



# T-Mobile dedikált üzleti hálózati szolgáltatására vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

**Hatálya: 2012. február 1-jétől**

Utolsó módosítás dátuma: 2012. január 1.

Készítés dátuma: 2002.

Jelen módosítás készült: 2011 decemberében

Székhely  
Cégjegyzékszám

Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság  
1013 Budapest, Krisztina krt. 55.  
Bejegyezve a Fővárosi Bíróság mint Cégbíróságon  
Cg. 01-10-041928 szám alatt

•• T-Mobile ••



ISO 9001:2000 szerint  
tanúsított rendszer



ISO 14001:2004 szerint  
tanúsított rendszer

## TARTALOM

BEVEZETŐ.....	5
HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSE .....	5
FOGALMAK.....	6
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK A 16/2003. (XII.27.) SZ. IHM RENDELET ALAPJÁN.....	8
<b>1. A SZOLGÁLTATÓ ADATAI.....</b>	<b>8</b>
1.1. A SZOLGÁLTATÓ MEGNEVEZÉSE, CÍME.....	8
1.2. A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐ ÉS ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁINAK CÍMEI, HÍRKÖZLÉSI ELÉRHETŐSÉGE, NYITVATARTÁSI IDEJE.....	8
<b>2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK.....</b>	<b>8</b>
2.1. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK .....	8
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>	<i>10</i>
2.3.2. <i>A szolgáltatás igénybevételének földrajzi korlátai .....</i>	<i>11</i>
2.3.3. <i>A szolgáltatás elérhetősége más hálózatokból .....</i>	<i>11</i>
<b>3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS.....</b>	<b>11</b>
3.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK.....	11
3.2. AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE .....	13
3.2.1. <i>Szerződéskötés.....</i>	<i>13</i>
3.2.2. <i>Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése .....</i>	<i>13</i>
3.2.3. <i>A szerződés hatálya, időtartama.....</i>	<i>14</i>
3.2.4. <i>Változás az előfizető adataiban .....</i>	<i>14</i>
3.2.5. <i>A jogviszony szünetelése.....</i>	<i>14</i>
3.2.6. <i>A szolgáltatás hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításnak a lehetővé                 tétele.....</i>	<i>14</i>
3.2.7. <i>A használat átengedése más részére.....</i>	<i>14</i>
3.2.8. <i>A hozzáférés jogosulatlan átengedése .....</i>	<i>15</i>
3.2.9. <i>Előfizetői hozzáférés viszonteladásának feltételei .....</i>	<i>15</i>
3.2.10. <i>Kártérítés .....</i>	<i>15</i>
3.3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA ÉS FELTÉTELEI.....	16
3.3.1. <i>Az előfizetői szerződés módosítása.....</i>	<i>16</i>
3.3.2. <i>A szolgáltatás - hozzáférés helyének és/vagy címének változtatása .....</i>	<i>17</i>
3.3.3. <i>Számlázási cím módosítása.....</i>	<i>18</i>
3.3.4. <i>A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások .....</i>	<i>18</i>
3.3.5. <i>Változás az Előfizető adataiban vagy azok kezelésében .....</i>	<i>18</i>

3.3.6.	<i>Változás az Előfizető személyében</i> .....	18
3.4.	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI .....	19
3.4.1.	<i>A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei</i> .....	19
3.4.1.1.	Az előfizetői szolgáltatás szünetelése az Előfizető kérése alapján .....	19
3.4.1.2.	Az előfizetői szolgáltatás szünetelése a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt .....	19
3.4.1.3.	A szolgáltatás szünetelésének további esetei .....	20
3.5.	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	20
3.5.1.	<i>Az előfizetői szolgáltatás korlátozása</i> .....	20
3.5.2.	<i>Vis maior</i> .....	21
3.6.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....	21
3.6.1.	<i>Az előfizetői szerződés felmondása, megszüntetése</i> .....	21
3.6.1.1.	A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részére .....	21
3.6.1.2.	A szerződés felmondásának szabályai a Szolgáltató részéről.....	22
3.6.2.	<i>Az Előfizető felelőssége, szerződésszegése</i> .....	23
3.6.3.	<i>A határozott idejű szerződés megszűnése</i> .....	23
3.6.4.	<i>A határozatlan idejű szerződés megszűnése</i> .....	24
3.6.5.	<i>A Szolgáltató díjvisszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén</i> .....	24
3.7.	AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN.....	25
3.7.1.	<i>Késedelmes, hibás és csökkent értékű teljesítés</i> .....	25
3.7.2.	<i>Reklamációk és viták rendezése, jogorvoslat</i> .....	25
3.8.	AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI .....	26
3.8.1.	<i>A végberendezések típusai, beszerzési módjai</i> .....	26
3.8.2.	<i>A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége</i> .....	26
<b>4.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA</b> .....	<b>26</b>
4.1.	DÍJFIZETÉS                    26	
4.2.	SZÁMLÁZÁS MÓDJAI ÉS A DÍJBESZEDÉS .....	27
4.3.	A DÍJSZÁMLÁZÁS INTEGRITÁSA.....	27
4.4.	A DÍJAZÁS ÉS A SZÁMLÁZÁS ALAPELVEI .....	27
4.4.1.	<i>Előfizetési díjak</i> .....	27
4.4.2.	<i>Forgalmi díjak</i> .....	27
4.4.3.	<i>Eseti (adminisztrációs) díjak</i> .....	28
4.4.4.	<i>Kedvezmények</i> .....	28
4.5.	A SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE ÉS A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA.....	28
<b>5.</b>	<b>A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE</b> .....	<b>28</b>
5.1.	ÚJ HOZZÁFÉRÉS LÉTESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE .....	28
5.2.	BEJELENTETT MINŐSÉGI PANASZOK HIBAEELHÁRÍTÁSI HATÁRIDEJE .....	29
5.3.	BEJELENTETT DÍJREKLAMÁCIÓK KIVIZSGÁLÁSÁNAK ÉS ELINTÉZÉSÉNEK HATÁRIDEJE.....	30
5.4.	SZOLGÁLTATÁS IDŐBELI RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA .....	31

5.5.	A SZOLGÁLTATÁS VÁRAKOZÁS- ÉS ZAVARMENTESSÉGE.....	31
5.6.	A SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÜGYINTÉZŐJÉNEK 120 MÁSODPERCEN BELÜLI BEJELENTKEZÉSÉNEK ARÁNYA .....	31
<b>6.</b>	<b>ÜGYFÉLSZOLGÁLAT, HIBABEJELENTÉS.....</b>	<b>32</b>
6.1.	A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGE .....	32
6.2.	A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉNEK MENETE .....	32
6.3.	ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE.....	33
<b>7.</b>	<b>ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG .....</b>	<b>36</b>
<b>8.</b>	<b>AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE.....</b>	<b>36</b>
<b>9.</b>	<b>MELLÉKLETEK .....</b>	<b>37</b>
1. SZÁMÚ MELLÉKLET:	A MAGYAR TELEKOM NYRT. T-MOBILE DEDIKÁLT ÜZLETI HÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁSÁNAK DÍJSZABÁSA.....	37
2. SZÁMÚ MELLÉKLET:	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁK CÍME, TELEFONSZÁMA ÉS NYITVATARTÁSI IDEJE 37	37
3. SZÁMÚ MELLÉKLET:	A MAGYAR TELEKOM NYRT. T-MOBILE DEDIKÁLT ÜZLETI HÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁSÁNAK RENDSZERTECHNIKAI RAJZA.....	37
4. SZÁMÚ MELLÉKLET:	A MAGYAR TELEKOM NYRT. T-MOBILE ÁLTAL VÁLLALT SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK .....	37
5. SZÁMÚ MELLÉKLET:	ADATVÉDELEM, ADATBIZTONSÁG .....	37
6. SZÁMÚ MELLÉKLET:	JOGORVOSLATI FÓRUMOK ELÉRHETŐSÉGE.....	37

# 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, dedikált üzleti hálózati elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele során az Előfizető és a Szolgáltató jogait és kötelezettségeit általánosan, keret jelleggel szabályozza.

Az általános szerződési feltételek minden előfizetői szerződés 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.

## HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSE

A Magyar Telekom Nyrt. (címe: 1117 Budapest, Kaposvár u. 5-7.), jelen általános szerződési feltételeit tartalmazó dokumentum a WESTEL Mobil Távközlési Rt. 2002. július 31-én HBB-10476-1/2002. számú hatósági nyilatkozattal nyilvántartásba vett általános szerződési 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 azonosítókijelzés és hívásátirányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII.13.) Korm. rendelet (Akr.) rendelkezéseinek megfelelően, valamint a kapcsolatos hatályos jogszabályok figyelembe vételével történt. A Szolgáltatóval a dedikált üzleti hálózati szolgáltatására korábban 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 nyilvánosan elérhető dedikált üzleti hálózati elektronikus hírközlési 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]

**Dedikált üzleti hálózati szolgáltatás<sup>1</sup>:** ide tartozik a kiválasztott (két pont vagy egy és több pont közötti) állomások (végberendezések) közötti távbeszélő kapcsolat létrehozását magánhálózat(ok)on keresztül biztosító hálózati szolgáltatás. Elsősorban távolsági hangátvitel létrehozására szolgál különböző távoli alközpontok között, egy távoli állomás és egy alközpont, egy alközpont és egy távoli kapcsolási körzet (külföldi központ) között vagy kijelölt telefonkészülékek között, de egyes változatok alkalmasak adatátvitelre is.

**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. [Eszr. 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]

---

<sup>1</sup> A Központi Statisztikai Hivatal elnökének 9007/1998. (SK 12.) KSH Közleménye a Szolgáltatások Jegyzékéről. Helyesbítette: Statisztikai közlöny 2002/8, 2003/4, 2003/5-6.

**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]

a nyilvánosan elérhető, a jogszabályok értelmében hálózati szolgáltatásnak nem minősülő elektronikus hírközlési szolgáltatás. [Eszr. 3. § e) 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.

**Egyetemleges felelősség:** Egyetemleges kötelezettség esetében minden kötelezett (jelen esetben mind az Előfizető, mind a Számlafizető) az egész ellenszolgáltatással tartozik a Szolgáltató felé, de amennyiben bármelyikük, azaz vagy az Előfizető, vagy a Számlafizető teljesít, vagy a kötelezettséget beszámítással megszünteti, a Szolgáltatóval szemben az összes kötelezett kötelezettsége is megszűnik. Az egyetemlegesen kötelezettek egymás szerződésszegéséért is felelnek.

## 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 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 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 2. számú mellékletében található.
- (5) A Szolgáltató internetes elérésének címei:
  - internetes honlap: [www.t-mobile.hu](http://www.t-mobile.hu)
  - ügyfélszolgálat: [www.t-mobile.hu/ugyfelszolgalat](http://www.t-mobile.hu/ugyfelszolgalat)
  - e-mail cím: [ugyfelszolgalat@t-mobile.hu](mailto:ugyfelszolgalat@t-mobile.hu)

### 2. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások

#### 2.1. Az előfizetői szolgáltatások

- (1) Jelen általános szerződési feltételek szerinti dedikált üzleti hálózati szolgáltatást a Szolgáltató saját hírközlő hálózatának, illetőleg az egyéb módon használatában lévő hírközlő hálózatnak a

felhasználásával üzleti előfizetőinek nyújtja. (SZJ szám: 64.20.15.0 – dedikált üzleti hálózati szolgáltatás).

A jelen általános szerződési feltételek 2. pontjában megjelölt szolgáltatások egyéni előfizetők számára nem elérhetőek.

- (1) A Szolgáltató Előfizetői részére az országos dedikált üzleti hálózati szolgáltatás keretében teljes körű hangátviteli szolgáltatást nyújt alközponti közvetlen bekötés útján.
- (2) A Szolgáltató biztosítja Előfizetői telephelyén lévő távbeszélő alközpontokhoz csatlakozó vezetékes mellékállomásról indított hívások továbbítását saját hálózatába, illetve Partnerszolgáltatók közreműködésével más nyilvánosan elérhető mobil rádiótelefon hálózatokba, vagy nyilvánosan elérhető távbeszélő hálózatokba (ld.: 3. számú melléklet).
- (3) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által biztosított előfizetői szolgáltatás hozzáférési ponton keresztül kizárólag csak a távbeszélő alközpontokhoz csatlakozó vezetékes mellékállomásról indított hívások továbbíthatók.
- (4) A Szolgáltató alapesetben biztosítja az átviteli utat az Előfizető távbeszélő alközpontja és a Szolgáltató főközpontja (MSC) között, de az Előfizető igénye és/vagy a műszaki felmérések alapján ez módosulhat.
- (5) A Szolgáltató az átviteli utat megvalósíthatja vezetékes összeköttetéssel vagy pont-pont közötti digitális rádiórelé berendezésekkel, illetve pont-többpont digitális fix vezeték nélküli hozzáférésű (FWA) rendszerrel a szükséges engedélyek megléte esetén.

## **2.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei**

- (1) A szolgáltatás igénybevétele az előfizetői szerződés létrejöttével és az előfizetői szerződésben meghatározott egyéb feltételek teljesítésével valósul meg.
- (2) A szolgáltatást az igénybevevő – a (14). pontban foglaltakat is figyelembe véve – a Szolgáltatóval megkötött előfizetői szerződés alapján, annak időtartama alatt bármikor igénybe veheti. [Eht. 128. § (1)]
- (3) A szolgáltatás igénybevétele érdekében a felhasználók az Előfizető telephelyén lévő távbeszélő alközpontokhoz csatlakozó vezetékes mellékállomásról hangátviteli beszéd/adat kapcsolatokat hoznak létre a Szolgáltató hálózatának, illetve Partnerszolgáltatók közreműködésével más nyilvánosan elérhető mobil rádiótelefon hálózatok, vagy nyilvánosan elérhető távbeszélő hálózatok előfizetőivel.
- (4) A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentés írásban tehető meg a Szolgáltató levélcímére eljuttatva, vagy az Előfizető személyesen leadhatja azt a Szolgáltató székhelyén a Vállalati Ügyfelek Igazgatóságán.
- (5) A Szolgáltató jogosult elutasítani az igényt, ha az igénybejelentőnek [Eht. 118. § (4) alapján]
  - a) az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy;
  - b) az Előfizető korábbi előfizetői szerződését a Szolgáltató az Előfizető hibájából az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondta fel.

- (6) A (14). pontban foglaltakat is figyelembe véve a szolgáltatást az igénybevevő a Szolgáltatóval megkötött előfizetői szerződés alapján veheti igénybe.
- (7) Amennyiben a 2.1. pontban részletezett szolgáltatás nyújtása kapcsán bérelt vonal létesítésére kerül sor, akkor a béreltvonali szolgáltatás igénybevételére a Szolgáltató bérelt vonali szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételekben rögzítettek az irányadók.
- (8) A 2.1. pontban leírt szolgáltatásról szóló szerződések a Vállalati Ügyfelek Igazgatósága üzletkötőinél köthetők meg a Szolgáltató központjában. (Cím: 1117 Budapest, Kaposvár u. 5-7.)
- (9) A 2.1. pontban ismertetett szolgáltatás esetén az előfizetői interfész az alábbi nemzetközi ajánlásoknak felel meg:

Rétegek	Interfész szabványok, ajánlások
Fizikai réteg	ITU-T G.703
Adatkapcsolati	ITU-T G.704

- (10) A 2.1. pontban ismertetett szolgáltatás esetében a Szolgáltató kapcsolóközpontjának hálózati interfészei (PRA) az alábbi nemzetközi szabványoknak, és ajánlásoknak felelnek meg:

Rétegek	Interfész szabványok, ajánlások
Fizikai réteg	ITU-T G.703, ETS 300 233, ETS 300 166, ETS 300 167, ETS 300 011
Adatkapcsolati	ETS 300 125, ETS 300 402
Hálózati réteg	ETS 300 102, ETS 300 403

- (11) A 2.1. pontban ismertetett szolgáltatás keretében a Szolgáltató az Előfizető telephelyén lévő távbeszélő alközpontjáról indított hívások végződésének esetében mindig kijelzi az alközponthoz rendelt Szolgáltató által biztosított hívószámot, azaz minden esetben továbbítja azt a hívott fél felé. Ez alól csak különleges esetekben ad mentességet a Szolgáltató.
- (12) Az Előfizető köteles a nemzetközi (ITU-T) normáknak megfelelő jellel és jelszinttel csatlakozni az igénybevett szolgáltatások keretében létesítendő (2.2. pont (7) bekezdése szerinti) bérelt vonali összeköttetéshez.
- (13) A 2.1. pontban leírt szolgáltatás esetén az Előfizető köteles biztosítani:
- a zárt helyiséget a távközlő berendezések beltéri egységei számára
  - az alkalmas helyet, vagy kész tartószerkezetet a kültéri egységek (pl. antenna) elhelyezésére
  - a 48 V / 4A pozitív földelésű egyenáramú, szünetmentes hálózatot a berendezések tápellátásához, vagy 400V 6A hálózati csatlakozás lehetőségét.
- (14) A további feltételeket és korlátozásokat lásd a 2.3., 3.4.1. és 3.8.1. pontok alatt.

## 2.3. A szolgáltatás igénybevételének időbeli és földrajzi korlátai

### 2.3.1. A szolgáltatás igénybevételének időbeli korlátai

- (1) A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás folyamatos az 5.4. pontban írt rendelkezésre állással.

- (2) A 2.2. pont (7) bekezdése szerinti béreltvonali szolgáltatás esetében a Szolgáltató (bérelt vonali szolgáltatása keretén belül) határozott idejű előfizetői szerződést köthet az Előfizetővel.

### **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 szolgáltatás keretében a hangátviteli kapcsolatok a Szolgáltató hálózatán keresztül jönnek létre. A Szolgáltató hálózata – az Előfizetői csatlakozáson túl – elérhető a hazai és nemzetközi Internet, valamint a hazai és nemzetközi VoIP hálózatok és a kapcsolóközponton keresztül a hazai nyilvánosan elérhető távbeszélő és mobil rádiótelefon hálózatokból.

## **3. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás**

### **3.1. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok**

- (1) Az előfizetői szerződés megkötéséhez az Előfizető azonosítására alkalmas, illetve a vele szembeni esetleges jogérvényesítéshez szükséges adatoknak az Előfizető részéről történő szolgáltatására, illetve az adatok valódiságát és helyességét igazoló okiratokra van szükség.
- (2) Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésnek legalább a következőket kell tartalmaznia, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik [Eht. 129. § (6)]:
- a Szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje, illetve internetes honlapjának címe;
  - az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
  - természetes személy Előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve (önkéntesen megadandó), születési helye és ideje;
  - nem természetes személy Előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszama;
  - 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;
  - a szerződés tartama;
  - a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének a határideje;
  - 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) az 5. 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. [Eht. 129. § (7)]
- (5) Amennyiben a 2.2. pont (7) bekezdése szerinti bérelt vonalat a Szolgáltató biztosítja, az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentést a 2.2. pont (5) bekezdésében leírt módon kell megtenni.

## 3.2. Az előfizetői jogviszony létrejötte

### 3.2.1. Szerződéskötés

- (1) A Szolgáltató, Előfizető, illetőleg igénylő az előfizetői szerződést írásban kötik meg.
- (2) Az 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 nyilatkozatot megtételével azonos módon módosíthatja, vagy vonhatja vissza. [Eht. 129. § (5)]
- (4) A Szolgáltató az előfizetői szerződésben rögzítettek szerint határozott, vagy határozatlan ideig érvényes szerződést köt.
- (5) 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)]
- (6) 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. A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az általános szerződési feltételek elérhetőségéről. [Eht. 129. § (3)]
- (7) A Szolgáltató az előfizetői szerződés tartalmi elemeit a hatályos jogszabályoknak a szolgáltatásra vonatkoztatható rendelkezései alapján határozza meg.

### 3.2.2. Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése

- (1) Az új hozzáférések létesítési idejét az 5.1. pont szabályozza.
- (2) Az Előfizető köteles a Szolgáltató szerződéses kötelezettségei biztosítása érdekében a tervezési adatszolgáltatást, valamint a szükséges műszaki felvilágosításokat a telepítés során megadni.
- (3) A Szolgáltató írásban megküldött adatszolgáltatási igényére az Előfizető a kézhezvételtől számított egy héten belül köteles választ adni. Az adatszolgáltatás késedelmes benyújtásából, valamint elmulasztásából eredő károkat a Szolgáltató az Előfizetőre hárítja.
- (4) A Szolgáltató a munkálatok elkészültekor azokat az Előfizetőnek készre jelenti. Az Előfizető köteles a készre jelentett munkálatokat átvenni, amennyiben a Szolgáltató a szerződés szerint teljesített.
- (5) Az átviteli út rendelkezésre állása alatt értendő az az eset is, ha az Előfizető maga biztosítja azt, és az az eset is, ha a Szolgáltatótól rendeli meg bérelt vonali szolgáltatás keretében. Utóbbira a bérelt vonali szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételek alapján megkötött külön szerződésben megrendelt bérelt vonali szolgáltatás feltételei érvényesek. Mindkét esetben a rendelkezésre állás elengedhetetlen feltétele, hogy az előfizetői oldalon a szükséges csatlakozási felületek biztosítottak legyenek.
- (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 továbbszámlázni, valamint az ellenértéket az Előfizetővel szemben - az Előfizető elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos számlájában vagy az előre fizetett követelése terhére - érvényesíteni. [Eht. 128. § (3)]

- (7) A 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 hatálya, időtartama**

- (1) Az előfizetési 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 időtartamra jöhet létre. A határozott idejű szerződés időtartama 24 óránál nem lehet rövidebb.

### **3.2.4. Változás az előfizető adataiban**

- (1) Az Előfizető köteles az előfizetői szerződés megkötésekor a Szolgáltatóval közölt adataiban bekövetkező esetleges változásokat a Szolgáltatónak 15 napon belül bejelenteni.
- (2) A változások bejelentésének elmulasztásából eredő károkért az Előfizető felel.

### **3.2.5. A jogviszony szünetelése**

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás folyamatos jellegére tekintettel a jogviszony – szolgáltatási díj fizetése nélküli – szüneteltetésére nincs lehetőség, kivéve a 3.3.2. (3) szerint.

### **3.2.6. A szolgáltatás 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 hibaelhárítás céljából, valamint szükség esetén segítséget nyújtani a hiba behatárolásában, és elhárításában.
- (2) A Szolgáltató szakemberei az Előfizető kísérelőjével, 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.

### **3.2.7. A használat átengedése más részére**

- (1) Az Előfizető a szerződés szerinti szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül nyújtott szolgáltatást más számára nem engedheti át.

- (2) Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatás használatát harmadik személynek (Számlafizető) át kívánja engedni, az csak az egyedi előfizetői szerződés olyan módosításával lehetséges, amelyben mindhárom fél (Szolgáltató, Előfizető, Számlafizető) megállapodik.
- (3) Az Előfizető teljes felelősséggel tartozik a harmadik személyért, akinek a használatot az előbbi módon átengedte.
- (4) A Felek az egyedi előfizetői szerződésben egyéb feltételekben is megállapodhatnak.

### **3.2.8. A hozzáférés jogosulatlan átengedése**

- (1) Az Előfizető a szerződés szerinti szolgáltatás-hozzáférési ponton keresztül nyújtott szolgáltatást más számára nem engedheti át. Amennyiben azt mégis megteszi, úgy a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondására.
- (2) Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a dedikált üzleti hálózati szolgáltatás előfizetői szolgáltatás hozzáférési pontján keresztül bármilyen más, a 2.1. pontban leírtól eltérő forgalom (belföldi vagy nemzetközi) továbbítása az Előfizető részéről jelen általános szerződési feltételek súlyos megsértésének és ezzel az előfizetői szerződés megszegésének minősül.
- (3) Amennyiben a hozzáférés jogosulatlan átengedése a 2.1. pont (2) bekezdésében leírt szolgáltatás esetén következik be, akkor a következmények viselése tekintetében az Előfizető teljes anyagi és kártérítési felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé.
- (4) A jelen pont szerinti esetek jogkövetkezményeként a Szolgáltató jogosult a szerződés felmondására (ld.: 3.6.1.2. pont (1) bekezdése), az előfizetői forgalom korlátozására (ld.: 3.5.1. pont) és amennyiben a Szolgáltatónak bármilyen kára származott a szerződő fél szerződésszegő magatartása következtében, ezt jogosult érvényesíteni. A kártérítési igény szempontjából kötelezheti az Előfizetőt a telepítési díj (egyszeri előfizetési díj) és a leszerelési költség, valamint a havi előfizetési és forgalmi díjakból adott kedvezmények megfizetésére, illetve az adott szerződésszegő magatartás miatt felmerülő kárt is lehet érvényesíteni.

### **3.2.9. Előfizetői hozzáférés viszonteladásának feltételei**

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

### **3.2.10. Kártérítés**

- (1) Az előfizetői szerződésben vállaltak nem, vagy nem megfelelő teljesítése esetén a másik félnek okozott károkat az a Fél, akinek a károkozás felróható köteles 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 hasznot, 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

#### 3.3.1. Az előfizetői szerződés módosítása

- (1) Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak. [Eht. 132. § (1)]
- (2) Felek a szerződést közös megegyezéssel bármikor írásban módosíthatják.
- (3) A Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződésben foglaltakat egyoldalúan módosítani, különösen 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) 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). [Eszr. 133. §]
- (11) Átírás esetén az Előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. [Eszr. 6. § (1)]
- (12) Az átírásért az Előfizető díjat nem fizet, kivéve azokat az eseteket, amikor a 2.1. pontban részletezett szolgáltatások nyújtása kapcsán bérelt vonal létesítésére kerül sor, amikor is az átírás díjára a bérelt vonali szolgáltatás általános szerződési feltételei az irányadók.
- (13) Az átírási kérelmet a Szolgáltató a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított legfeljebb 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 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 (ld.: 5. számú melléklet).
- (16) A Díjszabás-módosítás elfogadásának minősül, ha az Előfizető ráutaló magatartásával a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi.
- (17) Amennyiben az Előfizető nem fogadja el a megváltozott díjtételt, úgy a Szolgáltató az előfizetői szerződést felmondottnak tekinti.
- (18) 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)]
- (3) Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel. [Eszr. 7. § (3)]
- (4) Amennyiben az igénybevétel helyének címezése változik meg, az Előfizető köteles a Szolgáltatónak azt 15 napon belül bejelenteni. Ha az Előfizető ennek nem tesz eleget, köteles az ezzel kapcsolatosan felmerült kárt a Szolgáltatónak megfizetni.

### **3.3.3. Számlázási cím módosítása**

- (1) Az Előfizető köteles 15 napon belül bejelenteni a Szolgáltatónak az előfizetői szerződés megkötésekor közölt számlázási cím esetleges változását.
- (2) A változás bejelentésének 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 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) Magánszemély Előfizető halála esetén, az örökös ezen minőségének hitelt érdemlő okirattal történő igazolásakor a Szolgáltatónál haladéktalanul bejelentést tenni köteles. Jogi 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 díjmentesen átírja, kivéve azokat az eseteket, amikor a 2.1. pontban részletezett szolgáltatások nyújtása kapcsán bérelt vonal létesítésére kerül sor, amikor is az átírás díjára a bérelt vonali szolgáltatás általános szerződési feltételei az irányadók.

- (3) 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:
- a) a szünetelés kérhető leghosszabb ideje 6 hónap.
  - b) az Előfizető kérésére történt szünetelés időtartamára az előfizető 10 %-al csökkentett havidíjat fizet.

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

- (1) A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás keretében nyújtott összeköttetéseket a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt 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) A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás keretében nyújtott összeköttetéseket a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt szüneteltetni, amennyiben a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges bérelt vonalat a Szolgáltató biztosítja.
- (4) Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett. [Eht. 136. § (3)]
- (5) A karbantartási célú szolgáltatás szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.
- (6) A tervezett karbantartások miatti szolgáltatási szünetek esetén az Előfizetőnek nincs reklamálási joga.

#### 3.4.1.3. A szolgáltatás szünetelésének további esetei

- (1) Szolgáltató jogosult a 2.1. pontban meghatározott dedikált üzleti hálózati szolgáltatás egyedi előfizetői szerződésében meghatározott összehatár elérésekor hőközi számla kibocsátására. Ekkor a Felek által megkötött keretmegállapodástól eltérően, a hőközi számla fizetési határidejét kell figyelembe venni. Amennyiben az Előfizető a hőközi díjfizetést a hőközi számlában megjelölt határidőben nem teljesíti, úgy a Szolgáltató a szolgáltatást részben, vagy egészében szüneteltetheti. Ilyen esetben a szolgáltatás további nyújtására csak abban az esetben kerülhet sor, ha az Előfizető a Szolgáltató által meghatározott mértékű – a (2) bekezdés szerinti - biztosítékot ad.
- (2) A Szolgáltató az egyedi előfizetői szerződés megkötése előtt, és annak hatálya alatt bármikor jogosult az Előfizető hitelképességét akár harmadik személyek igénybevétele útján vizsgálni és az Előfizetőtől ehhez szükséges információkat, illetőleg ezt igazoló okmányokat kérni. A vizsgálat eredményének függvényében a Szolgáltató jogosult a szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték, óvadék vagy egyéb más biztosíték (pl.: bankgarancia, kezesség, előleg stb.) adásához kötni. Kivételt képez ez alól, amikor az Előfizető saját elhatározásából a szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a Szolgáltatónál befizeti. Ebben az esetben az Előfizető a szolgáltatást az előleg mértékéig veheti igénybe. Az előleg teljes felhasználását követően az Előfizető újabb előleget fizethet be, ellenkező esetben az (1) bekezdés szabályai érvényesülnek.

### 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 megfelelőségtanúsítással 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 továbbbértékesíti, 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, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.
- (2) A Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére a fentiek szerinti korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha a korlátozás indoka megszűnt. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az előfizetői szerződésben feltüntetett - indokolt és méltányos - díjat számolhat fel. [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 maiorral érintett fél haladéktalanul köteles a másik felet az eseményről értesíteni, valamint tájékoztatni annak várható tartamáról és az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségei teljesítésére gyakorolt hatásáról.

## 3.6. Az előfizetői szerződés megszűnésének esetei és feltételei

- (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.

### 3.6.1. Az előfizetői szerződés felmondása, megszüntetése

#### 3.6.1.1. A szerződés felmondásának szabályai az Előfizető részére

- (1) Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést indoklási kötelezettség nélkül – legfeljebb 8 napos felmondási határidővel – bármikor írásban felmondhatja. [Eht. 134. § (1)] A felmondási idő kezdete az a nap, amikor az írásbeli felmondás a Szolgáltatóhoz megérkezik vagy az Előfizető által megjelölt későbbi időpont.

Ebben az esetben az Előfizető köteles az igényének megfelelően kiépített szolgáltatás hozzáférési pontok létesítésének teljes költségét és az esetlegesen meglévő díjtartozását megtéríteni a Szolgáltatónak.

- (2) Az Előfizető az előfizetői szerződést azonnali hatályú rendkívüli felmondással mondhatja fel, ha:
- a szolgáltatás kiesés időtartama egy adott összekötetésben bármely 2 hónapos időszak alatt két alkalommal, vagy bármely 6 hónapos időtartam alatt három alkalommal meghaladja a 8 (nyolc) órát,
  - 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.

#### 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:
- 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)]
  - 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)]
  - a 3.2.9. 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 Hatóság 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 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 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)]
- (3) 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)]
- (4) A felmondás tartalmazza az alábbiakat [Eht. 134. § (5)]:
- a felmondás indokát, és
  - a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
  - ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását a felmondási idő alatti szerződésszegés megszüntetésének az előfizetői szerződésre gyakorolt hatásáról.
- (5) Fenti esetek jogkövetkezményeként amennyiben a Szolgáltatónak bármilyen kára származott a szerződő fél szerződésszegő magatartása következtében, ezt jogosult érvényesíteni. A kártérítési igény szempontjából kötelezheti az Előfizetőt a telepítési díj (egyszeri előfizetési díj) teljes összegét és a leszerelési költség, valamint a havi előfizetési és forgalmi díjából adott kedvezmények megfizetésére, illetve az adott szerződésszegő magatartás miatt felmerülő kárt is lehet érvényesíteni.

### **3.6.2. Az Előfizető felelőssége, szerződésszegése**

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

### **3.6.3. A határozott idejű szerződés megszűnése**

- (1) A határozott időre kötött előfizetői szerződés megszűnik a határozott idő elteltével, illetve a felek szerződés 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 díjtartozását 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 díjvisszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén**

- (1) A Szolgáltatót az előfizetői szerződés megszűnése esetén díjvisszatérítési kötelezettség nem terheli, kivéve, ha az Előfizetőnek a szerződés megszűnésekor túlfizetése van.
- (2) Ebben az esetben a visszatérítés csak a túlfizetésre vonatkozik.
- (3) Az előfizetői szerződésben a Felek közös megegyezéssel 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 a Szolgáltató távközlő hálózatában előforduló valószínű bizonyult hiba javítására vállalt kötelezettségének nem teljesítése esetén a Szolgáltató kötbért fizet, a hiba bejelentésétől számított 72 órától a hiba elhárításáig. [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) A 2.1. pont (2) bekezdésében ismertetett szolgáltatás esetén az átírási, és áthelyezési kérelem teljesítésére 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 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 6. 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, valamint a Számlafizető a szolgáltatás nyújtása és igénybevétele során együttműködnek és esetleges vitákat tárgyalásos úton kísérik meg rendezni.

- (4) A Felek a viták tárgyalásos útján történő rendezésének eredménytelensége esetén alávetik magukat a Szolgáltató székhelye szerint illetékességgel rendelkező Bíróság eljárásának.
- (5) Az előfizetői szerződésben a felek a más Bíróság illetékességét is kiköthetik.

### **3.8. Az előfizetői végberendezés (készülék) csatlakoztatásának feltételei**

#### **3.8.1. 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) A 2.1. pontban leírt szolgáltatás esetén a távbeszélő alközpont előfizetői végberendezésnek minősül.
- (4) A szolgáltatás igénybevételéhez használt berendezések megfelelőségi jelöléssel kell rendelkezzenek és műszaki paramétereik nem térhetnek el a jelen (2.2.) pontban megadott nemzetközi ajánlások és szabványok előírásaitól.<sup>2</sup>
- (5) A Szolgáltató nem köteles az Előfizető berendezéseinek a szolgáltatás igénybevételére való alkalmassá tételére.

#### **3.8.2. 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. Az előfizetői szolgáltatások díja**

### **4.1. Díjfizetés**

- (1) Az Előfizető köteles a jelen általános szerződési feltételek alapján közte és a Szolgáltató között létrejött egyedi előfizetői szerződésben foglaltak szerinti, határidőre történő díjfizetésre, jelen általános szerződési feltételek 4. pontjában és 1. számú mellékletében foglaltak szerint.

---

<sup>2</sup> Az egységes megfelelőségi jelölés használatáról szóló 208/1999. (XII. 26.) Korm. rendelet, valamint a rádióberendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük elismeréséről szóló 3/2001. (I. 31.) MeHVM rendelet

- (2) Késedelmes díjfizetés esetén a Szolgáltató késedelmi kamatra jogosult. A késedelmi kamat mértéke évi 13 %.

## 4.2. Számlázás módjai és a díjbeszedés

- (1) A Szolgáltató a fizetendő díjat az Előfizető részére havonta legalább egy alkalommal postai úton megküldött számlában közli.
- (2) A Szolgáltató a havi és forgalmi díjakat utólag számlázza.
- (3) A fizetési határidőket a számla tartalmazza.
- (4) Amennyiben az Előfizető a számlát az egyedi előfizetői szerződésben megjelölt időpontig nem kapja meg, köteles ezt a Szolgáltatónak telefonon vagy írásban bejelenteni.
- (5) 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)]

## 4.3. A díjszámlázás integritása

- (1) Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató által közölt számlával kapcsolatban reklamációval él, a Szolgáltató köteles bizonyítani, hogy a közölt díj számlázása a Szolgáltató zárt számlázási rendszerében, megfelelően történt.

## 4.4. A díjazás és a számlázás alapelvei

- (1) Hozzáférési díjat a dedikált üzleti hálózat szolgáltatás díjon felül a Szolgáltató nem számít fel.
- (2) A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a jelen díjszabásban foglalt díjait, valamint a díjszabás feltételeit részben vagy egészben módosítsa az irányadó jogszabályokkal és hatósági rendelkezésekkel összhangban.
- (3) A Szolgáltató a díjváltozásról előfizetőit előzetesen írásban értesíti (ld.: 5. számú melléklet).

### 4.4.1. Előfizetési díjak

- (1) Az előfizetési díjakat a mindenkor aktuális díjszabás (ld.: 1. számú melléklet) tartalmazza.

### 4.4.2. Forgalmi díjak

- (1) A forgalmi díjakat a mindenkor aktuális díjszabás (ld.: 1. számú melléklet) tartalmazza.

#### 4.4.3. Eseti (adminisztrációs) díjak

- (1) A Szolgáltató a 2.1. pont szerinti szolgáltatása kapcsán eseti (adminisztrációs) díjat nem számít fel.

#### 4.4.4. Kedvezmények

- (1) A Szolgáltató a 2.1. pont szerinti szolgáltatása kapcsán abban az esetben, amennyiben a szolgáltatást igénybe vevő határozott idejű elkötelezettséget vállal a szolgáltatás igénybevételére, akkor a szerződés határozott idejének és a hívásszokásoknak megfelelően a Szolgáltató kedvezményt adhat az egyszeri, a havi és a forgalmi díjak tekintetében, azonos helyzetben levő előfizetők számára azonos feltételekkel.
- (2) Az eseti jellegű promóciókról a Szolgáltató a promóciót megelőzően ügyfeleit tájékoztatja.

### 4.5. A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

- (1) A számlázási ciklusok meghatározása és módosítása a Szolgáltató joga. A számlázási ciklus a naptári hónaphoz igazodik. A fizetési határidő a számlán kerül feltüntetésre. A számlázási ciklus változtatása esetén a Szolgáltató legalább 30 nappal előbb értesíti az Előfizetőt.
- (2) A Szolgáltató az előfizetői szerződésben rögzített havi és forgalmi díjakat havonként utólag számlázza az Előfizetőnek a tárgyhót követő hónap 15. napjáig az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott fizetési határidővel. A forgalom mérése, - amely a számlázás alapját képezi - a Szolgáltató központjában történik. Indokolt esetben a forgalom mérési eredményére vonatkozóan a Felek egyeztetést tartanak. Az Előfizető a Szolgáltató adatainak a saját mérési eredményeivel történő összehasonlítását bármikor jogosult kérni.
- (3) A számla kézbesítésének módja, időpontja, valamint a számlafizetés módja a Szolgáltató és az Előfizető közötti egyedi előfizetői szerződésben kerül meghatározásra.

## 5. A szolgáltatás minősége

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

### 5.1. 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) Célértékek:

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

A követelmények táblázatos formában a 4. számú mellékletben találhatók.

## (3) Mérése:

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

## 5.2. 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 hibabehatóró 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) Célértékek:**

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

A követelmények táblázatos formában a 4. 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 kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik. [Eszr. 12. § (2)]

### 5.3. 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) Célértékek:**

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

A követelmények táblázatos formában a 4. számú mellékletben található.

**(3) Mérése:**

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

## 5.4. 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) Célértékek:**

A követelmények táblázatos formában a 4. számú mellékletben található.

**(3) Mérése:**

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

## 5.5. A szolgáltatás várakozás- és zavarmentessége

- (1) A Szolgáltató folyamatosan biztosítja szolgáltatása várakozás és zavarmentes igénybevételét.
- (2) A távközlő eszközök működését zavaró berendezés üzemben tartója köteles a zavart megelőzni, vagy a keletkezett zavart megszüntetni.

## 5.6. 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:**

120 másodpercen belül megválaszolt hívás x 100

összes megválaszolt hívás

**(3) Mérési módszer:**

A telefonos ügyfélszolgálati alközpont által mért valós forgalmi adatok alapján.

## 6. Ügyfélszolgálat, hibabejelentés

### 6.1. 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.

### 6.2. 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) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
  - c) a hibajelenség leírását;
  - d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
  - e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
  - f) a hiba okát;
  - g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
  - h) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.
- (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 az 5.4. pontban rögzített rendelkezésre állás által meghatározott megengedett éves szolgáltatás kiesési időn túli minden egyes óra szolgáltatás kiesés esetében a havi díj 1 %-ának megfelelő díjcsökkentést nyújt az év végén, ami azonban összességében nem haladhatja meg az egy havi bérleti díjat.

### 6.3. 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 jelen általános szerződési feltételek 2. 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 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 Ügyfélszolgálat az előfizetői szerződésben rögzített szolgáltatással kapcsolatos általános kérdések vonatkozásában a Szolgáltató hálózatából díjmentesen vehető igénybe az 1430-as számon 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) pontjaiban 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) pontjában 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 ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az Előfizetőt,

- c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, 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 zártágát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a Szolgáltató akkor is jogosult 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 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 indoklással 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 mindenkori 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 hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és a számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártágának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártágát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja. [Eht. 138. § (7)]
- (21) 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)]

- (22) 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)]
- (23) 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.

## 7. Adatkezelés, adatbiztonság

Lásd az 5. számú mellékletben!

## 8. Az általános szerződési feltételek elérhetősége

- (1) A jelen általános szerződési feltételeket a Szolgáltató minden, a szolgáltatást igénybevenni kívánó ügyfelének 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) A Szolgáltató 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 6.3. pont (10) bekezdés).

## 9. Melléletek

- |                     |   |
|---------------------|---|
| 1. számú melléklet: | A Magyar Telekom Nyrt. T-Mobile dedikált üzleti hálózati szolgáltatásának díjszabása              |
| 2. számú melléklet: | Az Ügyfélszolgálati irodák címe, telefonszáma és nyitvatartási ideje                              |
| 3. számú melléklet: | A Magyar Telekom Nyrt. T-Mobile dedikált üzleti hálózati szolgáltatásának rendszertechnikai rajza |
| 4. számú melléklet: | A Magyar Telekom Nyrt. T-Mobile által vállalt szolgáltatásminőségi követelmények                  |
| 5. számú melléklet: | Adatvédelem, adatbiztonság  |
| 6. számú melléklet: | Jogorvoslati fórumok elérhetősége   |