hírközlési szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;
 - b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
 - c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;



10. Az elektronikus hírközlési szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a (2) bekezdés alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat.
11. Az elektronikus hírközlési szolgáltató – a Központi Statisztikai Hivatal (a továbbiakban: KSH) törvényben meghatározott feladatai ellátásának körében a természetes személy előfizetőkkel való telefonos kapcsolatfelvétellel megvalósuló statisztikai adatgyűjtés biztosítása céljából – a KSH kérelmére köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a kérelemben megjelölt természetes személyek körére vonatkozóan
- a) a természetes személyről megadott előfizetői személyazonosító adatok alapján az előfizetőhöz rendelt hívószámot, amennyiben a természetes személy rendelkezik előfizetéssel az elektronikus hírközlési szolgáltatónál, vagy
- b) az arra vonatkozó tájékoztatást, hogy a természetes személy az elektronikus hírközlési szolgáltatónál előfizetéssel nem rendelkezik.
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató a (10a) bekezdés szerinti adatkérés során tudomására jutott személyes adatokat semmilyen más célra nem használhatja fel és azokat az adatszolgáltatás teljesítése után haladéktalanul törli.
 - A KSH az átvett adatokat a statisztikai adatelőállítási folyamatban addig kezeli, amíg az annak végrehajtásához indokolt. A személyes adatokat és az előfizetői állomás számát a KSH elkülönítetten tárolja, e két adatállomány összekapcsolására csak az adatgyűjtés-szervezés és a lekérdezés idejére jogosult. A feladat megszűnésekor, így különösen az egyes adatfelvételek lezárását követően az azokhoz kapcsolódóan átvett adatokat a KSH törli.
 - Az elektronikus hírközlési szolgáltató – ha az a rendelkezésére áll – a szabálysértési hatóság kérelmére a segélyhívó számok rendeltetéstől eltérő igénybevétele szabálysértés elkövetőjének azonosítása céljából köteles átadni a segélyhívószámra kezdeményezett hívó telefonszám vonatkozásában
- a) az előfizető családi nevére és utónevére, születési helyére és idejére, anyja születési családi és utónevére, lakcímére és értesítési címére, vagy
- b) a nem természetes személy előfizető esetén annak cégnevére, székhelyére, telephelyére, képviselőjének családi nevére és utónevére vonatkozó adatokat.
- Adatok átadásának esetei
12. Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak a 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.
13. A szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott célból csak az Eht. 129. § (5) bekezdésének a)-c) illetve f) pontjában foglalt előfizetői adatokat adhatja tovább.
14. Az előfizető adatai az Eht. 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha
- a) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy
- b) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetve az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy



- c) az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésre törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).
15. A szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.
16. A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében a Eht. 157. § (3) bekezdését kell alkalmazni. Az adatok kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra használhatók fel.
17. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.
18. Az adatállományból adatot igényelhet
- a. az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,
 - b. a Eht. 157. § (8)-(10) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság,
 - c. bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.
19. A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.

11.3 Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

1. Az előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:
- a Eht. 156. § (16)-(17) bekezdés, a Eht. 157. § (2) és (8)-(10) bekezdés, továbbá a Eht. 159/A. § (1) bekezdés szerinti adatkezelésekről;
 - arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben és mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át;
 - ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak;
 - milyen jogorvoslati lehetősége van az ajánlattevőnek;
 - a közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről (címéről).
2. Az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell az (1) bekezdés b)-e) pontja szerinti körülményekben bekövetkezett változásokról.
3. Az adatkezeléssel kapcsolatos további jogait és kötelezettségeit az adatvédelmi melléklet tartalmazza, melyet a Szolgáltató kérésre, mindenkor térítésmentesen bocsát az előfizető rendelkezésére.



12 Az Előfizetői Szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

12.1 A Szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra és az Előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítás kapcsán az Előfizetőket megillető jogok

12.2 Az Előfizetői Szerződés közös megegyezéssel történő módosítása

1. Az Előfizetői Szerződés a Felek közös megegyezésével módosítható. Az ilyen módosítást a Szolgáltató és az Előfizető egyaránt kezdeményezheti. A csatlakozási szerződés módosítása csak írásban történhet, az írásos forma célját tekintve az elektronikus aláírás nélküli e-mailes kommunikáció szerződéses jogviszonynak minősül, ezért a csatlakozási szerződés módosítása e-mailben is egyeztethető.
2. Ha az Előfizetői Szerződést a vonatkozó díjak változása miatt módosítják, akkor a szükséges nyilatkozat megtételének elmulasztása a módosítás hallgatólagos elfogadásnak tekintendő feltéve, hogy a Szolgáltató az előírt értesítési kötelezettségének eleget tett.

12.2.1 A Szolgáltató általi egyoldalú módosítás

12.3 A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést és a jelen Általános Szerződési Feltételeket kizárólag abban az esetben módosíthatja egyoldalúan

a) ha az Előfizetői Szerződésben vagy az Általános Szerződési Feltételekben előírt feltételek teljesülnek azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok másként nem rendelkeznek - a módosítás nem eredményezheti a szerződéses feltételek lényeges módosítását, vagy

b) ha a módosítást a vonatkozó jogszabályok vagy hatósági döntés indokolja; vagy

c) ha a módosítást a körülményeknek a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változása indokolja; vagy

d) ha az Előfizetői Szerződésre vagy a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető javára változnak.

1. Ha csak nem a 12.1.2. b) vagy d) pontja szerinti ok indokolja a módosítást, határozott időre szóló Előfizetői Szerződés esetén a Szolgáltató nem módosíthatja egyoldalúan az Előfizetői Szerződést az alapvető díjak (rendszeres díjak, különösen az előfizetői előfizetési díjak, felszámított díjak), az előfizetői szerződés érvényességi ideje, a felmondás jogkövetkezményei vagy a Szolgáltatás minősége vonatkozásában.



2. A jelen 12. pont szempontjából lényeges változást jelent különösen bármely, a Szolgáltatás használatára vonatkozó feltétel vagy kondíció változása (ideértve különösen a Szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjakat, a szerződés érvényességi idejét és felmondásának jogkövetkezményeit, illetve a minőségi követelményeket).
3. A határozatlan időtartamra szóló Előfizetői Szerződések esetén a Szolgáltatásért fizetendő, 7. pont szerinti díjak naptári évente egyszer módosíthatók a tárgyév január 1-i hatállyal Magyarország éves fogyasztói árindexe vagy az Euróavezet Fogyasztói Árindexe előző naptári évi emelkedésével azonos mértékben a kettő közül a magasabbat figyelembe véve. A díjemelkedés alapjául a magyar Központi Statisztikai Hivatal ("KSH") által a magyar árindexre vonatkozóan vagy az Eurostat által az Euróavezet Fogyasztói Árindexére vonatkozóan közzétett adatok szolgálnak. A Szolgáltató csak abban az esetben jogosult a díjakat emelni, ha a kiválasztott fogyasztói árindex (az infláció) legalább 1%-os mértékben nő az előző naptári év január 1-jén érvényes értékhez képest.
4. A Szolgáltató saját döntése szerint a fent leírt automatikus áremelkedés alkalmazásáról lemondhat, amiről az Előfizetőt tájékoztatja.
5. Ha a Szolgáltató helyébe egy másik szolgáltató lép (i) a magyar Polgári Törvénykönyv szerint átalakulás, felvásárlás vagy kiválás következtében, vagy (ii) abból adódóan, hogy az adott területen a szolgáltatásnyújtás megszűnt, vagy (iii) a Szolgáltató és az új szolgáltató közti szerződés alapján, ez a változás az Előfizetői Szerződés és a jelen Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítására okot adó körülménynek minősül a 12.1.2. a) pont szerint (vagyis a Szolgáltató érdekkörébe tartozó, annak belső körülményeiben bekövetkező változás).
6. Az alábbi tényezők nem idézik elő a szerződéses feltételek lényeges változását:
 - az ÁSZF szövegére irányuló egyéb módosítás, amely nem érinti a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit, és amely a szöveg helyesbítésére, pontosítására, átfogalmazására vagy a közérthetőség növelésére irányul,
 - a hálózat műszaki paramétereinek megváltozása (fejállomás cseréje, hálózati fejlesztések) miatt a szolgáltatás igénybevételi feltételei nem lényeges mértékben módosulnak,
 - az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei műszaki okból megváltoznak,
 - gazdasági (különösen az üzemeltetési, működési költség változása, infláció) körülmények olyan változása, amelyek következtében a Szolgáltató az Előfizetőknek nyújtott szolgáltatást a korábbiakhoz képest megváltozott feltételekkel képes csak nyújtani,



- a Szolgáltatón kívül álló bármely körülményben (különösen az adókban, közterhekben és szabályzóknak történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek) bekövetkezett lényeges változás indokolja,
- a Szolgáltató gazdasági társaságokról szóló törvény szerinti átalakulása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése vagy szerződés következtében,
- más szolgáltató (új szolgáltató) lép, és mely esetben a módosítás nem eredményezi a szerződés feltételeinek lényeges módosítását, mint a szolgáltatás igénybevételének feltételeit, minőségi célértékeket,
- mindazon módosítás, amely az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás valamely jellemzője, vagy valamely rendelkezés tekintetében az Előfizetőre nézve kedvező változást eredményez,
- ha szerződéses jogviszonyok, az előfizetői igények, a jelszolgáltatás körülményei vagy egyéb érdekek, körülmények figyelembe vételével (ide értve az Előfizetői igényeket és a csomagok

12.3.1 Az Előfizetők Szolgáltató általi értesítése a módosításokról

1. A Szolgáltató köteles az Általános Szerződési Feltételeket, beleértve annak bármely módosítását, díjmentesen közzétenni.
2. A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek módosításait egységes szerkezetben köteles közzétenni a változás életbe lépést 30 (harminc) nappal megelőzően.
3. A Szolgáltató köteles az Előfizetőt a módosítás életbe lépést legalább 30 nappal megelőzően értesíteni a módosításról.
4. Az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:
 - a) konkrét hivatkozás az Általános Szerződési Feltételek módosított rendelkezéseire;
 - b) a módosítás lényegének rövid leírása;
 - c) a módosítás hatályba lépésének dátuma;
 - d) a közzétett Általános Szerződési Feltételek elérhetősége;
 - e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás díját módosítja, vagy a díjba foglalt szolgáltatás összegét csökkenti, a díj módosított összege vagy a változás összege és mértéke;
 - f) az a feltétel, jogszabály-változás, hatósági döntés vagy vonatkozó körülmény, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;



- g) az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogok vagy a módosítás folyamatának leírás kétoldalú módosítási javaslat esetén;
 - h) tájékoztatás a szerződés felmondásáról és annak jogkövetkezményeiről.
5. Ha az Előfizetőt elektronikus hírközlési úton (különösen egyéb számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatással) értesíti a Szolgáltató, az értesítésnek a következőket kell tartalmaznia:
- a) a módosítás hatályba lépésének napja;
 - b) konkrét hivatkozás az Általános Szerződési Feltételek módosított rendelkezéseire (amennyiben lehetséges);
 - c) a közzétett Általános Szerződési Feltételek elérhetősége a Szolgáltató weboldalán;
 - d) az Előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogok.
6. Szóbeli vagy írott Előfizetői Szerződés esetén a Szolgáltatónak a szerződés kölcsönös módosítására vonatkozó ajánlata csak abban az esetben tekintendő elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezetten elfogadta.

12.3.2 Az Előfizetőt egyoldalú szerződésmódosítás kapcsán megillető jogok

- 1. A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül az előfizető azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést.
- 2. Nem jogosult az előfizető az előző bekezdés szerint felmondani az előfizetői szerződést, ha a módosítás
 - a) következtében az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,
 - b) adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy
 - c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.
- 3. Nem tekinthető az előfizető számára előnyös módosításnak a díjak, a díjcsomagok, az adatforgalmi korlátozások, az adatátviteli sebességek, a lefedettség, a műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételének módosítása – ide nem értve az csatornasorrend megváltoztatását, valamint azt, ha a módosítást megelőzően kínált csatornák a módosítást követően is elérhetőek az előfizető számára –, vagy a személyes adatok kezelésének az előfizető számára nem egyértelműen előnyös megváltoztatása, még akkor sem, ha azok előnyös változásokkal járnak együtt.
- 4. Nem tekinthető adminisztratív jellegű módosításnak valamely szerződési feltétel olyan változása, amely a szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket érdemben módosítja.



5. A felsorolás a) és b) pontjában foglaltak fennállását a szolgáltatónak kell bizonyítania.
6. Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Nem tekinthető az előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó magatartásának az előfizetői szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető előfizetői jog gyakorlása, vagy kötelezettség teljesítése, így különösen a szolgáltatás további igénybevétele, illetve a szolgáltatás ellenértékének megfizetése, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az előfizető a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.
7. Az előfizetői szerződések – ideértve a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződéseket is – kétoldalú módosításának részletes szabályait az Elnök rendeletben szabályozza.
8. A szolgáltató szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatában közérthetően és áttekinthetően köteles rögzíteni, hogy az előfizetői szerződés módosítása esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, továbbá köteles tájékoztatni az előfizetőt a szerződésmódosítás menetéről.

12.3.3 A Szolgáltató változása (előfizetés átadása)

Ha a Szolgáltató helyébe egy másik szolgáltató lép - a magyar Polgári Törvénykönyv szerint átalakulás, felvásárlás vagy kiválás következtében, vagy abból adódóan, hogy az adott területen a szolgáltatásnyújtás megszűnt vagy valamely szerződés alapján - a Szolgáltató az egyoldalú módosítás vagy a Szolgáltató általi felmondás szabályait alkalmazza az Előfizető vonatkozásában. Az egyoldalú módosítás szabályai csak az Eht. 133. § (2) bekezdésének rendelkezései szerint alkalmazhatók.

12.4 A Előfizető által kezdeményezett szerződés módosítás esetei és feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

12.4.1 Általános szabályok

1. Az Előfizető a vele megkötött Előfizetői Szerződés módosítását kezdeményezheti telefonon vagy írásban, vagy ha az Előfizető az elektronikus levélben vagy más elektronikus hírközlési módon történő értesítéshez korábban hozzájárult, akkor e-mailben vagy más elektronikus hírközlési eszköz útján.
2. Az Előfizető által kezdeményezett Előfizetői Szerződés módosítás abban az esetben lép érvénybe, ha azt a Szolgáltató jóváhagyja és a Felek megállapodása szerinti időpontban lép hatályba.
3. Az Előfizetői Szerződés módosításra vonatkozó kezdeményezés azt jelenti, hogy egy a Szolgáltatóval szerződésben álló Személy vagy annak meghatalmazott képviselője az



Előfizetői Szerződésre vonatkozó utasításokat ad, új vagy alkalmi szolgáltatást vesz igénybe vagy rendel meg az Előfizetői Szerződése részeként.

4. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek az új szolgáltatás rendelésére vagy az Előfizetői Szerződés más módosítására vonatkozó kérésének teljesítését megtagadni mindaddig, amíg az Előfizetőnek lejárt vagy rendezetlen tartozása áll fenn.

12.4.2 Átírás

A szolgáltató az előfizető kérésére csak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést. (átírás).

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

(2) Az átírás teljesítésének határideje nem lehet több mint a szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 nap.

(3) A szolgáltató átírás esetén indokolt és méltányos díjat számíthat fel az előfizetőnek, azonban nem kötelezheti belépési díj fizetésére.

(4) Amennyiben a szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege 7.4. pontban van részletezve.

12.4.3 Csomagmódosítás

Az előfizető az Díjak mellékletben található Díjszabás szerinti összeg megfizetése ellenében legkésőbb a tárgyhónap 20. napjáig megküldött kérelme alapján, a tárgyhónapot követő hónap 1. napjától jogosult az általa korábban igénybe vett szolgáltatási-csomag helyett a szolgáltató által ajánlott másik szolgáltatás-csomagot igényelni. A szolgáltatás-csomagra vonatkozó szerződés-módosítás az igénybejelentést követő első számlázási időszak első napján lép hatályba, ha minden műszaki feltétel adott a változtatáshoz. Amennyiben a szolgáltatás-csomag változtatás a Szolgáltató részéről kiszállással jár, úgy az Előfizető köteles kiszállási díjat is fizetni. Hűségidő alatt, csak nagyobb sebességű csomagra lehet váltani és a hűségidő az új csomag aktiválásától újra indul.

12.4.4 Az Előfizető hívószám változása

A Szolgáltató az Előfizető hívószámát csak akkor változtathatja meg, ha

- a) azt az Előfizető kéri;
- b) az technikai vagy forgalmi okokból elkerülhetetlen, melyet az illetékes hatóság igazol;
- c) azt jogszabály írja elő.



A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az Előfizető hívószámát megváltoztatni, ha a számváltozás technikai feltételei adottak. Az új számot a Szolgáltató a rendelkezésre álló számokból választja ki.

A Szolgáltató a technikai feltételek hiánya miatt elutasíthatja az új szám kiadását amelyet részletesen indokolnia kell.

Az Eszr. Rendelet 16. § (4)-(8) bekezdései szerint az Előfizető kérésére a Szolgáltató köteles a hívószámot más előfizetők részére történő kiosztástól visszatartani.

A szám fenti visszatartása az Előfizető által kért, legfeljebb három hónapos időtartamra díjmentes. A három hónapos időtartam leteltével a Szolgáltató a Díjszabásban meghatározott díjat számíthatja fel.

12.5 A Szolgáltató általi szerződésmegszakítás esetei és feltételei

12.5.1 Az Előfizetői Szerződésnek bármely okból történő megszakítása esetén, a megszakítás kapcsán semmilyen költség nem számítható fel az Előfizetőnek.

Ha az Előfizetői Szerződés másként nem rendelkezik, a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 60 napos megszakítási idővel megszakíthatja.

12.5.2 Szolgáltató bármely Előfizetői Szerződést megszakíthat abban az esetben, ha az Előfizető a 13.2. pont rendelkezéseit megsérti.

12.5.3 A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés 15 napos megszakítási idővel jogosult megszakítani abban az esetben, ha

a) az Előfizető a Szolgáltató hálózatának megfelelő működésébe beavatkozik vagy azt fenyegeti, és ezzel nem hagy fel az ennek következményeire vonatkozó értesítés átvételétől számított 3 napon belül;

b) a Szolgáltatás felfüggesztésének az 5.3. pont szerinti oka változatlanul fennáll, amely esetben a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést a felfüggesztés időtartamának utolsó napjával megszakíthatja;

c) a rendelkezésre álló adatok és információk alapján feltételezhető, hogy az Előfizető - az Előfizetői Szerződés megkötése vagy a Szolgáltatás igénybe vétele érdekében - a Szolgáltatót lényeges körülmények - különösen személyi adatok - vonatkozásában félrevezette;

d) az Előfizető még az ennek jogkövetkezményeire vonatkozó értesítést követően sem teszi a Szolgáltatónak lehetővé a bejelentett vagy a Szolgáltató által észlelt hiba kivizsgálásához és javításához szükséges helyszíni ellenőrzést;

e) az Előfizető nem nyújtott az 5.1.6(c) pont szerinti biztosítékot;



f) az Előfizető a Szolgáltatást harmadik fél részére továbbértékesíti az ennek jogkövetkezményeire vonatkozó értesítést követően is; vagy

g) az Előfizető a Szolgáltatást törvénytelen módon vagy törvénytelen célra használja.

12.5.4 A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel felmondhatja, ha az Előfizető az esedékes díjakat nem fizette ki a Szolgáltatótól a jogkövetkezményekre vonatkozóan kapott második értesítést követően sem. A nem-fizetés jogkövetkezményeire figyelmeztető második értesítést a Szolgáltatónak az első értesítés feladása után legalább 15 (tizenöt) nappal kell elküldenie.

Feltéve, hogy a Szolgáltató valamely tanúsító szerv által igazolt zárt számlázási rendszert alkalmaz, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést az Általános Szerződési Feltételek jelen pontja szerint felmondani még abban az esetben is, ha az Előfizető a 6.2.4. pont szerint díjreklamációt nyújtott be a fizetési határidő lejárta előtt. Ilyen esetben a fizetési határidő nem hosszabbodik meg a díjreklamáció kivizsgálásához szükséges időtartammal még abban az esetben sem, ha a Szolgáltató a kérést nem tagadja meg 5 (öt) napon belül.

12.5.5 A Szolgáltató nem jogosult felmondani a szerződést,

a) ha a havi előfizetési díj nem haladja meg a 10 000 forintot, és a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összegét;

b) ha nincs előfizetési díj vagy az előfizetési díj 10 000 forintnál magasabb és a tartozás összege nem haladja meg a 10 000 forintot, vagy

c) ha az Előfizető a tartozásaösszegezését vitatja és a vita rendezése érdekében az Előfizető a jogvita rendezése érdekében a hatóságokhoz vagy bármely más a jogvita rendezésére jogosult szervhez fordult kérelemmel, amelyről a Szolgáltatót egy másolatmegküldésével értesítette feltéve, hogy az Előfizető a Szolgáltatás használatáért fizetendő, nem vitatott esedékes díjakat folyamatosan fizeti.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles lehetőséget biztosítani a nem vitatott díjak kifizetésére.

Az Előfizetői Szerződés felmondása helyett a Szolgáltató jogosult biztosítékot kérni vagy más módon korlátozni a Szolgáltatás körét az 5. pont rendelkezései szerint. Ha a korlátozás oka nem szűnik meg a bekövetkezésétől számított 30 napon belül, a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést a korlátozástól függetlenül felmondhatja

12.5.6 A Szolgáltató felmondási értesítése

A Szolgáltató a felmondást írásban teszi meg az értesítés átvételének elismerésével, vagy, amennyiben az Előfizető ehhez korábban hozzájárult, elektronikus dokumentum vagy e-mail formájában.

A Szolgáltató által küldött felmondási értesítésnek a következőket kell tartalmaznia:



- a) a felmondás oka;
- b) a felmondási idő és a felmondási idő lejártának dátuma;
- c) ha a Szolgáltató általi felmondás oka az Előfizető szerződésszegése, a Szolgáltatónak hivatkoznia kell az alábbi rendelkezésre; ha a felmondás oka az Előfizető általi szerződésszegés és az Előfizető a szerződésszegést a felmondási idő alatt orvosolja, az Előfizetői Szerződést a Szolgáltató nem mondja fel.

A Szolgáltató általi felmondás esetén az Előfizetői Szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásban meghatározott, eredménytelenül eltelt napot követő nap.

12.6 A Előfizető általi szerződés felmondás esetei, feltételei

Az Előfizető a határozatlan időre kötött Előfizetői Szerződést bármikor felmondhatja szóban telefonon, írásban vagy elektronikus úton további jogkövetkezmények nélkül.

Ha az Előfizetői Szerződés távollévők között jön létre, az Előfizető az Előfizetői Szerződéstől indoklás és bármilyen negatív jogkövetkezmény nélkül elállhat vagy felmondhatja azt az annak megkötésétől számított 14 napon belül.

Ha a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását a vonatkozó határidőn belül olyan okból nem kezdte meg, amelyért a Szolgáltató felelős. Ilyen esetben a Szolgáltató köteles minden, az Előfizető által kifizetett díjat 30 (harminc) napon belül visszatéríteni, és az Előfizető köteles minden, a Szolgáltató tulajdonát képező Berendezést ugyanezen határidő belül visszajuttatni.

12.7 Határozott időre szóló Előfizetői Szerződések felmondására vonatkozó további rendelkezések

A határozott időre szóló Előfizetői Szerződés lejáratkor a határozott időre szóló Előfizetői Szerződést határozatlan időre szóló Előfizetői Szerződés váltja fel kivéve, ha a határozott időtartam lejárta előtt az Előfizető egyoldalúan (vagy a Szolgáltatóval kölcsönösen) írásban kijelenti, hogy az Előfizetői Szerződés lejáratkor megszűnik.

Az Előfizetői Szerződés határozott időtartamának lejárta előtt a Szolgáltató háromszor értesíti az Előfizetőt a szerződés határozatlan időtartamú szerződéssel történő felváltásának dátumáról. Az értesítésnek tartalmaznia kell (i) a váltás következtében bekövetkező változásokat és (ii) az Előfizető érvényben lévő határozott időtartamú szerződéséhez hasonló feltételeket tartalmazó, a Szolgáltató által kínált határozott időtartamú szerződési ajánlatok bemutatását. A fenti értesítést legalább háromszor kell az Előfizetőnek kézbesíteni és legalább 90 nappal a határozott idejű Előfizetői Szerződés lejárta előtt. Az értesítések egyikét legalább 30 (harminc), de nem több mint 60 (hatvan) nappal a határozott időre szóló Előfizetői Szerződés megszűnése előtt kell kézbesíteni az Előfizetőnek.

Ha az Előfizető az Előfizetői Szerződést meg kívánja szüntetni, akkor egyoldalúan - vagy a Szolgáltatóval közös megegyezéssel - a 12.4.4. pontban meghatározott értesítési



szabályok szerinti felmondási értesítést kell átadnia a határozott időtartam lejárta előtt 15 nappal.

Az Előfizető a határozott időtartamra szóló Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal és bármiféle jogkövetkezmény nélkül felmondhatja az alábbi okokból:

- a) ha a Szolgáltató által végrehajtott módosítás bármely, a 12.1.6. pont szerinti, az Előfizetőre nézve előnytelen rendelkezést tartalmaz;
- b) ha az Előfizető a felmondás előtti 90 napban több mint 10 hibabejelentést tett a 6.1.9. pont szerint, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el;
- c) ha a Szolgáltató a hibát az annak kijavítására vonatkozó határidő leteltétől számított 15 (tizenöt) napon belül nem javítja ki;
- d) ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződést az Eszr. Rendelet 27. § (4) bekezdésének megsértésével módosítja.

A fenti b)-d) pontok alapján történő felmondás esetén, az Előfizetői Szerződés megszűnésének napja a felmondás Szolgáltató általi átvételét követő nap.

A Szolgáltató köteles az Előfizetői Szerződés felmondására vonatkozó minden intézkedést azonnal megtenni.

12.7.1 A Felek jogai és kötelezettségei az Előfizető általi felmondás esetén

Az Előfizetői Szerződés felmondásakor minden a szerződés szerinti fizetési kötelezettség esedékessé válik. Az Előfizető azonnal köteles kifizetni minden fennálló, fizetendő és lejárt tartozását.

Az Előfizető azonnal, de legkésőbb a felmondástól számított 14 napon belül köteles a Szolgáltatónak megfizetni minden az Előfizetői Szerződés felmondásának időpontjában fennmaradó tartozását.

A Szolgáltató köteles elszámolni minden túlfizetést, és azokat a fizetés módjával megegyező módon azonnal, de legkésőbb a felmondástól számított 14 napon belül visszafizetni.

Ha az Előfizető a határozott időtartamhoz kapcsolódó előnyökre való tekintettel kötött határozott időtartamra szóló Előfizetői Szerződést, és az Előfizetői Szerződést a határozott időtartam lejárta előtt felmondja, vagy ha a Szolgáltató általi felmondás alapját a 12.3.3. vagy a 12.3.4. pont szerinti ok képezi, akkor a Szolgáltató kizárólag az Előfizetőnek biztosított előnyök megtérítését követelheti, és további negatív jogkövetkezményeket nem alkalmazhat. Ilyen esetben a felmondási idő 8 (nyolc) nap. A Szolgáltató a fenti következményeket nem alkalmazhatja, ha az Előfizetői Szerződés a 12.4.2. b)-d) pontjai szerinti okból kerül felmondásra.



12.8 Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

- a) Határozott idejű szerződés esetén a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) szolgáltatói, illetve előfizetői rendkívüli felmondással;
- c) határozatlan idejű szerződés esetén szolgáltatói, illetve előfizetői rendes felmondással;
- d) egyéni Előfizető elhalálozása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös;
- e) üzleti/intézményi előfizető jogutód nélküli megszűnésével;

Ha a szolgáltató a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által az Eszr 5. § (1) bekezdés b)–c) pontja szerint vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a szolgáltató köteles az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az előfizető számára, az előfizető pedig köteles a szolgáltató tulajdonában lévő, a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől.

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

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

A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőző, az Eht. 134. § (14) bekezdése szerinti tájékoztatás kiterjed:

- a) a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződés olyan lényeges tartalmi elemeire, amely az igénybe vett szolgáltatás esetében értelmezhető, így különösen az alapvető díjszabásra, az adatforgalmi korlátozásra, az adatátviteli sebességekre, a lefedettségre, a műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételére;
- b) a legkedvezőbb díjszabásra vonatkozó tájékoztatás tekintetében az előfizető felhasználási szokásainak figyelembevételével a határozott időtartamú előfizetői szerződéssel igénybe vett szolgáltatás paramétereire összehasonlítva leginkább hasonló legkedvezőbb díjazású díjcsomagra, továbbá
- c) a határozott idejű szerződés megszüntetésének általános szerződési feltételeiben meghatározott lehetséges módjaira.



12.8.1 Felmondó nyilatkozat

Az Előfizető az Előfizetői Szerződést felmondhatja telefonon, írásban vagy elektronikus úton.

Az Előfizető a szerződést telefonon a Szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételek 1.2. pontja szerinti központi ügyfélszolgálatán keresztül mondhatja fel.

Az Előfizető meghatározhatja az Előfizetői Szerződés megszűnésének napját, amely a felmondó nyilatkozattól számított 8. és 30. nap közti nap lehet. Ebben az esetben az Előfizető köteles a megszűnés napját a felmondó nyilatkozatban feltüntetni.

12.9 Egyéb Előfizetői Szerződés megszűnési esetek és feltételeik

Az Előfizetői Szerződés megszűnik továbbá:

- a) a Felek kölcsönös megegyezésével, amely esetben az Előfizetői Szerződést felmondani kívánó Előfizető írásbeli kérést kell hogy benyújtson a Szolgáltató részére a kölcsönös megegyezéssel történő megszüntetés szándékának kinyilvánításával;
- b) az Előfizető halálával vagy jogutód nélküli megszűnésével;
- c) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- d) a szerződés megkötésétől számított 90. (kilencvenedik) napon, ha a Szolgáltatás megkezdése az Eszr. Rendelet 7. § (1) bekezdésében hivatkozott napon az Előfizető érdekkörébe tartozó okból nem volt lehetséges, és a Felek nem tudnak a Szolgáltatás megkezdését illetően 90 napon belül egyezsége jutni.

13 Az Előfizetőnek a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1 Együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizetői Szerződés szerinti szerződéses kapcsolatuk során az Előfizető és a Szolgáltató kötelesek egymással együttműködni. E célból kötelesek egymást késedelem nélkül tájékoztatni minden, a Szolgáltatás nyújtása szempontjából releváns tényről, körülményről és változásról.

13.2 Átláthatóság, az ajánlatok összehasonlíthatósága, az információk közzététele

Az internet-hozzáférés szolgáltatást vagy a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató az ajánlatok átláthatósága, összehasonlíthatósága érdekében az általa nyújtott szolgáltatások jellemzőiről az Eszr 10. § (6) bekezdése szerinti információkat közzéteszi és naprakészen tartja az Eht. 144. § (8) bekezdése szerinti célok teljesítésére alkalmas módon. A közzététel részletes szabályait, valamint a géppel olvashatóság biztosítása érdekében szükséges műszaki együttműködési



előírásokat a Hatóság a honlapján közzéteszi. A szolgáltatók a közzététel során kötelesek ezeket betartani.

Az Eht. 144. § (9) bekezdésében meghatározott, a végfelhasználók rendelkezésére álló, térítésmentesen hozzáférhető független összehasonlító eszköz (a továbbiakban: összehasonlító eszköz) tartalmazza az ismétlődő vagy a fogyasztáson alapuló díjak ellenében nyújtott szolgáltatások árait és díjszabásait, valamint a minimális szolgáltatásminőség vállalása, vagy a szolgáltatásminőségre vonatkozó előírás esetén a szolgáltatás minőségét.

Az összehasonlító eszköz:

- a) működése szempontjából szolgáltatóktól független, a különböző szolgáltatók egyenlő súllyal szerepelnek a keresési találatokban;
- b) egyértelműen feltünteti az összehasonlító eszköz tulajdonosait és üzemeltetőit;
- c) az összehasonlítás alapjául egyértelmű, objektív feltételeket határoz meg;
- d) nyelvezete egyszerű és egyértelmű;
- e) pontos és naprakész tájékoztatást nyújt, továbbá jelzi a legutóbbi frissítés időpontját;
- f) elérhető minden internet-hozzáférés szolgáltatást vagy nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó számára, a piac jelentős részét lefedő ajánlatot tartalmaz, ennek hiányában ezt egyértelműen jelzi az eredmények megjelenítése előtt;
- g) lehetővé teszi a téves információk hatékony bejelentését és
- h) lehetővé teszi a fogyasztók rendelkezésére álló ajánlatok árainak, díjszabásainak és szolgáltatásminőségének összehasonlítását.

13.3 Az előfizetők értesítése

Az Eht. 144. § (4) bekezdés a) pontja szerinti tartós adathordozón történő értesítést a szolgáltató által megküldöttnek kell tekinteni, ha a szolgáltató biztosította, hogy az értesítéssel érintett információ az előfizető számára hozzáférhetővé váljon.

A szolgáltató az Eht. 144. § (4) bekezdés a) pontja szerinti tartós adathordozón történő értesítés esetén a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az elérési út megjelölésével értesíti az előfizetőt. - A szolgáltató az előfizetői szerződés időtartama alatt biztosítja az előfizető számára az elektronikus tárhelyen tárolt információkhoz való hozzáférést.

Ha az előfizetői szerződéssel kapcsolatos információk elektronikus tárhelyen érhetőek el, az előfizetői szerződés megszűnését követő egy évig a szolgáltató biztosítja az előfizető részére az elektronikus tárhelyhez való hozzáférést.

A szolgáltató köteles általános szerződési feltételeinek már nem hatályos változatait 5 évre visszamenőleg elektronikusan is megőrizni, pontosan megjelölve, hogy azok milyen időszakban voltak hatályban, továbbá ügyfélszolgálatán és internetes honlapján ezeket legalább 24 hónapra visszamenőleg hozzáférhetővé tenni. Előfizetői igény esetén az általános szerződési feltételekről a szolgáltató köteles tájékoztatást adni.



13.4 Az előfizetők tájékoztatása

(1) Ha jogszabály vagy a Hatóság valamely általános szerződési feltételnek vagy más tájékoztatásnak (e bekezdésben a továbbiakban: tájékoztatás) a szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzétételét rendeli el, ennek a szolgáltató a következők teljesítésével tesz eleget:

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

(2) Az internet-hozzáférési, illetve a nyilvánosan elérhető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató a Hatóság által meghatározott tartalommal, térítésmentesen közérdekű tájékoztatást köteles eljuttatni az előfizetői és a végfelhasználói számára. A közérdekű tájékoztatásnak ki kell terjednie legalább az alábbiakra:

- a) a szerzői vagy adatvédelmi jogokkal, törvénybe ütköző használattal és az ártalmas tartalom terjesztésével kapcsolatos jogsértésekre és azok jogkövetkezményeire vonatkozó információkra, és
- b) az elektronikus hírközlési szolgáltatások használata során a személyes biztonságot, a magánéletet és a személyes adatokat fenyegető kockázatokkal szembeni védelem céljából rendelkezésére álló eszközökre.

(4) Ha elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály az előfizető értesítésének módját nem határozza meg, a szolgáltató értesítési kötelezettségének választása szerint – az (5) és (6) bekezdésben foglaltakra figyelemmel – a következő módon tehet eleget:

- a) tartós adathordozó útján, azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az előfizetőt igazolható módon külön értesíteni kell, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege azt nem indokolja;
- b) az előfizető közvetlen értesítésével, személyesen, postai úton, saját kézbesítés útján vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban és honlappal rendelkező média szerkesztőség, internetes újság vagy hírportál útján legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

(5) A (4) bekezdés a)–c) pontjában meghatározott értesítési módokat a szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy a) a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette,

b) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek igazolható módon megküldték, vagy

c) a postai levélben foglalt vagy saját kézbesítés útján továbbított értesítést az előfizetőnek igazolható módon megküldték.

(6) A (4) bekezdés d) pontjában meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag a 136. § (1) bekezdése szerinti értesítések esetén alkalmazhatja.

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

(8) Az internet-hozzáférési szolgáltatást vagy a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató köteles az ajánlatok átláthatósága,



összehasonlíthatósága érdekében az általa nyújtott szolgáltatások jellemzőiről az Elnök által rendeletben meghatározott információkat, az ott meghatározott esetben, meghatározott gyakorisággal frissítve, világos, géppel olvasható, összehasonlításra alkalmas módon közzétenni, a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára akadálymentes formátumban is.

- (9) A végfelhasználó jogosult térítésmentesen hozzáférni legalább egy olyan független összehasonlító eszközhöz, amely segítségével összevetheti és értékelheti az internet-hozzáférési és a nyilvánosan elérhető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatásokat, továbbá a számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatásokat. A szolgáltatóktól független vállalkozás által működtetett összehasonlító eszközt a Hatóság kérelemre megfelelést igazoló tanúsítvánnyal látja el.
- (10) A (9) bekezdés szerinti összehasonlító eszköz működtetése érdekében a független vállalkozás jogosult a szolgáltató által a (8) bekezdés szerint közzétett információkat díjmentesen felhasználni.
- (11) A szolgáltató az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban foglalt, előfizetői szerződéssel kapcsolatos értesítési, tájékoztatási kötelezettségének egyértelműen és pontosan köteles eleget tenni. (12) A Hatóság határozata alapján a szolgáltató köteles a Hatóságnak a (8) bekezdés és a 139. § szerinti információkról adatokat szolgáltatni az információk Hatóság általi közzétételének céljából. *

A Hivatal 144. § (12) bekezdése szerinti határozata ellen fellebbezésnek helye nincs. A határozat elleni keresetlevelet a hatósági határozat közlésétől számított tizenöt napon belül kell benyújtani a Hivatalhoz. A bíróság az ügyben tizenöt napon belül határoz. A keresetlevél benyújtásának halasztó hatálya van.

Az Elnök 144. § (12) bekezdése szerinti határozatával szembeni keresetlevelet a hatósági határozat közlésétől számított tizenöt napon belül kell benyújtani az Elnökhöz. A bíróság az ügyben tizenöt napon belül határoz. A keresetlevél benyújtásának halasztó hatálya van.

A 144. § (12) bekezdésében foglalt határozat ellen kizárólag az az ügyfél élhet jogorvoslati kérelemmel, aki a hatósági eljárásban részt vett.

Amennyiben az adatszolgáltatásra kötelezett a 144. § (12) bekezdésében foglalt, a Hivatal vagy az Elnök határozatában megjelölt és a megadni kért adatokra vonatkozóan megfelelően részletezett adatszolgáltatási kötelezettséget nem vagy nem megfelelően teljesíti, a Hatóság bírságot szabhat ki, amelynek mértéke – a jogsértő előző évben elért 49. § (11) bekezdése szerinti nettó árbevételét és a jogsértés ismételtségét figyelembe véve – a jogsértő nettó árbevételének legfeljebb 0,05%-a, de legalább százezer forint. Árbevételi adatok vagy árbevétel közlésének hiányában a bírság mértéke legalább ötvenezer forint, legfeljebb százmillió forint. Ezen túlmenően az adatszolgáltatás nem vagy nem megfelelő teljesítése esetén a Hatóság ötvenezer forinttól hárommillió forintig terjedő bírsággal sújthatja a jogsértő szolgáltató vezető tisztségviselőjét is.

A bírság összegének meghatározása során a Hatóság köteles mérlegelni és egymáshoz viszonyítani az ügy összes körülményét, a jogsértő árbevételét, az adatszolgáltatás nem teljesítésével okozott hátrányok súlyát.

Az adatszolgáltatásra megfelelő teljesítési határidőt kell meghatározni.



A 144. § (12) bekezdése szerinti adatszolgáltatás során az adatszolgáltató felelős az adat tartalmának megfelelőségéért, időszerűségéért, hitelességéért, pontosságáért, ellenőrizhetőségéért és helyességéért.

A Hatóság a hírközlési szolgáltatók által benyújtott információk alapján összehasonlító adatokat tesz közzé, hogy lehetővé tegye a felhasználók és az előfizetők számára, interaktív útmutatók vagy hasonló műszaki megoldások, alkalmazások segítségével a független költségértékelést.

13.5 A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az Előfizető a Szolgáltatást kizárólag rendeltetésszerűen, a vonatkozó törvényeknek, a jelen Általános Szerződési Feltételeknek és az Előfizetői Szerződésnek megfelelően veheti igénybe.

A Szolgáltatót nem terheli felelősség a Szolgáltatás minőségére vonatkozóan a Szolgáltatás Előfizető általi nem megfelelő használata esetén.

A Szolgáltatást a Szolgáltató kizárólag az Előfizető személyes használatára nyújtja, és nem lehet azt továbbértékesíteni, átruházni vagy ahhoz más módon hozzáférést biztosítani harmadik személyek részére. Az ilyen cselekedetek az Előfizetői Szerződés megszegésének minősülnek, és ennek megfelelően a Szolgáltató általi felmondásra adnak okot a 12. pont rendelkezései szerint.

13.6 A végberendezéssel vagy az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező elektronikus hírközlési eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

Nem alkalmazandó.

13.7 Adatváltozások bejelentése

13.7.1 Változás az előfizető adataiban

Az előfizető az előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is – köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül bejelenteni a szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a szolgáltató nem felel.

13.7.2 Adatszolgáltatás

Az előfizető a Szolgáltató kérésére köteles az adatszolgáltatásra:

- ha a hálózat biztonságát veszélyeztető magatartást tapasztal az előfizető részéről,
- ha nem megfelelő végberendezés használatát tapasztalja a Szolgáltató,



- ha a személyes adatok valódiságával kapcsolatban megtévesztő magatartást tapasztal,
- ha bűnüldöző szervek, nemzetbiztonság és honvédelem szervek kérnek információkat a szolgáltatótól és azt, csak az előfizető adatszolgáltatásával tudja teljesíteni.

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

Nem alkalmazandó.

15 Vegyes rendelkezések

(1) Az Eht. 10. § (1) bekezdés m) pontjától eltérve, az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban e törvényben vagy az e törvény végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló törvényt kell alkalmazni.

(2) Az Eht. 10. § (1) bekezdés m) pontjától eltérve, az e törvényben vagy az e törvény végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint.

(3) Az (1) és a (2) bekezdés szerinti e törvényben vagy az e törvény végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott szabályok a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.

A 25/2020 (XII.20) NMHH rendelettel módosított 13/2011 (XII.27) NMHH rendelet:

a) az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról szóló 2002/22/EK irányelv, az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről szóló 2002/58/EK irányelv és a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló, 2009. november 25-i

2009/136/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvnek és

b) az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex létrehozásáról szóló, 2018. december 11-i (EU) 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv 104. cikkének és a X. mellékletének való megfelelést szolgálja. (2) Ez a rendelet a nyílt internet-hozzáférés megteremtéséhez szükséges intézkedések meghozataláról, továbbá az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról szóló, 2002/22/EK irányelv és az Unión belüli nyilvános mobilhírközlő hálózatok közötti barangolásról (roaming) szóló,



2015. november 25-i (EU) 531/2012 európai parlamenti és tanácsi rendelet végrehajtásához szükséges rendelkezéseket állapít meg.



16 MELLÉKLETEK

16.1 Felügyeleti szervek

Budapest Főváros Kormányhivatala

Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. Em.

Telefon: (1) 450-2598

E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

Baranya megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.

E-mail: fogyasztovedelem@baranya.gov.hu

Telefon: (72) 795-398

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 6000 Kecskemét, Szent István Krt. 19/A

E-mail: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu

Telefon: 06-76-795-710

Békés Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 5600 Békéscsaba, József Attila utca 2.-4.

Telefon: (66) 546-150

Email: fogyved@bekes.gov.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal

Hatósági Főosztály

Cím: 3525 Miskolc, Városház tér 1.

Telefon: 46/512-971

Email: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu

Csongrád-Csanád Megyei Kormányhivatal

Műszaki Hatósági Főosztály

FOGYASZTÓVÉDELMI OSZTÁLY

Cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

Postacím: 6701 Szeged, Pf. 1096.

Telefon: 62/680-532

E-mail: petrik.sandor@csongrad.gov.hu

Fejér Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8.

E-mail: fogyved@fejer.gov.hu

Levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf. 936

Telefon: 06-22-501-751

Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály



Cím: 9022 Győr, Türr István u. 7.
Telefon: (96) 795-950
Fax: (96) 795-955
E-mail: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu

Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: Debrecen 4025 Debrecen, Széchenyi u. 46.
Tel.: +36 52 533-924 (előzetes időpontfoglalásra is)
Fax: +36 52 327-753
E-mail: fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu

Heves Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 3300 Eger, Kossuth L. u. 9.
Levélcím: 3301 Eger, Pf. 81.
Email: fogyved@heves.gov.hu
Telefon: 06 (36) 515-469
Fax: 06 (36) 516-040

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 5000 Szolnok, Indóház u. 8.
Email: jasz.kmmf@jasz.gov.hu
Telefon: (56) 422-603

Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 2800 Tatabánya, Bárdos L. u. 2.
Telefon: (34) 309-303
Fax: (34) 309-302
Email: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu

Nógrád Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 3100 Salgótarján, Mérleg u. 2.
Levélcím: 3100 Salgótarján, Pf. 308.
E-mail: fogyved@nograd.gov.hu
Telefon: 06 (32) 511-116

Pest Megyei Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1088 Budapest, József Krt. 6.
Telefon: (1) 459-4843
E-mail: fogyved@pest.gov.hu

Somogy Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Telefon: 06 (82) 510-868
KRID azonosító: 227470720
E-mail: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal



Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.
Levelezési cím: 4401 Nyíregyháza Pf. 77
E-mail: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu
Telefon: 06-42/500-694
Fax: 06-42/504-398

Tolna Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.
Telefon: (74) 795-385
Fax: (74) 999-103
E-mail: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu

Vas Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7.
Postacím: 9701 Szombathely, Pf. 29
E-mail: fogyasztovedelem@vas.gov.hu
Telefon: 94/505-220, 94/505-219
Fax: 94/506-984

Veszprém Megyei Kormányhivatal

Hatósági Főosztály

Cím: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1.
Telefon: (88) (88) 550-510
E-mail: veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu

Zala Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.
E-mail: fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu
Telefon: 92/510-530

Kamarák mellett működő Békéltető testületek:

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

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

Baranya Megyei Békéltető Testület

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

Békés Megyei Békéltető Testület

Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.



Telefonszáma: (66) 324-976, 446-354, 451-775
Fax száma: (66) 324-976
Név: Dr. Bagdi László
E-mail cím: bmkik@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető

Testület Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870
Fax száma: (46) 501-099

Név: Dr. Tulipán Péter

E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: (1) 488-2131
Fax száma: (1) 488-2186

Név: Dr. Baranovszky György

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék
Fax száma: (62) 426-149

Név: Dékány László, Jerney Zoltán

E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár,
Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszáma: (22) 510-310

Fax száma: (22) 510-312

Név: Kirst László

E-mail cím: fmkik@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.

Telefonszáma: (96) 520-202; 520-217

Fax száma: (96) 520-218

Név: Horváth László

E-mail cím: bekeltetotestulet@gymkik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

Telefonszáma: (52) 500-749

Fax száma: (52) 500-720

Név: Dr. Hajnal Zsolt

E-mail cím: info@hbkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület

Címe: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Levelezési címe: 3301 Eger, Pf. 440.

Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék



Fax száma: (36) 323-615
Név: Pintérné Dobó Tünde
E-mail cím: tunde@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park 8.
Telefonszáma: (56) 510-610
Fax száma: (56) 370-005
Név: Dr. Lajkóné dr. Vigh
Judit
E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület

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

Nógrád Megyei Békéltető Testület

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

Pest Megyei Békéltető Testület

Címe: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.
Telefonszáma: (1)-269-0703
Fax száma: (1)-269-0703
Név: dr. Csanádi Károly
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu Honlap cím: www.panaszrendezes.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület

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

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszáma: (42) 311-544, (42) 420-180
Fax száma: (42) 311-750
Név: Görömbeiné dr. Balmaz Katalin
E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu

Tolna megyei békéltető testület

címe: 7100 Szekszárd, Arany János
u. 23-25.
telefonszáma: (74) 411-
661 fax száma: (74) 411-
456



NÉV: MÁTYÁS TIBOR
E-MAIL CÍM: KAMARA@TMKIK.HU

Vas Megyei Békéltető Testület

Címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefonszáma: (94) 312-356

Fax száma: (94) 316-936

Név: Dr. Kövesdi Zoltán

E-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.

Telefonszáma: 88/429-008, vagy 88/814-111 (VKIK)

Fax száma: 88/412-150 (VKIK fax száma)

Név: dr. Vasvári Csaba elnök munkanapokon hívható 08:00-13:00 óráig: 06/30/608-0270

Fogadóóra: kedden 08:00 – 13:00 hívható telefonszám:

88/814-121 E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu web:

www.bekeltetesveszprem.hu

Zala Megyei Békéltető Testület

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.

Telefonszáma: (92) 550-513

Fax száma: (92) 550-525

Név: Dr. KOCZKA CSABA

E-mail cím: ZMBEKELTETO@zmkik.hu

Jegyzők elérhetőségei:

<http://polgarmesterihivatal.helyek.eu/megye>

