



T-Mobile bérelt vonali szolgáltatására vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

Hatálya: 2012. február 1-jétől

Utolsó módosítás dátuma: 2012. január 1.

Készítés dátuma: 1999.

Jelen módosítás készült: 2011 decemberében

TARTALOM

BEVEZETŐ.....	5
ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSE.....	5
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK A 16/2003. (XII.27.) SZ. IHM RENDELET ALAPJÁN.....	8
1. A SZOLGÁLTATÓ ADATAI.....	8
1.1. A SZOLGÁLTATÓ MEGNEVEZÉSE, CÍME.....	8
1.2. A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐ ÉS ÜGYFÉLSZOLGÁLTATI IRODÁINAK CÍMEI, HÍRKÖZLÉSI ELÉRHETŐSÉGE, NYITVATARTÁSI IDEJE.....	8
2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK.....	9
2.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK.....	9
2.2. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI.....	9
2.3. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI.....	10
2.3.1. <i>A szolgáltatás igénybevételének időbeli korlátai</i>	10
2.3.2. <i>A szolgáltatás igénybevételének földrajzi korlátai</i>	10
2.3.3. <i>A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból</i>	10
3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....	10
3.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK.....	10
3.2. AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE.....	12
3.2.1. <i>Szerződéskötés</i>	12
3.2.2. <i>Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése</i>	13
3.2.3. <i>A szerződés időtartama, hatálya</i>	13
3.2.4. <i>A jogviszony szünetelése</i>	13
3.2.5. <i>Az előfizetői hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításnak a lehetővé tételére</i>	14
3.2.6. <i>A használat átengedése más részére</i>	14
3.2.7. <i>A hozzáférés jogosulatlan átengedése</i>	14
3.2.8. <i>Előfizetői hozzáférési pont viszonteladásának feltételei</i>	14
3.2.9. <i>Kártérítés</i>	14
3.3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA ÉS FELTÉTELEI.....	15
3.3.1. <i>Az előfizetői szerződés módosítása</i>	15
3.3.2. <i>A szolgáltatás - hozzáférés helyének és/vagy címének változtatása</i>	16
3.3.3. <i>Számlázási cím módosítása</i>	17
3.3.4. <i>A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások</i>	17
3.3.5. <i>Változás az Előfizető adataiban vagy azok kezelésében</i>	17
3.3.6. <i>Változás az Előfizető személyében</i>	17

3.4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI	18
3.4.1. <i>A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei</i>	18
3.5. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI	19
3.5.1. <i>Az előfizetői szolgáltatás korlátozása</i>	19
3.5.2. <i>Vis maior</i>	19
3.6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI	20
3.6.1. <i>Az előfizetői szerződés felmondása, megszüntetése</i>	20
3.6.2. <i>Az Előfizető felelőssége, szerződésszegése</i>	22
3.6.3. <i>A határozott idejű szerződés megszűnése</i>	22
3.6.4. <i>A határozatlan idejű szerződés megszűnése</i>	23
3.6.5. <i>A Szolgáltató díjvisszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén</i>	23
3.7. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN	23
3.7.1. <i>Késedelmes, hibás és csökkent értékű teljesítés</i>	23
3.7.2. <i>Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat</i>	24
3.8. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA	24
3.8.1. <i>Díjfizetés</i>	24
3.8.2. <i>Számlázás módjai és a díjbeszedés</i>	25
3.8.3. <i>A díjszámlázás integritása</i>	25
3.8.4. <i>A díjazás és a számlázás alapelvei</i>	25
3.8.5. <i>Egyszeri díjak mértéke</i>	26
3.8.6. <i>Hozzáférési díjak mértéke</i>	27
3.8.7. <i>Jeltovábbítási díjak</i>	28
3.8.8. <i>A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja</i>	28
3.9. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI	28
3.9.1. <i>A végberendezések típusai, beszerzési módjai</i>	28
3.9.2. <i>A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége</i>	29
4. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE	29
4.1. ÚJ HOZZÁFÉRÉS LÉTESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE	29
4.2. BEJELENTETT MINŐSÉGI PANASZOK HIBAEHÁRÍTÁSI HATÁRIDEJE	30
4.3. BEJELENTETT DÍREKLAMÁCIÓK KIVIZSGÁLÁSÁNAK ÉS ELINTÉZÉSÉNEK HATÁRIDEJE	31
4.4. SZOLGÁLTATÁS IDŐBELI RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA	31
4.5. A SZOLGÁLTATÁS VÁRAKOZÁS- ÉS ZAVARMENTESSÉGE	32
4.6. A SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÜGYINTÉZŐJÉNEK 120 MÁSODPERCEN BELÜLI BEJELENTKEZÉSÉNEK ARÁNYA	32
5. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT, HIBABEJELENTÉS	32
5.1. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE	32
5.2. A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE	33
5.3. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE	33

6. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG	36
7. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE	37
8. MELLÉKLETEK	38
1. SZÁMÚ MELLÉKLET: AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁK CÍME, TELEFONSZÁMA ÉS NYITVATARTÁSI IDEJE	38
2. SZÁMÚ MELLÉKLET: JOGORVOSLATI FÓRUMOK ELÉRHETŐSÉGE	38
3. SZÁMÚ MELLÉKLET: A MAGYAR TELEKOM NYRT. T-MOBILE ÁLTAL VÁLLALT SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK	38
4. SZÁMÚ MELLÉKLET: ADATVÉDELEM, ADATBIZTONSÁG	38

AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

BEVEZETŐ

Az általános szerződési feltételek célja, hogy a Magyar Telekom Nyrt. (címe: 1117 Budapest, Kaposvár u. 5-7.) által nyújtott országos, bérelt vonali szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető és a Szolgáltató jogait és kötelezettségeit általánosan, keret jelleggel szabályozza.

Az általános szerződési feltételek meghatározzák a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szerződés formai és eljárási szabályait, a szerződő felek jogait és kötelezettségeit, a nyújtott szolgáltatás műszaki, minőségi követelményeit és az igénybevétel díjszabását. Az itt rögzített általános szerződési feltételek az előfizetői szerződések részét képezik.

Az általános szerződési feltételek időbeli és területi hatálya

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság jelen általános szerződési feltételeknek nyilvántartásba vétele alapján a Szolgáltató a Magyar Köztársaság földrajzi területén, az előfizetői szerződésben rögzített pontok között a műszaki, minőségi követelményeknek megfelelően, (határozott vagy határozatlan) időtartamban, legfeljebb azonban a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának hatálya alatt nyújtja a szolgáltatást.

ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSE

A Magyar Telekom Nyrt. (címe: 1117 Budapest, Kaposvár u. 5-7.) jelen általános szerződési feltételeit tartalmazó dokumentum a WESTEL 900 GSM Mobil Távközlési Rt. 1999.03.08.-án 2012-2/1999. számú hatósági nyilatkozattal nyilvántartásba vett közcélú bérelt vonali szolgáltatására vonatkozó általános vállalkozási feltételeinek átdolgozott változata.

Az átdolgozás az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) felhatalmazása alapján, az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet (Eszr.), az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 345/2004. (XII. 22.) Korm. rendelet (R), és az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII.13.) Korm. rendelet (Akr.) rendelkezéseinek megfelelően, valamint a kapcsolatos hatályos jogszabályok figyelembe vételével történt. A Szolgáltatóval a bérelt vonali szolgáltatásra korábban – a vállalkozási feltételek alapján – megkötött fennálló szerződések továbbra is érvényben maradnak, és rájuk jelen általános szerződési feltételek vonatkoznak.

FOGALMAK

Előfizető: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki, vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával – ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó – szerződéses viszonyban áll. [Eht. 188. § / 22.]

Szolgáltató: A Magyar Telekom Nyrt. (címe: 1117 Budapest, Kaposvár u. 5-7.) és aki a jelen általános szerződési feltételek alapján bérelt vonali szolgáltatásra jogosult.

Bérelt vonal: azon elektronikus hírközlő eszközök összessége, amelyek a hálózati végpontok között transzparens átviteli kapacitást biztosítanak, de nem tartalmazzák a felhasználó által vezérelhető kapcsoló funkciókat. [Eht. 188. § / 8.]

Előfizetői hozzáférési pont: azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe. [Eht. 188. § / 23.]

Elektronikus hírközlési szolgáltatás: olyan, más részére általában ellenszolgáltatásért végzett szolgáltatás, amely teljesen vagy nagyrészt jeleknek elektronikus hírközlő hálózatokon történő átviteléből, és ahol ez értelmezhető, irányításából áll, de nem foglalja magában az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználásával továbbított tartalmat szolgáltató vagy ilyen tartalom felett szerkesztői ellenőrzést gyakorló szolgáltatásokat, valamint nem foglalja magában az információs társadalommal összefüggő, más jogszabályokban meghatározott szolgáltatásokat, amelyek nem elsősorban az elektronikus hírközlő hálózatokon történő jeltovábbításból állnak. [Eht. 188. § / 13.]

Belépési díj: az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor, illetve mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén a rádiótávközlő hálózat hálózati végpontjához történő csatlakoztatásért fizetendő egyszeri díj. [Eszt. 4. §]

Üzleti Előfizető: az a vállalkozás (ideértve az egyéni vállalkozót), szervezet, amely gazdasági, üzleti vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

Előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató: azon elektronikus hírközlési szolgáltató, amely valamely elektronikus hírközlő hálózathoz vagy annak részéhez elektronikus hírközlő végberendezés nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevétele céljából történő fizikai és logikai csatlakoztatására vonatkozóan az előfizetővel előfizetői szerződést kötött. [Eht. 188. § / 24.]

Előfizetői szerződés: Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, az előfizető, illetve igénylő (a továbbiakban együtt: Felek) előfizetői szerződést kötnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll. [Eht. 127. § (1)]

Előfizetői szolgáltatás: a nyilvánosan elérhető, a jogszabályok értelmében hálózati szolgáltatásnak nem minősülő elektronikus hírközlési szolgáltatás. [Eht. 188. § / 25.]

Felhasználó: az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat. [Eht. 188. § / 26.]

Számlafizető: az a természetes vagy jogi személy (nem természetes személy), aki a Szolgáltatás díjának számla alapján történő fizetésére kötelezett. A Számlafizető egyetemlegesen felel az Előfizetővel az

előfizetői Szerződésben meghatározott kötelezettségek teljesítéséért (lásd egyetemleges felelősség). Amennyiben az előfizetői Szerződésben a Számlafizető az Előfizetőtől elkülönülő szerződő fél, az Előfizető meghatározás alatt a Számlafizetőt is érteni kell. A 2010. december 31. után létrehozott folyószámlákon az Előfizető és a Számlafizető kizárólag személyében azonos ügyfél lehet. Amennyiben 2010. december 31-jét követően meglévő folyószámlán Elő- vagy Számlafizető módosítás történik, a módosítás kizárólag mindkét szerepkörben személyében azonos ügyfélre történhet.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK A 16/2003. (XII.27.) SZ. IHM RENDELET ALAPJÁN

1. A Szolgáltató adatai

1.1. A Szolgáltató megnevezése, címe

Szolgáltató neve: Magyar Telekom Nyrt.
Címe: 1117 Budapest Kaposvár u. 5-7.
Tel: (36-1) 265-9200
Fax: (36-1) 204-4128

1.2. A Szolgáltató hibabejelentő és ügyfélszolgálati irodáinak címei, hírközlési elérhetősége, nyitvatartási ideje

- (1) A szolgáltatással kapcsolatos hibák bejelenthetőek a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán, a 265-9210 telefonszámon, illetve a 1430 vagy a kizárólag a Szolgáltató hálózatából hívható 1414 rövid számokon, és a 265 9393 fax számon.
- (2) Az ügyfélszolgálat a 1430 rövid számon a Szolgáltató saját mobil hálózatából díjmentes hívással, vezetékes hálózathoz pedig Belföldi Kék Szám díjazása szerint hívható.
- (3) Az ügyfélszolgálat a 1414 rövid számon kizárólag a Szolgáltató saját hálózatából érhető el díjmentes hívással.
- (4) Az Ügyfélszolgálati irodák címe, telefonszáma és nyitvatartási ideje a jelen általános szerződési feltételek 1. számú mellékletében található
- (5) A Szolgáltató internetes elérésének címei:
 - internetes honlap: www.t-mobile.hu
 - ügyfélszolgálat: www.t-mobile.hu/ugyfelszolgalat
 - e-mail cím: ugyfelszolgalat@t-mobile.hu

2. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások

2.1. Az előfizetői szolgáltatások

- (1) Jelen általános szerződési feltételek szerinti bérelt vonali szolgáltatást a Szolgáltató saját hírközlő hálózatának, illetőleg az egyéb módon használatában lévő hírközlő hálózatnak a felhasználásával üzleti előfizetőinek nyújtja. (SZJ szám: 64.20.14.3 – bérelt vonali szolgáltatás).
A jelen általános szerződési feltétel 2. pontjában megjelölt szolgáltatások egyéni előfizetők számára nem elérhetőek.
- (2) A szolgáltatás nyújtásához felhasznált távközlő hálózat a Szolgáltató digitális átviteltechnikai hálózata. Az átviteltechnikai hálózat főleg PDH hierarchia szerinti kiépítésű, kisebb részben – Budapest térségében – SDH rendszerű.
- (3) Az átviteltechnikai hálózatban a 4x2 Mbit/sec, a 8x2 Mbit/s és a 34 Mbit/sec átviteli sebességű összeköttetések szabad kapacitásai vehetők igénybe.
- (4) A hálózat alapvetően fa struktúrájú, a megbízhatóság növelése érdekében hurkokat is tartalmaz. Az összefutó/elágazó csomópontokban DXX-ek (Cross Connector) üzemelnek, amelyek mind az útvonalak átírányítását, mind az egyes 2 Mbit/s kapacitású nyalábok tömörítését (a hálózat kapacitásának jobb kihasználása céljából) lehetővé teszik.
- (5) A bérelt vonali összeköttetésben az adottságoktól függően más szolgáltatótól viszontbérelt szakaszok is lehetségesek.
- (6) A hozzáférési és átviteli szakaszok jellemző megvalósítási módja: földfelszíni rádiós (mikrohullámú) megvalósítás, különleges esetekben kábeles megoldás.
- (7) A Szolgáltató a felhasználó igényét vagy meglévő hálózatán, vagy új kiépítésű digitális összeköttetéssel elégíti ki.

2.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

- (1) A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését követően az Előfizető által meghatározott szolgáltatás hozzáférési pontok között létrehozza az Előfizető által megszabott $n \times 64$ kbit/s, vagy $n \times 2$ Mbit/s kapacitású átlátszó összeköttetést biztosító áramkörszakaszt az ITU-T G.703 ajánlásnak megfelelő csatlakozási felülettel, amelyre az Előfizető csatlakoztatja saját interfész egységét.
- (2) A csatlakozási pontok impedanciája 75 Ohm aszimmetrikus, vagy 120 Ohm szimmetrikus.
- (3) Az Előfizető köteles a nemzetközi (ITU-T) normáknak megfelelő jellel és jelszinttel csatlakozni az igénybevett összeköttetésekhez.
- (4) Köteles továbbá biztosítani:
 - a) egy zárt helyiséget vagy zárt helyiségben alkalmas helyet a távközlő berendezések beltéri egységeinek elhelyezésére,
 - b) alkalmas helyet, vagy kész tartószerkezetet a kültéri egységek (pl. antenna) elhelyezésére,

- c) 48V/4A pozitív földelésű egyenáramú, szünetmentes hálózatot a berendezések tápellátásához.
- (5) Az Előfizetőnek gondoskodnia kell arról, hogy csatlakozó hírközlési berendezései, interfészei rendelkezzenek megfelelőségi jelöléssel.
- (6) A bérelt vonali szolgáltatás igénybe vehető az előfizetői szerződés időtartama alatt bármikor, az Előfizető által meghatározott két szolgáltatás hozzáférési pont között. [Eht. 128. § (1)] A bérelt vonali szolgáltatás hozzáférési pontjai lehetnek a Szolgáltató távközlő hálózatához kapcsolódóak, illetve attól függetlenek.

2.3. A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai

2.3.1. A szolgáltatás igénybevételének időbeli korlátai

- (1) A szolgáltatás napi 24 órában a szerződés időtartama alatt folyamatosan vehető igénybe.

2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének földrajzi korlátai

- (1) A szolgáltatás jellege országos, a Magyar Köztársaság területén vehető igénybe.

2.3.3. A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból

- (1) A bérelt vonali szolgáltatás tetszőleges két hozzáférési pont között biztosít transzparens átvitelt. A bérelt vonali szolgáltatás hozzáférési pontjai nem hálózati szolgáltatás hozzáférési pontok. Kivéve azt az esetet, amikor a bérelt vonali szolgáltatás egyik hozzáférési pontja egyben a Szolgáltató hálózati szolgáltatási pontja.

3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

3.1. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok

- (1) A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentés írásban tehető meg a Szolgáltató levélcímére eljuttatva, vagy az Előfizető személyesen leadhatja azt a Társaság címén (ld.: 1.1. pont).
- (2) Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésnek legalább a következőket kell tartalmaznia, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik [Eht. 129. § (6)]:
- a) a Szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje, illetve internetes honlapjának címe;
 - b) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
 - c) természetes személy Előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve (önkéntesen megadandó), születési helye és ideje;
 - d) nem természetes személy Előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszama;

- e) az Előfizető hozzájárulása a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelhető adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak törvényben (Eht.) meghatározott céloktól eltérő felhasználásához;
 - f) a szerződés tartama;
 - g) a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határideje;
 - h) a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja;
 - i) a szerződés megszüntetésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
 - j) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
 - k) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;
 - l) a szerződésmódosítás feltételei, az Előfizető jogai szerződésmódosítás esetére;
 - m) tájékoztatás arról, hogy jogvita esetére az Előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni, továbbá utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését;
 - n) az Előfizetői végberendezés felszerelésének helye - amennyiben az rögzített - és az előfizető hívószáma. Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésben a Feleknek rögzíteni kell a Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont létesítési helyét. Az előfizetői hozzáférési pont meghatározása tekintetében az Előfizetők által szokásosan megjelölt pont az irányadó, amely csak az Előfizető kifejezett kérésére létesíthető az Előfizető helyiségén kívül;
 - o) az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok és adatok;
 - p) a tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozat;
 - q) az általános szerződési feltételek elérhetősége, valamint az Előfizető azon nyilatkozata, amely szerint az e szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.
- (3) A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt tájékoztatja [Eht. 159. § (1)]:
- a) a 4. számú melléklet szerinti adatai kezeléséről;
 - b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben és mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át;
 - c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak;
 - d) milyen jogorvoslati lehetősége van az ajánlattevőnek;
 - e) a közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről (címről).

- (4) Ha a természetes személy Előfizető korlátozottan cselekvőképes, az előfizetői szerződésnek a természetes személy Előfizető törvényes képviselőjének a (2) bekezdés b)-c) pontokban foglalt adatait is tartalmaznia kell.
- (5) Az Előfizetőnek az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó, írásban megtett igénybejelentésében ezen túlmenően meg kell adni az összeköttetés(ek) végpontjá(i)t, a továbbítani tervezett információ átviteléhez szükséges kívánt kapacitást, a továbbítani tervezett információ fajtát (hang, adat, kép) és a szolgáltatás igénybevételének időtartamát.
- (6) Ennek alapján a Szolgáltató meghatározza az útvonalat és a csatlakozási pontokat, a műszaki feltételeket és a várható díjtételeket.
- (7) A Szolgáltató jogosult elutasítani az igényt, ha [Eht. 118. § (4)]
 - a) az igénybejelentőnek az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy
 - b) az Előfizető korábbi bérelt vonali előfizetői szerződését a Szolgáltató az Előfizető hibájából – jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt – az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondta fel.

3.2. Az előfizetői jogviszony létrejötte

3.2.1. Szerződéskötés

- (1) Felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg.
- (2) A természetes személy Előfizető a szerződéskötéskor nyilatkozik, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni Előfizetőként, vagy nem egyéni Előfizetőként kívánja igénybe venni. [Eht. 129. § (4)]
- (3) Az előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatot az Előfizető a nyilatkozat megtételével azonos módon módosíthatja, vagy vonhatja vissza. [Eht. 129. § (5)]
- (4) A Szolgáltató a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződés, valamint az általános szerződési feltételek kivonatának egy példányát az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az Előfizető kérése esetén a Szolgáltató az általános szerződési feltételek egy példányát is az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt az általános szerződési feltételek elérhetőségéről. [Eht. 129. § (3)]
- (5) A Szolgáltató az előfizetői szerződésben rögzítettek szerint határozott, vagy határozatlan ideig érvényes szerződést köt.
- (6) A Szolgáltató az előfizetői szerződés tartalmi elemeit a hatályos jogszabályoknak a bérelt vonali szolgáltatásra vonatkozatható rendelkezései alapján határozza meg.
- (7) Az előfizetői szerződés megkötéséhez az Előfizető azonosítására alkalmas, illetve a vele szembeni esetleges jogérvényesítéshez szükséges adatoknak az Előfizető részéről történő szolgáltatására, illetve az adatok valóságát és helyességét igazoló okiratokra van szükség. (lásd: 4. számú melléklet)

3.2.2. Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése

- (1) Az új hozzáférések létesítési idejét a 4.1. pont szabályozza.
- (2) Az Előfizető 3.1. pont szerinti tartalmú írásbeli bejelentése alapján a Szolgáltató 30 napon belül tájékoztatja az Előfizetőt azokról a körülményekről, amelyek elengedhetetlenek ahhoz, hogy a szolgáltatás nyújtható legyen.
- (3) A Felek az egyedi előfizetői szerződésben jogszabály alapján, illetőleg az Előfizető javára közös megállapodás alapján a jelen általános szerződési feltételekben foglaltaktól eltérően is megállapodhatnak. [Eht. 127. § (3,4)]
- (4) A Szolgáltató az előfizetői szerződés aláírását követően szolgáltatás hozzáférési pontokat létesít (ld.: (1) bekezdés).
- (5) A szolgáltatás igénybevétele az előfizetői szerződés aláírásával és az előfizetői szerződésben meghatározott egyéb feltételek teljesítésével valósul meg.
- (6) A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel a jogszabály, valamint az általános szerződési feltételek előírásainak megfelelően megkötött előfizetői szerződés alapján, az abban rögzített módon az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybe vételével együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat továbbértékesíteni és továbbszámolni, valamint az ellenértéket az Előfizetővel szemben – az Előfizető elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére – érvényesíteni. [Eht. 128. § (3)]
- (7) Az elektronikus hírközlési Szolgáltató köteles egyértelműen feltüntetni [Eht. 128. § (4)]:
 - a) az előfizetői szerződésben az áru és szolgáltatás továbbértékesítésének lehetőségét, és
 - b) az általa kiállított számlán a továbbértékesítés tényét.

3.2.3. A szerződés időtartama, hatálya

- (1) A szolgáltatási szerződés a Szolgáltatóhoz való visszaérkezés napján lép hatályba, ha azt a felek aláírták, vagy a felek döntésre jogosult szerveinek előzetes jóváhagyása alapján a felek képviselői cégszerűen aláírták.
- (2) A szerződés határozott és határozatlan időre jöhet létre. A határozott idejű szerződés időtartama 30 napnál nem lehet rövidebb.

3.2.4. A jogviszony szünetelése

- (1) A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás folyamatos jellegére tekintettel a jogviszony – szolgáltatási díj fizetése nélküli – szüneteltetésére – a szolgáltatás hozzáférési pont 3.3.2. pont szerinti áthelyezésének kivételével – nincs lehetőség.

3.2.5. Az előfizetői hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításnak a lehetővé tétele

- (1) Az Előfizető köteles a Szolgáltató szakemberei számára folyamatos bejutási lehetőséget biztosítani a telephelyeire, a Szolgáltató által telepített távközlő berendezések karbantartása és hibaelhárítása céljából.
- (2) A Szolgáltató szakemberei az Előfizető kíséréjével vagy az általa kiállított igazolással juthatnak be a helyszínekre.
- (3) Amennyiben az Előfizető a telephelyeire való bejutást bármely okból késlelteti, a Szolgáltató által – az előfizetői szerződésben – vállalt hibaelhárítási, illetve javítási idők a késedelem idejével meghosszabbodnak.

3.2.6. A használat átengedése más részére

- (1) Az Előfizető az előfizetői szerződés alapján a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevétele körében megállapodhat harmadik személlyel, azonban ez nem jelenti a Szolgáltatóval fennálló jogviszonya megszűnését vagy megváltozását, illetve az abból származó kötelezettségek átruházását, kivéve, ha ehhez a Szolgáltató erre irányuló, kifejezett, írásbeli nyilatkozatával hozzájárul.
- (2) A Felek az előfizetői szerződésben egyéb feltételekben is megállapodhatnak.

3.2.7. A hozzáférés jogosulatlan átengedése

- (1) Az Előfizető a szerződés szerinti szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül igénybevett szolgáltatást más számára nem engedheti át. Amennyiben azt mégis megteszi, úgy teljes anyagi és erkölcsi kártérítési felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé.

3.2.8. Előfizetői hozzáférési pont viszonteladásának feltételei

- (1) Előfizető kizárólag a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulása esetén jogosult harmadik személy részére a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást továbbértékesíteni.

3.2.9. Kártérítés

- (1) Az előfizetői szerződésben vállaltak nem, vagy nem megfelelő teljesítése esetén a másik félnek okozott károkat a felek kötelesek megtéríteni.
- (2) A Szolgáltató esetleges hibás vagy késedelmes teljesítése esetén az Előfizető vagyonában bekövetkezett értékcsökkenésért felel, kivéve, ha bizonyítja, hogy úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A Szolgáltató nem téríti meg:
 - a) az elmaradt hasznót, továbbá azt a kárpótlást, vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni hátrány csökkentéséhez, vagy kiküszöböléséhez szükséges,
 - b) 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.

3.3. Az előfizetői szerződés módosítása és feltételei

- (1) Az Előfizető az általános szerződési feltételek elfogadásakor egyben tudomásul veszi, hogy a Díjszabás feltételeit a Szolgáltató időről időre egészben vagy részben módosíthatja. A Szolgáltató a módosításról az előfizetőit írásban értesíti.
- (2) A Díjszabás-módosítás elfogadásának minősül, ha az Előfizető ráutaló magatartásával a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi.
- (3) Amennyiben az Előfizető nem fogadja el a megváltozott díjtételt, úgy a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondottnak tekinti.

3.3.1. Az előfizetői szerződés módosítása

- (1) Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak. [Eht. 132. § (1)]
- (2) A felek a szerződést közös megegyezéssel bármikor módosíthatják.
- (3) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződésben foglaltakat egyoldalúan módosítani az alábbi esetekben [Eht. 132. § (2)]:
 - a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
 - b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja; vagy
 - c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja (pl.: igénybevétel feltételei, minőségi célértékek változnak)
- (4) A Szolgáltató az általános szerződési feltételek egyoldalú módosításáról az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően 30 nappal értesíti az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására. [Eht. 132. § (4)]
- (5) Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. [Eht. 132. § (5)]
- (6) A Szolgáltató az általános szerződési feltételek módosítását a módosítás hatálybalépését megelőzően 30 nappal nyilvánosságra hozza, a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve honlapján ingyenesen elérhetővé teszi. [Eht. 130. § (3)]
- (7) A Szolgáltató nem köteles az Előfizetőket előre értesíteni, ha az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti. vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken. [Eht. 132. § (6)]
- (8) Az Előfizető részéről a szolgáltatás módosításának elfogadására vonatkozó nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével

- elfogadásnak minősül, ha a felek erről az egyedi előfizetői szerződésben előzetesen megállapodtak. [Eht. 132. § (8)]
- (9) Az általános szerződési feltételek módosításáról szóló értesítés tartalmazza a következőket [Eszr. 5. § (1)]:
- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
 - b) a módosítások lényegének rövid leírását;
 - c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
 - d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
 - e) ha a Szolgáltató az Előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét.
 - f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
 - g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogosítványokat.
- (10) A Szolgáltató az Előfizető kérésére csak a jelen általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás – lásd 3.3.6). [Eht. 133. §]
- (11) Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. [Eszr. 6. § (1)]
- (12) Az átírásért az Előfizető díjat fizet.
- (13) Az átírási kérelmet a Szolgáltató legfeljebb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 nap alatt teljesíti. [Eszr. 6. § (2)]
- (14) Az átírási határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért fizet, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírja. [Eszr. 6. § (3)]
- (15) Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosításának minősül az is, ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést az Üzletszabályzat és az ÁSzF-ek megfelelő, illetve az előfizetői szerződés módosításáról szóló rendelkezései szerint az Előfizető által megadott adatok alapján nála nyilvántartott címen, vagy a vonatkozó jogszabályok szerint annak elérhetőségén közös megegyezéssel ajánlattal megkeresi, és az Előfizető az abban megjelölt határidőn belül annak elfogadásáról megfelelően nyilatkozik. Ha az előfizető a nyilatkozattételt elmulasztja, azonban a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, akkor ez, mint ráutaló magatartás az ajánlat elfogadásának minősül.

3.3.2. A szolgáltatás - hozzáférés helyének és/vagy címének változtatása

- (1) A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül az Előfizető kérésére – szerződésmódosítás alapján – megváltoztatja (áthelyezés). Az áthelyezést a kérelem beérkezését követően 30 napon belül teljesíti. [Eszr. 7. § (1)]
- (2) Amennyiben az áthelyezési kérelem végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Az értesítési határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának

egyharmada. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia az adott szolgáltatónak. [Eszr. 7. § (2),(4)]

- (3) Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel. [Eszr. 7. § (3)]
- (4) Amennyiben az igénybevétel helyének címzése változik meg, az Előfizető ezt köteles a Szolgáltatónak 15 napon belül bejelenteni. Ha az Előfizető ennek nem tesz eleget, köteles az ezzel kapcsolatosan felmerült kárt a Szolgáltatónak megfizetni.
- (5) A végpontáthelyezés esetében fizetendő egyszeri díjakra vonatkozó feltételek: A havi díjakat az újonnan létrejövő összeköttetések és előfizetői hozzáférési pontok alapján kell fizetni. Épületen belüli végpontáthelyezés esetén áthelyezési díjat kell fizetni, amelynek a mértékét a 3.8.5.3. pont tartalmazza.
- (6) Épületen kívüli végpontáthelyezés során az újonnan létesítendő összeköttetés aktuális egyszeri díjának teljes egészét kell megfizetni.

3.3.3. Számlázási cím módosítása

- (1) Az Előfizető adatai közül a számlázási cím esetleges változását az Előfizető köteles a Szolgáltatónak 15 napon belül bejelenteni.
- (2) Az ennek elmulasztásából származó károkért az Előfizető felel.
- (3) Az előfizető által bejelentett adataiban történt változást a Szolgáltató az előfizető által tett bejelentést és az adatváltozás tényének igazolását követő 30 napon belül átvezeti.

3.3.4. A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások

- (1) A Szolgáltató és az Előfizető kötelesek egymást minden olyan körülményről haladéktalanul tájékoztatni, ami a szolgáltatás nyújtása, illetve igénybevétele során meghatározó lehet.
- (2) A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásra vonatkozóan a Szolgáltató érdekkörében felmerülő változtatások nem jelenthetnek Előfizető számára a szerződéskötéskor megállapított feltételekhez (minőség, stb.) képest kedvezőtlenebb körülményeket, ide nem értve a szolgáltatás díjának időközönkénti módosítását, amely a Szolgáltató joga.

3.3.5. Változás az Előfizető adataiban vagy azok kezelésében

- (1) Az Előfizető a saját rendelkezési körébe tartozó, a Szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását köteles a Szolgáltatónak 15 napon belül bejelenteni. Az ennek esetleges elmulasztása miatt a Szolgáltatót ért károkért az Előfizető felel. [Eszr. 18. § (2)]

3.3.6. Változás az Előfizető személyében

- (1) Az Előfizető nem jogosult az előfizetői Szerződés megkötésével őt megillető jogokat harmadik személyre átruházni.

- (2) Természetes személy Előfizető elhalálása esetén, az örökös ezen minőségének hitelt érdemlő okirattal történő igazolásakor a Szolgáltatónál haladéktalanul bejelentést tenni köteles. Nem természetes személy jogutóddal történő megszűnése esetén a bejelentési kötelezettség a jogutódlás bírósági regisztrálását követően szintén azonnali. A Szolgáltató az örökös, illetve jogutód kérésére az előfizetői Szerződést az örökös (több örökös esetén valamely örökös), illetve a jogutód nevére átírja. Az átírás eredményeképpen az átírás napjától az örökös, illetve a jogutód válik az előfizetői Szerződésből származó jogok jogosultjává és a kötelezettségek kötelezettjévé. Az átírás jogkövetkezményei az átírás napján azonnal hatályba lépnek.

3.4. Az előfizetői szolgáltatás szünetelésének esetei

3.4.1. A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei

3.4.1.1. Az előfizetői szolgáltatás szünetelése az Előfizető kérése alapján

- (1) A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az Előfizető kérésére szünetelteti.
- (2) A szünetelés kérhető leghosszabb időtartama egyéni előfizető részére 6 hónap, nem egyéni előfizető részére a (3) bekezdésben szereplő táblázat szerinti.
- (3) Az Előfizető kérésére történt szünetelés időtartamára az egyéni Előfizető 10 %-kal csökkentett díjat fizet, nem egyéni előfizető a határozott idejű szerződés időtartamától függően az alábbi táblázat részletezése szerinti csökkentett díjat fizeti:

	A határozott idejű szerződés időtartama		
	Legfeljebb 2 éves	3 éves	4 vagy annál több éves
Szüneteltetési idő	3 hónap	5 hónap	7 hónap
Díjcsökkenés mértéke	1,2,3. hónap: 20%	1,2,3. hónap: 20% 4,5. hónap: 15%	1,2,3. hónap: 20 % 4,5. hónap: 15% 6,7. hónap: 10%

3.4.1.2. Az előfizetői szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt

- (1) A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás keretében nyújtott összeköttetéseket szüneteltetni [Eht. 136. § (1)]
- a) a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt az előfizető - a szünetelést legalább 15 nappal megelőző - előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt, amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;

- c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terroristaelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.
- (2) Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a jelen általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást, amely minden nap éjszaka 22.00 óra és másnap hajnali 6.00 óra között történhet –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. [Eht. 136. § (2)]
- (3) Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett. [Eht. 136. § (3)]
- (4) A karbantartási célú szolgáltatósszünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

3.4.1.3. A szolgáltatás szünetelésének további esetei

- (1) A 3.4.1.1. és 3.4.1.2 pontok esetein túl a szolgáltatás szüneteltetésére nincs lehetőség.

3.5. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei

3.5.1. Az előfizetői szolgáltatás korlátozása

- (1) Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (az Előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult: [Eht. 137. § (1)]:
- a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) a támogatott egyetemes szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van.
- (2) A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére a fentiek szerinti korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha a korlátozás indoka megszűnt. [Eht. 137. § (4)]

3.5.2. Vis maior

- (1) Az Előfizető és a Szolgáltató előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén az előfizetői szerződésben rögzített kötelezettségeik nem-teljesítésének vagy részleges nem-

teljesítésének a felelőssége alól csak olyan mértékben és olyan időtartam erejéig mentesül, amilyen mértékben és amilyen hosszú ideig a teljesítését vis maior, így háború, polgári felkelés, terrorcselekmény, munkabeszüntetés, természeti katasztrófa, tűz, robbanás, szükségállapot vagy bármely egyéb hasonló, elháríthatatlan helyzet számottevően akadályozza, vagy lehetetlenné teszi. [Eht. 136. § (1) b)]

- (2) A vis maiornak minősülő esemény bekövetkezéséről az érintett fél haladéktalanul köteles a másik felet értesíteni, valamint tájékoztatni annak várható tartamáról és az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségei teljesítésére gyakorolt hatásáról.

3.6. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei

3.6.1. Az előfizetői szerződés felmondása, megszüntetése

3.6.1.1. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részéről

- (1) Az Előfizető jogosult a határozatlan idejű előfizetői szerződést indoklás nélkül – legfeljebb 8 napos felmondási határidővel – bármikor írásban felmondani. [Eht. 134. § (1)] A felmondási idő kezdete az a nap, amikor az írásbeli felmondás a Szolgáltatóhoz megérkezik vagy az Előfizető által megjelölt későbbi időpont.
- (2) A szerződésnek az Előfizető részéről történő felmondása esetén a Szolgáltatót díj-visszatérítési kötelezettség nem terheli.
- (3) Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződésben foglalt határozott idő lejártá előtt felmondja az előfizetői szerződést, akkor a Szolgáltatónak joga van kötbért felszámolni. A kötbér mértékét az egyedi előfizetői szerződés rögzíti.
- (4) Az Előfizető az előfizetői szerződést azonnali hatályú rendkívüli felmondással – kötbér megfizetése nélkül – mondhatja fel, ha
 - a) a szolgáltatás kiesés időtartama egy adott összeköttetésen bármely 2 hónapos időszak alatt két alkalommal, vagy bármely 6 hónapos időtartam alatt három alkalommal meghaladja a 8 (nyolc) órát,
 - b) a szolgáltatás minősége az előfizetői szerződésben rögzített kritériumoknak ismételtelen nem felel meg és a Szolgáltató az Előfizető írásbeli felszólítására sem tesz eleget a szerződésben vállaltaknak.
- (5) Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseteit a 3.3.1. pont részletezi.

3.6.1.2. A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről

- (1) A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel felmondja, ha
 - a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg, [Eht. 134. § (6) a)] vagy

- b) az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, [Eht. 134. § (6) b)]
- c) a 3.2.8. pontban foglaltak Előfizető részéről történő megszegése esetén, különösen amennyiben az Előfizető magát jogosulatlanul távközlési szolgáltatóként tünteti fel. [Eht. 127. § (2) bek. értelmében]

Amennyiben az előfizetői szerződés ilyen okból kerül felmondásra, úgy az Előfizető köteles a Szolgáltató számára megtéríteni a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósága Ügyfélszolgálatán megtekinthető, kedvezményektől mentes díjszabás és az egyedi előfizetői szerződésben rögzített kedvezményes tarifa közötti különbözetet a szerződéskötés napjáig visszamenőleg, kötbér jogcímén.

Amennyiben az ügyfél a szerződésszegést a felmondási értesítés kézbesítését követően 15 napon belül megszünteti, úgy a szerződés felmondására nem kerül sor, azonban az Előfizető köteles a Szolgáltató számára megtéríteni a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Ügyfélszolgálatán megtekinthető, kedvezményektől mentes díjszabás és az egyedi előfizetői szerződésben rögzített kedvezményes tarifa közötti különbözetet a szerződéskötés napjáig visszamenőleg, kötbér jogcímén.

A szerződésszegés után a Szolgáltató a kedvezményeket megvonja és a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Ügyfélszolgálatán megtekinthető, kedvezményektől mentes díjszabás lép életbe.

- d) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja. [Eht. 134. § (6) d)]
- (2) A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5 000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5 000 Ft-ot, vagy ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti. [Eht. 134. § (7)]
- A bruttó árak a távközlési szolgáltatásokra vonatkozó 27 %-os ÁFÁ-t tartalmazzák.
- (3) Egyéb esetekben az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje 60 nap.
 - (4) Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul értesíti. [Eht. 134. § (4)]
 - (5) A felmondás tartalmazza az alábbiakat [Eht. 134. § (5)]:
 - a) a felmondás indokát, és
 - b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,

- c) ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását a felmondási idő alatti szerződésszegés megszüntetésének az előfizetői szerződésre gyakorolt hatásáról.

3.6.2. Az Előfizető felelőssége, szerződésszegése

- (1) Az Előfizető megszegi a szerződést, ha a Szolgáltató felszólítása ellenére az előfizetői szerződésben vállaltakat nem teljesíti.
- (2) A Szolgáltató az esetleges szerződésszegés jogkövetkezményeként jogosult a szolgáltatás nyújtását korlátozni, beszüntetni, illetve az előfizetői szerződést felmondani.

3.6.3. A határozott idejű szerződés megszűnése

- (1) A határozott időre kötött előfizetői szerződés automatikusan megszűnik a határozott idő elteltével, illetve a felek megszüntetésre vonatkozó közös megegyezése alapján.
- (2) A határozott időre kötött előfizetői szerződést a határozott idő eltelte előtt bármelyik fél csak olyan okból mondhatja fel, ami határozatlan idejű szerződés esetén az azonnali hatályú felmondás alapjául szolgálhatna.
- (3) Az Előfizető jogosult a határozott idejű szerződést indoklás nélkül – 15 napos felmondási idővel – bármikor írásban felmondani. Ebben az esetben az Előfizető köteles az igényének megfelelően kiépített előfizetői hozzáférési pontok létesítésének teljes költségét és az esetlegesen meglévő díjtorozását megtéríteni a Szolgáltatónak.
- (4) A szolgáltatási szerződés megszűnéséig felmerülő havi díjat az Előfizető köteles megfizetni a Szolgáltatónak a Szolgáltató számlája alapján a számla kézhezvételét követő 15 naptári napon belül a számlában megjelölt pénzforgalmi jelzőszámra.
- (5) A szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az egyszeri díjat nem fizeti vissza.
- (6) Amennyiben az Előfizető a szolgáltatási szerződés időtartamára tekintettel kedvezményben részesült és a szolgáltatási szerződés a kikötött időtartamnál korábbi időpontban az Előfizető érdekkörében felmerülő okból szűnik meg, úgy az Előfizető a (4)-es pontban rögzítetteken túlmenően az idő előtt megszüntetett szolgáltatás után fizetett kedvezményes díjak és a tényleges igénybevételi időtartam alapján számított díjak összegének különbségét és annak késedelmi kamatát a Szolgáltatónak egy összegben köteles megfizetni a Szolgáltató számlája alapján a számla kézhezvételét követő 15 naptári napon belül a számlában megjelölt pénzforgalmi jelzőszámra.
- (7) Amennyiben az Előfizető az egyszeri díj megfizetésére vonatkozóan részletfizetési kedvezményben részesült, úgy az Előfizető köteles egy összegben megfizetni a Szolgáltatónak az egyszeri díj fennmaradó összegét a Szolgáltató számlája alapján a számla kézhezvételét követő 15 naptári napon belül a számlában megjelölt pénzforgalmi jelzőszámra.
- (8) Az előfizetői szerződés megszűnik, bármelyik fél jogutód nélküli megszűnése esetén.

3.6.4. A határozatlan idejű szerződés megszűnése

- (1) A határozatlan idejű előfizetői szerződést a felek közös megegyezéssel bármikor megszüntethetik.
- (2) Megszűnik továbbá a szerződés az Előfizető rendes, vagy bármelyik fél rendkívüli felmondása, vagy valamelyik fél jogutód nélküli megszűnése esetén.

3.6.5. A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

- (1) A Szolgáltatót az előfizetői szerződés megszűnése esetén díj-visszatérítési kötelezettség nem terheli, az alábbi eset kivételével.
- (2) Abban az esetben, ha az előfizetői szerződés megszűnése a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból, az Előfizetőnek a 3.6.1.1. pont szerinti rendkívüli felmondásakor, az előfizetői szerződés megkötésétől számított 3 éven belül történik, a Szolgáltató köteles az Előfizetőnek megtéríteni az Előfizető által más szolgáltatótól – a megszűnt szerződés alapján nyújtott szolgáltatás helyettesítésére – igénybevett szolgáltatás díja és a megszűnt szerződésben rögzített díj közötti különbözetet az előfizetői szerződés megszűnésétől számított 12 hónapig, de legfeljebb az eredeti szerződés megkötésétől számított harmadik év végéig.
- (3) A szerződés megszűnése esetén a Szolgáltató az egyszeri belépési díjat nem fizeti vissza.
- (4) Az előfizetői szerződésben a felek eltérhetnek az itt rögzítettektől.

3.7. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

3.7.1. Késedelmes, hibás és csökkent értékű teljesítés

- (1) Az Előfizető által bejelentett, és a Szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsített hiba javítására vállalt kötelezettségének nem teljesítése esetén a Szolgáltató kötbért fizet, a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra. [Eszr. 12. § (3)]
- (2) Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az Előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. [Eszr. 12. § (4)]
- (3) Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltató a (2) bekezdés szerinti kötbér felét fizeti. [Eszr. 12. § (5)]
- (4) Az átírási, és áthelyezési kérelem teljesítésére, a 3.3.1. pontban meghatározott határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás, illetőleg áthelyezés díjának egyharmadával, legfeljebb azonban az átírás, illetőleg áthelyezés díjával megegyező összegű

kötbért fizet, és a kötbér összegét az átírás, illetőleg áthelyezés díját tartalmazó számlán jóváírja. [Eszr. 6. § (3), 7. § (4)]

- (5) Az Előfizetőt e Eszr. alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes. (Eszr. 3. § (8). A Szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül köteles kötbérfizetési kötelezettségének eleget tenni, és ezzel egyidejűleg az Előfizetőt a kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról tájékoztatni. E kötelezettség teljesítését a Szolgáltató, az üzleti előfizetők kivételével, nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

3.7.2. Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat

- (1) Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság területileg illetékes Igazgatóságaihoz, vagy a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz fordulhat (lásd: 2. számú melléklet), és a hatóság minőségfelügyeleti eljárásának megindítását kérheti.
- (2) Az Előfizető bejelentéssel élhet a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, ha megítélése szerint a Szolgáltató tevékenysége, valamely intézkedése, vagy ennek elmulasztása következtében jogszabályban, vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye fennáll. [Eht. 126.§ (2)]
- (3) A Szolgáltató és az Előfizető a szolgáltatás nyújtása és igénybevétele során együttműködnek, és esetleges vitáikat tárgyalásos úton kísérik meg rendezni.
- (4) Ennek eredménytelensége esetében alávetik magukat a Szolgáltató székhelye szerinti Bíróság illetékességének.
- (5) Az előfizetői szerződésben a felek a Bíróság illetékesség tekintetében eltérően is megállapodhatnak.

3.8. Az előfizetői szolgáltatások díja

3.8.1. Díjfizetés

- (1) Az Előfizető köteles a jelen általános szerződési feltételek alapján a közte és a Szolgáltató között létrejött előfizetői szerződésben foglaltak szerinti díjfizetésre.
- (2) A szolgáltatásnak van egyszeri és havi díja. Az egyszeri díj fizetése az előfizetői szerződés megkötésekor esedékes, a havi díjat pedig havonta utólag kell megfizetni. Mindkét díj függ a bérelt vonali összeköttetés sebességétől és a két végpont egymáshoz viszonyítható távolságától.
- (3) A díjakat az Előfizető a Szolgáltató által részére postai úton megküldött számla alapján, banki átutalással köteles megfizetni.
- (4) Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató késedelmi kamatra jogosult. A késedelmi kamat mértéke évi 13 %.

3.8.2. Számlázás módjai és a díjbeszedés

- (1) Az előfizetői szerződésben rögzített díjakat a Szolgáltató a szerződésben kikötött időszakonként, de legalább havonta számlázza az Előfizetőnek.
- (2) A számlát a Szolgáltató postai úton küldi meg az Előfizetőnek az előfizetői szerződésben megadott címre, amelyet az Előfizető a számlában feltüntetett határidőben banki átutalással köteles kiegyenlíteni.
- (3) Az Előfizető köteles a jelen általános szerződési feltételekben és az előfizetői szerződésben rögzítettek szerint nyújtott szolgáltatás díját megfizetni.
- (4) A Szolgáltató a kötbért havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. [Eszr. 12. § (6)]

3.8.3. A díjszámlázás integritása

- (1) Mivel a szolgáltatás fix díjas, a számla végösszege nem függ a szolgáltatás igénybevételének mértékétől, ezért a számlázásra csak a számviteli törvény és a mindenkor hatályos adójogszabályok vonatkoznak, és a Szolgáltató ennek megfelelően bocsátja ki a számlát.

3.8.4. A díjazás és a számlázás alapelvei

- (1) A Szolgáltató a bérelt vonali szolgáltatást az itt rögzített díjak ellenében akkor nyújtja, ha az Előfizető a szolgáltatást pont-pont között, $n \times 64$ kbit/s vagy $n \times 2$ Mbit/s-os sebességgel, az ITU-T G. 703 Ajánlásnak megfelelő csatlakozási felület alkalmazásával veszi igénybe, melynek impedanciája 75 Ohm aszimmetrikus, vagy 120 Ohm szimmetrikus.
- (2) A bérelt vonali szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető összeköttetésenként egyszeri belépési díj és havi bérleti díj fizetésére kötelezett.
- (3) A jelen díjszabásban rögzített díjak nettó és bruttó árak, az ÁFÁ-t ennek megfelelően tartalmazzák.
- (4) A jelen díjszabásban rögzített díjakat a Szolgáltató jogosult saját hatáskörében az infláció értékét meg nem haladó mértékben időközönként módosítani. A módosításról Szolgáltató 15 nappal annak bevezetése előtt a 3.3. pont szerint az Előfizetőt értesíti.

3.8.4.1. Előfizetési díjak

- (1) A bérelt vonali szolgáltatás vonatkozásában a 3.8.5.1. és a 3.8.6.1. pontok tartalmazzák.
- (2) A bruttó árak a távközlési szolgáltatásokra vonatkozó 27 %-os ÁFÁ-t tartalmazzák.

3.8.4.2. Forgalmi díjak

- (1) A bérelt vonali szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

3.8.5. Egyszeri díjak mértéke

3.8.5.1. Belépési díj

- (1) A Szolgáltató a bérelt vonali szolgáltatásra kapacitástól függő egyszeri belépési díjat számít fel az alábbiak szerint:

Viszonylat	Egyszeri belépési díj (Ft)	
	nettó	bruttó
64 kbit/s	264 000	335 280
2 Mbit/s	2 040 000	2 590 800

3.8.5.2. Átírási díj

- (1) Átírásért a Szolgáltató nettó 8 000.-Ft, azaz bruttó 10 160.-Ft díjat számít fel.

3.8.5.3. Áthelyezési díj

- (1) Épületen belüli végpontáthelyezés esetén áthelyezési díjat kell fizetni, amelyet a Szolgáltató helyszíni felmérés alapján határoz meg.

3.8.5.4. Eseti (adminisztrációs) díjak

- (1) A Szolgáltató a bérelt vonali szolgáltatás létesítése során eseti, adminisztrációs díjat nem számít fel.

3.8.5.5. Kedvezmények az egyszeri díjakban

- (1) A Szolgáltató a bérelt vonali szolgáltatás létesítése során egyszeri díjra szóló kedvezményt az Előfizetővel kötött előfizetői szerződés alapján nyújthat, amelynek mértéke, üzletpolitikai megfontolások miatt a 100 %-ot is elérheti.
- (2) Kedvezmények nyújtásánál az alábbi szempontok vehetők figyelembe:
- a bérelt áramkörök száma
 - az Előfizető közreműködésének mértéke
 - az igényelt összeköttetések minőségének az általános szerződési feltételekben rögzítettektől való eltérése
 - üzemviteli követelményeknek az általános szerződési feltételekben rögzítettektől való eltérése
 - a csatlakozási pontok illesztő felületének az általános szerződési feltételekben rögzítettektől eltérő követelményei
 - egyéb, az Előfizető által kért speciális feltételek.

3.8.6. Hozzáférési díjak mértéke

3.8.6.1. Alapszolgáltatás hozzáférési díjak

- (1) A Szolgáltató a bérelt vonali előfizetői hozzáféréseért, használatáért az alábbi kapacitás és távolság függő havi bérleti díjat számítja fel:

Viszonylat /kapacitás-távolság/	Havi bérleti díj (Ft/hó)	
	nettó	bruttó
64 kbit/s 0 - 30 km	70 000	88 900
64 kbit/s 30 km - 100 km	185 000	234 950
64 kbit/s 100 km -	246 000	312 420
2 Mbit/s 0 - 30 km	160 000	203 200
2 Mbit/s 30 km - 100 km	924 000	1 173 480
2 Mbit/s 100 km -	1 230 000	1 562 100

- (2) Törthavi díj, napi díj számításához minden hónap 30 nappal veendő figyelembe. Amennyiben a létesítés napja nem a hónap első munkanapja, illetve a szolgáltatás megszűnésének napja nem a hónap utolsó napja, a Szolgáltató csak az általa teljesített napokért számol fel bérleti díjat, oly módon, hogy ez naponta a havi díj 1/30-ad része. Minden megkezdett 24 órás időtartam teljes napnak vehető figyelembe.

3.8.6.2. Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai

- (1) A Szolgáltató a bérelt vonali szolgáltatáshoz kapcsolódóan nem nyújt kiegészítő szolgáltatást.

3.8.6.3. Kedvezmények a hozzáférési díjakban

- (1) A Szolgáltató a bérelt vonali előfizetői hozzáférési díjából kedvezményt nyújthat a 3.8.5.5. pontban leírt szempontok alapján, az Előfizetővel kötött előfizetői szerződésben rögzítettek szerint, de legfeljebb 75 % mértékben.

3.8.7. Jeltovábbítási díjak

3.8.7.1. Alapszolgáltatás jeltovábbítási díjai

- (1) A Szolgáltató bérelt vonali szolgáltatása vonatkozásában nem értelmezhető.

3.8.7.2. Kiegészítő szolgáltatások jeltárolási és/vagy jeltovábbítási díjai

- (1) A Szolgáltató bérelt vonali szolgáltatása vonatkozásában nem értelmezhető.

3.8.7.3. Kedvezmények volumen és időszakok szerint a díjakban

- (1) A Szolgáltató bérelt vonali szolgáltatása vonatkozásában nem értelmezhető.

3.8.8. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

- (1) Az előfizetői szerződésben rögzített díjakat a Szolgáltató a szerződésben kikötött időszakonként, de legalább havonta számlázza az Előfizetőnek.
- (2) Az egyszeri díj fizetése az előfizetői szerződés megkötésekor esedékes, a havi díjat pedig havonta utólag kell megfizetni.
- (3) Ha az előfizetői szerződés az Előfizető hibájából illetve kezdeményezésére a megkötéstől számított 6 hónapon belül megszűnik, a Szolgáltatót havi díj visszafizetési kötelezettség nem terheli.
- (4) A számlák kézbesítésének módja, időpontja valamint a számlafizetés módja a Szolgáltató és az Előfizető közötti előfizetői szerződésben kerül meghatározásra.
- (5) Az Előfizető a Szolgáltató által küldött számla díjösszegét a számlán szereplő díjfizetési határidőn belül, írásban kifogásolhatja meg.

3.9. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei

3.9.1. A végberendezések típusai, beszerzési módjai

- (1) Az Előfizető a telephelyén, az előfizetői szerződés szerint megvalósított kapacitású ITU-T G 703 előírásnak megfelelő csatlakozási felületre tetszőleges típusú, az igénybevett összeköttetésekhez a nemzetközi (ITU-T) előírásoknak megfelelő jellel és jelszinttel csatlakozhat.
- (2) A megfelelőségi jelöléssel rendelkező interfész egységek a kereskedelmi forgalomban kaphatók. (Lásd 2.2. és 3.5. pontok.)

3.9.2. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

- (1) Az Előfizető köteles biztosítani a végberendezések rendeltetésszerű használatát, a folyamatos üzemeltetéshez szükséges feltételeket. (Lásd 2.2. és 3.5. pontok.)
- (2) A távközlő eszközök működését zavaró berendezés üzemben tartója köteles a zavart megelőzni vagy a keletkezett zavart megszüntetni.

4. A szolgáltatás minősége

- (1) A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggésben a hatályos jogszabályokkal összhangban az alábbi szolgáltatásminőségi követelményeket vállalja.

4.1. Új hozzáférés létesítésének határideje

(1) Definíció:

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítések ideje (HLI): A megvalósult létesítés időpontja és az érvényes megrendelés időpontja között eltelt idő.

Érvényesnek tekinthető a megrendelés, ha az mindkét fél által elfogadott. A megrendelés egyben lehet előfizetői szerződés is. Ha a szerződéskötést megrendelés előzi meg, a számításnál az érvényes megrendelés szolgáltatóhoz történő beérkezésének időpontját kell figyelembe venni.

Kizárt esetek:

- a) visszavont megrendelések,
- b) azok az esetek, amikor az előfizető szolgáltatót vált, és az új üzemeltető - akinek feladata a létesítési idő jelzése - hozzáférési vonalanként átengedett helyi hurkot használ,
- c) számhordozás esete,
- d) az új előfizetői hozzáférési (fizikai) pont létesítése nélküli bekapcsolás,
- e) azok az esetek, amikor a szolgáltatást az előfizetőnek kell aktiválnia (pl. pre-paid szolgáltatás),
- f) ha a létesítés az előfizetői hozzáférési ponthoz való bejutástól függ és ez nem lehetséges a megkívánt időben,
- g) ha az igénylő halasztást, vagy későbbi időpontot kért a létesítésre.

(2) Vállalt szolgáltatásminőségi értékek:

A szolgáltatáshoz való új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevétele biztosító működtetés megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, az esetek 80%-ában teljesített határideje napokban.

A követelmények táblázatos formában a 3. számú mellékletben található.

(3) Mérése:

A létesítési idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, nyilvántartása alapján történik.

(4) Kiegészítések:

Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha a felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg.

4.2. Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje

(1) Definíció:

Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje (MHI): A szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt idő.

Minőségi panasz: szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, az érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés (hibabejelentés).

Hibabejelentés: a szolgáltatás igénybe nem vehetőségéről, vagy csökkent minőségéről szóló bejelentés, amelyet az előfizető tesz és a szolgáltató által a szolgáltatáshoz használt elektronikus hírközlő hálózatnak, illetőleg annak meghibásodásának tulajdonítható.

Kizárt esetek:

- a) végberendezés hibája
- b) ha a javítás az előfizető telephelyének elérésétől függ és ez a hozzáférés - a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt - nem lehetséges a megkívánt időben
- c) az előfizető kéri a javítás elhalasztását
- d) nem helyhez-kötött szolgáltatás esetén a szolgáltató által az ellátottként közzétett területen kívül eső (ellátatlan) területre vonatkozó panasz.

(2) Vállalt szolgáltatásminőségi értékek:

)A szolgáltatásminőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje órában

A követelmények táblázatos formában a 3. számú mellékletben található.

(3) Mérése:

A hibaelhárítási idő meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, a minőségi panaszokról vezetett nyilvántartások alapján történik.

(4) Kiegészítések:

A Szolgáltató megtesz minden elvárható annak érdekében, hogy a hibaelhárítás körében más szolgáltatókkal együttműködjön.

Ha a kivizsgálás vagy javítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a javítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik. [Eszr. 12. § (2)]

4.3. Bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje

(1) Definíció:

Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének ideje (SZKI):

A kiállított számlákat érintő díjreklamációk Szolgáltató általi fogadásától,

- a) a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített - a panasz elutasítását tartalmazó - válaszlevél elküldéséig,
- b) a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténtéig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig

eltelt megkezdett napok száma.

Díjreklamációnak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek:

- a) a számlára irányuló lekérdezővel (információkérés),
- b) a számla kiállításával,
- c) a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

(2) Vállalt szolgáltatásminőségi értékek:

Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének, az esetek 80 %-ában teljesített határideje.

A követelmények táblázatos formában a 3. számú mellékletben találhatók.

(3) Mérése:

A díjreklamációk kivizsgálási és elintézési idejének meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, a számlapanaszokról vezetett nyilvántartás alapján történik.

4.4. Szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása

(1) Definíció:

Az egyes előfizetőket érintő kiesési idők összegének és az összes előfizető teljes elvi szolgáltatási idejének aránya, százalékosan megadva.

Kizárt esetek:

- a) a szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelése,
- b) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon történő szünetelése.

(2) Vállalt szolgáltatásminőségi értékek:

A követelmények táblázatos formában a 3. számú mellékletben találhatók.

(3) Mérése:

A rendelkezésre állás meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, a központ számlálók alapján történik.

4.5. A szolgáltatás várakozás - és zavarmentessége

Az Előfizető a szolgáltatást folyamatosan igénybe veheti az előfizetői szerződésben meghatározott ideig. A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatán biztosítja az Előfizető számára a lehetőséget a bérelt vonali szolgáltatással kapcsolatos esetleges hibák és észrevételek bejelentésére. A Szolgáltató a (3). pontban rögzített rendelkezésre állást vállal az előfizetői szerződés alapján nyújtott bérelt vonali szolgáltatás körében.

4.6. A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya

Telefonos ügyfélszolgálat-kiszolgálási szint

(1) Definíció:

A szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, összhangban az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003.(XII.27.) IHM rendelet 11.§-nak (2) bekezdésével, százalékban.

(2) Számítása:

$$\frac{\text{120 másodpercen belül megválaszolt hívás}}{\text{összes megválaszolt hívás}} \times 100$$

(3) Mérési módszer:

A telefonos ügyfélszolgálati alközpont által mért valós forgalmi adatok alapján.

5. Ügyfélszolgálat, hibabejelentés

5.1. A hibabejelentő elérhetősége

- (1) A szolgáltatással kapcsolatos hibák bejelenthetők a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán, a 265-9210 telefonszámon, illetve a 1430 vagy a kizárólag a Szolgáltató hálózatából hívható 1414 rövid számokon, és a 265 9393 fax számon.
- (2) Az ügyfélszolgálat a 1430 rövid számon a Szolgáltató saját mobil hálózatából díjmentes hívással, vezetékes hálózatból pedig Belföldi Kék Szám díjazása szerint hívható.
- (3) Az ügyfélszolgálat a 1414 rövid számon kizárólag a Szolgáltató saját hálózatából érhető el díjmentes hívással.

5.2. A hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete

- (1) A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi. [Eht. 141. § (1)]
- (2) A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás az alábbiakat tartalmazza: [Eht. 141. § (2)]:
 - a) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
 - b) azonosítót;
 - c) a hibajelenség leírását;
 - d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
 - e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
 - f) a hiba okát;
 - g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra)), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
 - h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.
- (3) Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással értesíti az Előfizetőt arról, hogy [Eszr. 11. § (1)]:
 - a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
 - b) a hiba kijavítását megkezdte,
 - c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az Előfizető részére a 4.5. pontban rögzített rendelkezésre állás által meghatározott megengedett éves szolgáltatás kiesési időn túli minden egyes óra szolgáltatás kiesés esetében a havi bérlet díj 1 %-ának megfelelő díjcsökkentést nyújt az év végén, ami azonban összességében nem haladhatja meg az egy havi bérleti díjat.

5.3. Ügyfélszolgálat működése, az előfizetői bejelentések, panaszok intézése

- (1) A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásával, a szolgáltatási díj számlázásával, annak megfizetésével kapcsolatosan felmerülő és az Előfizetők részéről jelentkező kérdések megválaszolására, az esetleges felszólalásokkal és panaszokkal kapcsolatos ügyintézés bonyolítására, az Előfizetők megfelelő tájékoztatásának biztosítására, információ- és segítségnyújtásra helyi irodáiban Ügyfélszolgálatot működtet, amely folyamatosan az Előfizetők rendelkezésére áll.
- (2) Az Ügyfélszolgálati irodák címe, telefonszáma és nyitvatartási ideje a jelen általános szerződési feltételek 1. számú mellékletében található.
- (3) Az Ügyfélszolgálat helyéről (helyeiről), nyitva tartásáról, igénybevételének lehetőségeiről, a felszólalások, panaszok ügyintézésének módjáról a Szolgáltató a szolgáltatási (előfizetői) szerződés

megkötésével egyidejűleg, az esetleges változásokról pedig a sajtó vagy közvetlen értesítés útján megfelelően tájékoztatja az Előfizetőket.

- (4) A Szolgáltató a béreltvonali szolgáltatásra vonatkozóan ügyfélszolgálatán biztosítja az Előfizető számára a folyamatos lehetőséget a szolgáltatással kapcsolatos esetleges hibák, illetve észrevételek bejelentésére a 265 9210, illetve 1430 telefonszámokon, vagy a 265 9393 fax számokon.
- (5) A Szolgáltató Ügyfélszolgálata a bérelt vonali szolgáltatással kapcsolatos általános kérdések vonatkozásában díjmentesen igénybe vehető nulla órától 24 óráig.
- (6) Az Előfizető panaszát, reklamációját a Szolgáltató nyilvántartási rendszerében (írásban) rögzíti.
- (7) A Felek az egyedi előfizetői szerződésben név szerint megjelölt képviselőik útján tartják a kapcsolatot a szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentést illetően.
- (8) A képviselők jogosultak, illetve kötelesek megtenni mindazon műszaki intézkedést, nyilatkozatot, amely a teljesítés során szükségessé válik, és nem ellentétes a jelen általános szerződési feltételekben és annak mellékleteiben foglaltakkal.
- (9) A Szolgáltató a jelen általános szerződési feltételekkel kapcsolatos, vagy egyéb, az Előfizetőket érintő tájékoztatást a következő módon végez [Eht. 144. § (1)]:
 - a) a tájékoztatást a helyi ügyfélszolgálati irodákban, illetőleg az Internetes honlapján működtetett ügyfélszolgálaton közzéteszi, továbbá
 - b) az abban foglaltakról a távbeszélőn működtetett ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.
- (10) Szolgáltató az előfizetői részére történő értesítési kötelezettségének a következő módon tesz eleget [Eht. 144. § (2)]:
 - a) az Előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével (értesítés levélben); vagy
 - b) elektronikus levélben;
 - c) egyéb elektronikus hírközlés útján, vagy
 - d) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató az értesítést az ügyfélszolgálatán is közzéteszi.

Amennyiben a módosítás érinti az egyedi előfizetői szerződésben foglalt rendelkezéseket is, úgy abban az esetben a Szolgáltató az egyoldalú módosítás tényéről közvetlenül is köteles értesíteni (levél, számlaüzenet, sms, stb) az előfizetőket.
- (11) A (10) bekezdés b) és c) alpontjaiban meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazza, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy [Eht. 144. § (3)]:
 - a) a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy
 - b) az elektronikus dokumentumban (az elektronikus aláírásról szóló 2001. évi XXXV. törvény 2. § 12. pont) foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek megküldte.
- (12) A (10) bekezdés d) alpontjában meghatározott értesítési módot a Szolgáltató kizárólag az alábbi esetekben alkalmazza [Eht. 144. § (4)]:

- a) az Előfizető előzetes értesítésére, ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más műszaki megoldás hiányában - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg, vagy
 - b) az Előfizető előzetes értesítésére, ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén kerül sor, vagy
 - c) az Előfizető előzetes értesítésére, ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terroristaelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon kerül sor, vagy
 - d) ha a Szolgáltató a jelen általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani. Ebben az esetben a Szolgáltató a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal értesíti az előfizetőket, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.
- (13) A Szolgáltató az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatja arról, hogy [Eht. 138. § (2)]:
- a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a Szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
 - b) az 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 fogyasztóvédelmi szervekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.
- (14) Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, a bejelentéstől számított legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői Szerződést a 3.6.1.2. pont (2) bekezdésében foglaltak szerint felmondani (Eht. 138. § (3)). A vizsgálat eredményéről ezt követően a bejelentéssel egyező módon, levélben, e-mailben vagy telefonon 30 napon belül, elutasítás esetén mindenképpen írásban és indoklással együtt további 15 napon belül tájékoztatja az Előfizetőt.
- (15) Ha az Előfizető a (14) bekezdésben meghatározott bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el öt napon belül, akkor a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. [Eht. 138. § (4)]
- (16) Ha a Szolgáltató számlázási rendszerének zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a Szolgáltató akkor is jogosult a 3.6.1.2. pont (2) bekezdésében foglaltak szerinti felmondás alkalmazására, ha az Előfizető a (14) bekezdés szerinti bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a Szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el. [Eht. 138. § (5)]

- (17) Ha a Szolgáltató a (14) bekezdésben meghatározott bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül – az előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén a az Előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét. [Eht. 138. § (6)] A késedelmi kamat mértéke évi 13 %.
- (18) Az ügyfélszolgálat a panasz elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát a fogyasztónak átadni, vagy 30 napon belül megküldeni. [Eht. 138. § (8), Fgy. 17/A. § (4)]
- (19) A Szolgáltató és az Előfizető valamint a Számlafizető arra törekszik, hogy együttműködésük keretében a kapcsolatukból eredő jogvitákat egymás érdekeinek mindenkor figyelembevételével peres út igénybevétele nélkül rendezzék. Elutasított reklamációja esetén az Előfizető jogosult a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, a helyi jegyző, a területi gazdasági kamarák mellett működő békéltető testület vagy a Gazdasági Versenyhivatal vizsgálatát kérni, majd ezt követően a jogszabály felhatalmazása alapján fellebbviteli szervhez vagy az illetékes bírósághoz jogorvoslatért fordulni. (Eht 138. § (2) c))
- (20) Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja. [Eht. 138. § (7)]
- (21) A Szolgáltató a panasz elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát a fogyasztónak átadni, vagy tizenöt napon belül megküldeni.
- (22) Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak az adatkezelési szabályok figyelembevételével biztosítania kell, hogy az Előfizető a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást. [Eht. 138. § (9)]
- (23) A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles olyan részletes számlamellékletet csatolni, amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást, amely alapján az Előfizető megismerheti és ellenőrizheti a díjszámítás helyességét. [Eht. 142. § (2), Akr. 4. § (1)]
- (24) Szolgáltató nem köteles érdemben foglalkozni azon megkeresésekkel, melyek formájuknál, vagy tartalmuknál (pl. témájuknál, hangvételüknél, vagy érthetőségüknél) fogva alkalmatlanok az azokon alapuló bejelentések, panaszok kivizsgálására és megválaszolására, továbbá amelyek nem tartalmaznak a Szolgáltatóval vagy az általa nyújtott Szolgáltatással kapcsolatos konkrét probléma meghatározást.

6. Adatkezelés, adatbiztonság

Lásd a 4. számú mellékletben.

Hatályos: 2012. február 1-től

7. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

- (1) A jelen általános szerződési feltételeket a Szolgáltató minden, a szolgáltatást igénybe venni kívánó ügyfelének, annak kérésére betekintésre átadja.
- (2) A Szolgáltató az írásban szerződést kötő előfizetők részére a szerződés megkötésével egyidejűleg térítésmentesen rendelkezésre bocsátja az egyedi előfizetési szerződést és az általános szerződési feltételek kivonatát, az előfizető kérésére a jelen általános szerződési feltételek egy példányát. [Eht. 129. § (3), 130. § (2)]
- (3) Az általános szerződési feltételek az előfizetői szerződés részét képezi.
- (4) Az általános szerződési feltételeket, annak kivonatát minden ügyfélszolgálati helyén, valamint internetes honlapján közzéteszi. [Eht. 130. § (2)].
- (5) A Szolgáltató az általános szerződési feltételekben történt változásokról az Előfizetőt értesíti (ld.: 3.3.1. pont, valamint 5.3. pont (10) bekezdés).

8. Mellékletek

- | | |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 1. számú melléklet: | Az Ügyfélszolgálati irodák címe, telefonszáma és nyitvatartási ideje |
| 2. számú melléklet: | Jogorvoslati fórumok elérhetősége |
| 3. számú melléklet: | A Magyar Telekom Nyrt. T-Mobile által vállalt szolgáltatásminőségi követelmények |
| 4. számú melléklet: | Adatvédelem, adatbiztonság |