

**PRO-M PROFESSZIONÁLIS MOBIL  
ÉS HÁLÓZATI SZOLGÁLTATÓ  
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

**Általános Szerződési Feltételek**

**Törzsszöveg**

Hatályba lépés dátuma: 2026. április 1.

Előző verzió hatálybalépése: 2025. szeptember 1.

## TARTALOM

<b>1</b>	<b>ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG.....</b>	<b>6</b>
1.1	A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME.....	6
1.2	A SZOLGÁLTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) ÉS ANNAK A HELYNEK, ELÉRHETŐSÉGNEK A MEGNEVEZÉSE, AHOL EGYÉB ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI NAPRAKÉSZEN ELÉRHETŐK .....	6
1.3	A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG NYITVATARTÁSI IDŐ).....	7
1.4	A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME.....	7
1.5	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE .....	7
1.6	A FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE .....	9
<b>2</b>	<b>ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI .....</b>	<b>11</b>
2.1	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT TARTALMI ELEMEI .....	11
2.1.1	<i>Igénybejelentés, ajánlat.....</i>	11
2.1.2	<i>Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatkérések kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az Előfizető adataiban .....</i>	12
2.1.3	<i>Az előfizetői szerződés megkötése .....</i>	14
2.2	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATOK LISTÁJA.....	16
2.2.1	<i>Az egyedi írásbeli előfizetői szerződés tartalmi elemei.....</i>	17
2.3	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI .....	17
2.3.1	<i>Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei:.....</i>	17
2.3.2	<i>Az előfizetői szerződés által biztosított szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....</i>	18
2.4	AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ.....	18
2.4.1	<i>Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására vállalt határidő .....</i>	18
2.4.2	<i>A szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő.....</i>	20
2.4.3	<i>A határidő elmulasztásának következményei .....</i>	20
<b>3</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA .....</b>	<b>21</b>
3.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA .....	21
3.2	A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE.....	21
3.3	A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOK HASZNÁLATÁRA, VALAMINT A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, ÉS AZ INFORMÁCIÓK FELHASZNÁLÁSÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS.....	22
3.4	TÁJÉKOZTATÓ ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E.....	22
3.5	A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE .....	22
<b>4</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA .....</b>	<b>22</b>
4.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL, VALAMINT A DÍJAZÁS HITELESSÉGÉRŐL SZÓLÓ NMHH RENDELETBEN MEGHATÁROZOTT EGYEDI, TOVÁBBÁ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI, EZEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE.....	22

4.2	A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN TÖRTÉNŐ FORGALOMMÉRÉS, IRÁNYÍTÁS, MENEDZSELÉS ALKALMAZÁSÁRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK RÉSZLETES ISMERTETÉSE. ....	23
4.3	TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A BIZTONSÁGOT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET.....	23
4.4	AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZÁSÁNAK FELTÉTELEI.....	23
<b>5</b>	<b>A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE .....</b>	<b>25</b>
5.1	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI, ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE .....	25
5.1.1	<i>Az Előfizető kérésének megfelelő szünetelés esetei, feltételei.....</i>	25
5.1.2	<i>A Szolgáltató érdekkörében felmerülő ok miatti szünetelés feltételei .....</i>	26
5.1.3	<i>A felek érdekkörén kívül eső szünetelés feltételei .....</i>	27
5.1.4	<i>A szüneteltetés egyéb esetei .....</i>	27
5.2	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZÖDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, TOVÁBBÁ A MEGVALÓSÍTÁSÁNAK MÓDJAI.....	27
5.2.1	<i>Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei .....</i>	27
5.2.2	<i>Értesítés az előfizetői szolgáltatás korlátozásáról.....</i>	29
5.2.3	<i>A szolgáltatás korlátozásának megszüntetése .....</i>	29
5.3	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....	29
<b>6</b>	<b>ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEHLHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK.....</b>	<b>30</b>
6.1	A HIBAJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA, VÁLLALT HIBAEHLHÁRÍTÁSI HATÁRIDŐ, HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAEHLHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS .....	30
6.1.1	<i>A hibajelentések kezelése, folyamata, a hibajelentés feltételei, a vállalt hibaehlhárítási határidő, a hibabejelentés elérhetőségei .....</i>	30
6.1.2	<i>A hibabejelentés nyilvántartása, a hiba bejelentési eljárás .....</i>	31
6.2	AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN .....	33
6.2.1	<i>A Szolgáltató hibás teljesítése .....</i>	33
6.2.2	<i>Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén .....</i>	34
6.3	AZ ELŐFIZETŐI PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK KEZELÉSE)	34
6.3.1	<i>A panasz megválaszolásának módja és határideje, az Előfizető jogai a panaszkezeléssel kapcsolatban .....</i>	34
6.3.2	<i>A díjreklamáció .....</i>	35
6.3.3	<i>A kötbér és kártérítési igények intézésének rendje .....</i>	35
6.3.4	<i>Adatkezeléssel összefüggő panaszok .....</i>	36
6.3.5	<i>A viták rendezésének módja, Előfizető jogorvoslati joga .....</i>	36
6.3.6	<i>Vis maior.....</i>	36
6.4	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE	37
6.4.1	<i>Az ügyfélszolgálat működési rendje, panaszok kezelése .....</i>	37
6.4.2	<i>Az ügyfelek kiszolgálására vállalt határidő.....</i>	38
6.4.3	<i>A panaszok kezelésének rendje.....</i>	39
6.5	A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE .....	39
6.6	TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS	

JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG) FELTÜNTETÉSE.....	39
<b>7 DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR.....</b>	<b>40</b>
7.1 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, DÍJCSOMAGOK, HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK, KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK, IDEÉRTVE A KEDVEZMÉNY IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES MINIMÁLIS HASZNÁLATRA VAGY IDŐTARTAMRA VONATKOZÓ BÁRMELY KÖVETELMÉNYT, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE, MÓDOSÍTÁSA, A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESSÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, IDEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ. ....	40
7.1.1 <i>Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke</i> .....	41
7.1.2 <i>Egyszeri és rendszeres forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak</i> .....	41
7.1.3 <i>Díjak, illetve díjcsomagok váltása</i> .....	42
7.1.4 <i>A díjfizetés és a számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj</i> .....	42
7.1.5 <i>A kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt</i> .....	45
7.1.6 <i>Az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is.</i> .....	45
7.2 A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK.....	45
7.3 A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI .....	46
7.4 AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉRFIZETÉS MÓDJAI.....	47
<b>8 A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI: .....</b>	<b>51</b>
8.1 A TELEFONSZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI.....	51
8.2 INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ SZOLGÁLTATÓK ESETÉBEN A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÁS SAJÁTOSÁGAI LEHETŐVÉ TESZIK .....	51
8.3 A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ HÁLÓZATI SZERZŐDÉSEKBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN .....	51
<b>9 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA .....</b>	<b>51</b>
9.1.1 <i>A szolgáltatás szüneteltetésének és korlátozásának szabályait jelen Általános Szerződési Feltételek 5. pontja, a megszüntetésének feltételeit pedig a 12. pontja tartalmazza részletesen</i> .....	52
<b>10 ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG .....</b>	<b>52</b>
10.1 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA .....	52
10.2 ADATKEZELÉSEK FAJTÁI, JOGALAPJA ÉS CÉLJA.....	52
10.2.1 <i>Kezelt személyes adatok köre és az adatkezelés időtartama</i> .....	53

10.2.2	<i>Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről</i> .....	59
10.2.3	<i>Adattovábbítás</i> .....	59
10.2.4	<i>Adatfeldolgozók</i> .....	60
10.2.5	<i>Adatbiztonsági szabályok, adatkezeléssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek</i> .....	60
10.2.6	<i>Az adatbiztonsággal kapcsolatos részletes tudnivalókat az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.</i> .....	60

**11 AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK). .....**

**12 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZÚNÁSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI . 68**

12.1	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGA AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, AZ ELŐFIZETŐ ERRŐL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, AZ EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSSAL KAPCSOLATBAN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ JOGOK. ....	68
12.2	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI.....	73
12.3	AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI.....	75
12.4	EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEIK .....	77
12.5	ELJÁRÁS A JOGVISZONY MEGSZÚNÉSE ESETÉN .....	77

**13 AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI..... 78**

13.1	AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG .....	78
13.2	A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA .....	80
13.3	A VÉGBERENDEZÉSSEL, ILLETVE AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK.....	80
13.4	AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS .....	81

**14 A KISKORÚAK VÉDELME TEGYŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS..... 82**

## 1 Általános adatok, elérhetőség

### 1.1 A Szolgáltató neve és címe

**A Szolgáltató cégneve:** Pro-M Professzionális Mobil és Hálózati Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: „Pro-M Zrt.”, vagy „Szolgáltató”)

**Rövidített cégneve:** Pro-M Zrt.

**Székhelye:** 1107 Budapest, Száva utca 3.

**Telephelyei:**

1037 Budapest, Bokor utca 23-25.

1132 Budapest, Victor Hugo utca 18-22.

1134 Budapest, Váci út 35.

1151 Budapest, Mogyoród útja 12-14. ép.

**Fióktelepe:**

4024 Debrecen, Szent Anna utca 39-41.

**Központi telefonszámai:** (06-1) 265 6500, (06-1) 304 3300

### 1.2 A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Személyesen: 1037 Budapest, Bokor utca 23-25.

Telefonon: 06 80 201 113, (06 1) 304 3394

Írásban: Pro-M Zrt. 1558 Budapest, Pf.: 105.

Elektronikus levélben: [net.ugyfelszolgalat@pro-m.hu](mailto:net.ugyfelszolgalat@pro-m.hu)

Ügyfélfogadási idő: A személyes vagy telefonos ügyintézés esetében munkanapon 8:00 és 15:30 óra között.

A Szolgáltató egyéb ügyfélszolgálatának adatai a Szolgáltató internetes honlapján megtalálhatóak.

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

Cím: 1134 Budapest, Váci út 35.

Telefon: (06-80) 201 113, (06-20) 410 8010, (06-1) 304 2266, (06-1) 304 2777

Elektronikus levél: [net.noc@pro-m.hu](mailto:net.noc@pro-m.hu)

Ügyfélfogadási idő: 365/24

A Szolgáltató egyéb hibabejelentőinek adatai a Szolgáltató internetes honlapján megtalálhatóak.

### 1.4 A Szolgáltató internetes honlapjának címe

www.pro-m.hu

### 1.5 Az általános szerződési feltételek elérhetősége

Az Általános Szerződési Feltételekkel, valamint a szolgáltatással kapcsolatos változások, információk a Pro-M Zrt. ügyfélszolgálati irodájában (1037 Budapest, Bokor utca 23-25.) valamint az internetes honlapján (pro-m.hu) rendelkezésre állnak. Az Általános Szerződési Feltételek, a legutóbbi módosítással egységes szerkezetbe foglalt szövege, a módosítás hatályba lépését legalább 30 nappal megelőző időponttól kezdődően megtalálható a Szolgáltató honlapján (pro-m.hu), és onnan letölthető. Ezen kívül honlapon megtalálható a jogelőd MVM Net Zrt. Általános Szerződési Feltételeinek valamennyi módosítása huszonnégy hónapra visszamenőleg (<https://pro-m.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek>). Előfizetői igény esetén az Általános Szerződési Feltételek tartalmáról a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatást ad.

Az Általános Szerződési Feltételek az Pro-M Zrt. által nyújtott Bérelt vonali előfizetői / Helyhez kötött internet hozzáférési / Helyhez kötött adatátviteli / Helyhez kötött telefonszolgáltatásra vagy hangszolgáltatásra / Egyéb telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás / VPN alapú szolgáltatásra - nem bérelt vonali / Egyéb adatátviteli előfizetői szolgáltatásra / Hullámhossz előfizetői szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket tartalmazza. A szolgáltatásokkal összefüggő adatkezelésekkel kapcsolatos főbb szabályok megismerhetők az Általános Szerződési Feltételek 10. pontjából, valamint a Szolgáltató adatkezelési tájékoztatójából (a továbbiakban: Adatkezelési Tájékoztató). Az Adatkezelési Tájékoztató

letölthető a Szolgáltató honlapján (<https://pro-m.hu/adatkezelesi-tajekoztatok>) vagy ügyfélszolgálati irodájában elérhető. Jelen Általános Szerződési Feltételek a mindenkor hatályban levő, elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.), az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Rendelet), valamint a mindenkori polgári törvénykönyv (jelenleg a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény) (a továbbiakban: Ptk.) és az elektronikus hírközlési jogviszonyt érintő további jogszabályok, továbbá az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (**Infotv.**), valamint az Európai Parlament és Tanács 2016/679 Rendelete (**GDPR**) alapján készült.

Az Általános Szerződési Feltételek hatálya kiterjed a Pro-M Zrt.-re, mint Szolgáltatóra, és a (Bérelt vonali előfizetői vagy hálózati szolgáltatást / Helyhez kötött internet hozzáférési / Helyhez kötött vagy egyéb telefon vagy hangszolgáltatást / Egyéb számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást / Egyéb telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás / VPN alapú szolgáltatást - nem bérelt vonali / Egyéb adatátviteli előfizetői szolgáltatást / Hullámhossz előfizetői szolgáltatást igénybevevő üzleti/intézményi előfizetőre (igénybejelentőre, felhasználóra) (a továbbiakban: „Előfizető”). A Szolgáltató természetes személy egyéni Előfizetővel szerződést nem köt.

1.5.1 Az Általános Szerződési Feltételek elválaszthatatlan része az előfizetői szerződésnek, azzal együtt érvényes. Az egyedi előfizetői szerződés a jelen Általános Szerződési Feltételektől eltérhet. A jelen Általános Szerződési Feltételekben, illetve az annak alapján a felek között létrejött egyedi előfizetői szerződésben nem szabályozott kérdésekben a feleknek ebben a sorrendben

- a) az egyedi előfizetői szerződés,
- b) az Általános Szerződési Feltételek,
- c) a Rendelet és az Eht., és
- d) a Ptk. rendelkezéseit kell

értelemszerűen alkalmazni.

1.5.2 A Rendelet 4. §-a lehetővé teszi az elektronikus hírközlési szolgáltatók számára, hogy az üzleti Előfizetők számára nyújtott előfizetői szolgáltatások feltételeinek kialakítása és alkalmazása során:

- a) azon üzleti Előfizető esetében, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, a szolgáltató eltérhet az Eht. 127. § (1a), (4b), (4c) és (4g) bekezdésének, 128. § (5) bekezdésének, 129. § (1a)-(1c) bekezdésének,

134. § (14b) bekezdésének, valamint a Rendelet 5. § (1)-(7) bekezdésének, 12. §-ának, 26. § (11) bekezdésének rendelkezéseitől, ha ezen üzleti előfizető legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésekor kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató e rendelkezésektől részben vagy egészben eltérjen. Ha a Szolgáltató ezen rendelkezésektől el kíván térni, az előfizetői szerződés megkötését megelőzően részletesen tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy mely rendelkezésektől történő eltéréshez kéri a hozzájárulását, megjelölve az eltérés tartalmát is. E rendelkezések egy részétől való eltéréshez adott előfizetői hozzájárulás esetén az előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a szolgáltató mely rendelkezésektől tér el,
- b) a fenti a) pontba nem tartozó üzleti Előfizetők esetében a szolgáltató egyoldalúan eltérhet az (1) bekezdésben hivatkozott rendelkezésektől, azzal, hogy ha a szolgáltató az üzleti előfizető esetében alkalmazza az Eht. 129. § (1a) bekezdését, akkor az Eht. 127. § (1a) és a 129. § (1b) és (1c) bekezdését is alkalmaznia kell.
- c) A fenti a) és b) pontban foglaltakon felül az üzleti Előfizetők esetében a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. és a Rendelet előfizetői szerződéssel kapcsolatos rendelkezéseitől, kivéve az Eht. 127. § (1), (2)-(2c), (4d) bekezdésének, 128. § (1) bekezdésének, 128/A. §-ának, 129. § (2)-(2c) bekezdésének, 132. § (3)-(6) bekezdésének, 134. § (1a), (3)-(5), (8), (9), (12), (15), (18) bekezdésének, 138. § (7) és (10) bekezdésének, 139. §-ának, 140. § (3) bekezdés első fordulatának, 141. § (1) és (2) bekezdésének, 142. § (1) bekezdésének, 143. § (1)-(2) bekezdésének, 144. § (11) bekezdésének, 145. §-ának, 148. §-ának, 150. §-ának, valamint a Rendelet 15. § (2) bekezdése, a 15. § (8) bekezdése, a 19. §, a 21. § (5) bekezdése, a 30. §, a 31. § (3)-(4) bekezdése, a 32. § és a 33. § rendelkezéseit.

Az a)-c) pontokban foglalt feltételeket, mutatókat a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény rendelkezései szerint kell meghatározni, bizonyítani.

Jelen Általános Szerződési Feltételek alapján a Pro-M Zrt. saját optikai, mobil hálózatán és bérelt hálózatokon keresztül nyújtja elektronikus hírközlési szolgáltatásait az 1.sz mellékletben szolgáltatásonként megadott területen.

Az Általános Szerződési Feltételek a közzétételtől határozatlan ideig vagy visszavonásig hatályos.

## 1.6 A felügyeleti szervek elérhetősége

## **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (06-1) 457-7100. Fax: (06-1) 356-5520.  
www.nmhh.hu

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság ügyfélszolgálati irodáinak címei, telefonszámai és nyitvatartása:

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

Telefon: (06 1) 468 0673 (központi ügyfél-tájékoztatási vonal)

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő-csütörtök: 08:00 - 16:00

Péntek: 08:00 - 13:30

Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.

Telefon: (06 52) 522 122

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.

Telefon: (06 46) 555 500

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.

Telefon: (06 72) 508 800

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.

Telefon: (06 99) 518 500

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.

Telefon: (06 62) 568 300

Az ügyfélszolgálati telefonszámok elérhetőségének ideje:

Hétfő - Csütörtök: 08:00 - 16:30

Péntek 08:00 - 14:00

## **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (06-1) 459-4800 <http://fogyasztovedelem.kormany.hu/>

## **Gazdasági Versenyhivatal**

1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; Telefon: (06-1) 472-8900; Fax: 472-8905 [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)

## **Média- és Hírközlési Biztos**

1433 Budapest, Pf. 198; Telefon: (06-1) 429 8644; Fax: (06-1) 429 8761

<http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu>

## **2 Előfizetői szerződés megkötése és feltételei**

### **2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei**

#### **2.1.1 Igénybejelentés, ajánlat**

Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből, jelen Általános Szerződési Feltételekből, és azok mellékleteiből áll. Az előfizetői szerződés részét képezhetik továbbá az Előfizető által az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatban érvényesen tett egyéb, a jelen Általános Szerződési feltételekben vagy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott jognyilatkozatok, így Üzleti Előfizetők esetében különösen a szükséges adatkezelésekhez hozzájáruló nyilatkozatok és a megrendelések, igénybejelentések (pl. a kedvezményekkel kapcsolatosan).

Az Előfizető olyan jogi személy, vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

A jelen Általános Szerződési Feltételek vonatkozásában az Üzleti Előfizető az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást. Az Előfizető és üzleti Előfizető, továbbiakban együtt: Előfizető.

A jelen Általános Szerződési Feltételek alapján nyújtott szolgáltatások tekintetében új Előfizető az olyan Előfizető, aki (vagy amelyik) a szolgáltatás igénybevételére irányuló igénybejelentés Szolgáltatóhoz történő beérkezése dátumát megelőző 90 napon belül bármilyen időtartamban a Szolgáltatóval megkötött hatályos előfizetői szerződéssel nem rendelkezett.

Minden szolgáltatás hozzáférési pontnak csak egy Előfizetője lehet.

Az Előfizető szerződés megkötésére irányuló igényének bejelentése az Előfizető nyilatkozatának minősül arra vonatkozóan, hogy a Szolgáltatást üzleti Előfizetőként kívánja igénybe venni. A Szolgáltató egyéni Előfizetővel szerződést nem köt.

Üzleti Előfizető igénylő vagy képviselője a kívánt szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatkérést vagy szerződéskötésre irányuló megrendelést nyújt be írásban a Szolgáltatóhoz.

Az ajánlatkérés nincs meghatározott formához kötve, azonban az igénylő által tett ajánlatkérés csak akkor minősülhet megrendelésnek, ha tartalmazza a 2.2. pont szerinti adatokat.

Az ajánlatkérés időpontja az az időpont, amikor a Szolgáltatóhoz a hiánytalan adatokat tartalmazó ajánlatkérés beérkezik.

A nem megfelelő tartalmú ajánlatkérés kiegészítésére a Szolgáltató – annak kézhezvételétől számított 15 napon belül – határidő megjelölésével írásban felhívja az igénylőt/megrendelőt.

Ha a szolgáltatás hozzáférési pont létesítése - valamilyen műszaki vagy egyéb ok miatt - nem lehetséges az előfizetői szerződés megkötésétől vagy hatályba lépésétől számított 15 napon vagy az egyedei előfizetői szerződésben megállapított más határidőn belül, akkor Szolgáltató ajánlatában tájékoztatja az igénylőt/megrendelőt a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésének várható időpontjáról. Az igénylő/megrendelő az ajánlat alapján dönt arról, hogy megköti-e az előfizetői szerződést.

Amennyiben az igénylő/megrendelő a Szolgáltató ajánlatát 5 napon, vagy az ajánlatban meghatározott időn belül nem fogadja el, vagy arra nem nyilatkozik, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik és az igény a nyilvántartásból törölhető.

A Szolgáltató ajánlatának elfogadása a Megrendelés igénylő általi kitöltésével és Szolgáltatóhoz történő beküldésével teljesül, valamint a Szolgáltató ajánlata és a megrendelés alapján a felek megkötik az egyedi előfizetői szerződést a megrendeléstől számított 15 napon belül, amely határidő Szolgáltatónak fel nem róható késedelme esetén a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott célérték a késedelem jogkövetkezményei (lásd kötbérfizetés) nélkül, arányosan meghosszabbodik.

### **2.1.2 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatkérések kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az Előfizető adataiban**

Az ajánlatkéréseket a Szolgáltató a beérkezés sorrendjében veszi nyilvántartásba. Az Előfizető visszalépése esetén az ajánlatkérés a nyilvántartásból törlésre kerül.

Az előfizetői ajánlatkérések, megrendelések, szerződések nyilvántartását, kezelését, a műszaki megvalósíthatósággal kapcsolatos egyeztetést, az Előfizetők értesítésével kapcsolatos ügyintézését a Szolgáltató ügyfélszolgálatára végzi. A nyilvántartásba vételkor rögzített és a szolgáltatás során keletkező saját adatokba az ügyfél betekintési joggal és az Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározott további jogokkal rendelkezik. Az adatok megfelelő kezelését a Szolgáltató a jogszabályok előírása és az adatkezelésre vonatkozó, egyedi előfizetői szerződésben foglalt előfizetői nyilatkozat és az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint végzi.

Amennyiben változás következik be az igénylő/Előfizető 2.2. pont szerinti adataiban, úgy az igénylő haladéktalanul, de legkésőbb a szerződéskötésig, az Előfizető a szerződéskötést követően a változástól számított 8 napon belül, köteles azt a Szolgáltató felé írásban bejelenteni.

Az Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni.

Az adatváltozás tényét a Szolgáltató felé hitelt érdemlő módon kell bizonyítani, természetes személy esetén a megfelelő hatósági igazolvány bemutatásával szükséges igazolni.

Az Előfizető az adataiban bekövetkezett változást igazolhatja bármilyen hitelt érdemlő társasági okiratával, vagy a társaság illetékes cégbírósága által kiállított hiteles okirattal.

Az adatváltozások bejelentése elmulasztásából eredő károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

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

a) az igényt teljesíti,

b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 15 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,

c) az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot,

d) az igényt nem teljesíti.

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

A c) pontban foglaltak esetén a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül kezdeményezi a helyi hurok átengedését.

### 2.1.3 Az előfizetői szerződés megkötése

A szolgáltatás hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos – kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó – szerződési feltételeit a szerződő felek egyedi előfizetői szerződésbe kötelesek foglalni.

#### Az előfizetői szerződés

a) jelenlévők között - különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében - az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,

b) távollevők között az Előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.

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

Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződést a Szolgáltató a szerződéskötéstől számított legfeljebb 8 napon belül

átadja az Előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A Szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az Előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

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

A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az Előfizetőt. Távollévők között írásban megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén az előzőekben jelölt értesítésben a Szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az Előfizetőt.

A határozott idejű előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató igazolható módon köteles tájékoztatni az Előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatás-elemenként külön-külön, valamint összesítve. Költség különösen az előfizetői szerződés keretében a belépési díj, a díjcsomag havi vagy időszakos díja, valamint az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára, részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az Előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis. Határozott idejű előfizetői szerződés esetén a Szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról legkésőbb az előfizetői szerződés

megkötését, vagy a szolgáltatás nyújtásának megkezdését követő 8 napon belül tájékoztatja az Előfizetőt.

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

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

Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatok:

### **A) Személyes adatok:**

- a) az Előfizető neve, székhelye, cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, adószáma, valamint pénzforgalmi számlaszáma, számlázási címe, amennyiben a székhelytől eltérő
- b) a szolgáltatás hozzáférés pont(ok) helye, használati jogcímének igazolása, az ahhoz csatlakozó hírközlő berendezések jellege, darabszáma;
- c) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek (általános szerződéses és üzemviteli kapcsolattartók neve, telefonszáma, e-mail címe)
- d) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása, az elvárt műszaki paraméterek megnevezése (igényelt sebesség, csatlakozási felület).

### **B) A Szolgáltató adatai:**

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

### **2.2.1 Az egyedi írásbeli előfizetői szerződés tartalmi elemei**

Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésnek legalább a következőket kell tartalmaznia, amennyiben azt a szolgáltatás jellege indokolja:

- a) 2.2. pontban meghatározott adatokat;
- b) a szolgáltatás(ok) leírását
- c) a szolgáltatás(ok) díját;
- d) az előfizetői szerződés időbeli hatályát;
- e) az Előfizető jogszabályban, illetve a jelen Általános Szerződési Feltételekben előírt nyilatkozatait.

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

#### **2.3.1 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei:**

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését jogosult megtagadni, erre különösen akkor kerülhet sor, ha

- a) az ajánlatkérés nem tartalmazza az előfizetői szerződéshez szükséges 2.2. pont szerinti adatokat;
- b) az ajánlatkérés alapján kért szolgáltatás, vagy az adott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek a kért címen nem elérhetőek;
- c) az ajánlatkérés időpontjában az igénylőnek/megrendelőnek a Pro-M Zrt. felé, vagy más szolgáltatóval szemben fennálló díjtartozása van;
- d) valótlan tartalmú az ajánlatkérés és/vagy valótlan tartalmú szerződésre vonatkozik;
- e) az ajánlatkérés olyan létesítési címre vonatkozik, amelyen korábban volt díjtartozás, és a Szolgáltató által meghatározott vagyoni biztosíték megfizetését az igénylő/megrendelő nem vállalja;
- f) díjtartozás esetén a díjtartozást vagy a meghatározott szolgáltatási időszak fedezésére szolgáló a Szolgáltató által meghatározott vagyoni biztosítékot az Előfizető nem fizette meg.

A szolgáltatást előfizetői szerződés alapján a létesített szolgáltatás hozzáférési ponton keresztül, a szolgáltatás hozzáférési pontra kapcsolt szabványos, megfelelőségi jelöléssel rendelkező elektronikus hírközlő berendezésen keresztül lehet igénybe venni.

A szolgáltatás igénybe vehető minden olyan szolgáltatás hozzáférési pontról, ahonnan műszaki szempontból kapcsolat létesíthető a Szolgáltató elektronikus hírközlési hálózatához. Az Előfizető által megjelölt telephelyről a Szolgáltató hálózatának elérését lehetővé tevő bérelt vonali szakaszt Szolgáltató biztosíthatja.

Szolgáltató jogosult az egyes szolgáltatások teljesítéséhez részben vagy teljes mértékben alvállalkozót igénybe venni, az Előfizető előzetes hozzájárulása nélkül, amely alvállalkozóért úgy felel, mintha a teljesítést saját maga végezte volna.

### **2.3.2 Az előfizetői szerződés által biztosított szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

Szolgáltató a szolgáltatást az 1. számú mellékletben szolgáltatásonként megadott földrajzi területen nyújtja. Országhatárt átlépő szolgáltatások nyújtására az együttműködő partnerszolgáltatók útján van lehetőség. Szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha előfizetői végberendezés telepítésének – amennyiben ez szükséges – nincsenek műszaki, hatósági korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható.

A helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás igénybevétele során közvetítő szolgáltató nem választható.

### **2.4 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő**

#### **2.4.1 Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására vállalt határidő**

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől, illetve hatályba lépésétől számított 15 napon, vagy az egyedi előfizetői szerződésben vállalt más határidőn belül, a hálózatához kapcsolódó állandó szolgáltatás hozzáférési pontot létesít, vagy az Előfizetőt hálózati végponthoz, hálózathoz csatlakoztatja, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott szerződésbeli elektronikus hírközlési szolgáltatásokat a szerződés időbeli hatálya alatt veheti igénybe.

Az előfizetői szerződésben az előfizetés tárgyát képező szolgáltatás azonosítószámot kap, amelyre az Előfizető a későbbiek folyamán köteles hivatkozni.

2.4.1.1 Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha:

- a) az Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen írásban egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja,
- b) a szolgáltatás hozzáférési pont létesítése vis maior vagy a feleken kívülálló harmadik személy miatt nem lehetséges, vagy
- c) ha a felek a szolgáltatás hozzáférési pont létesítésére 15 napnál későbbi időpontban állapotodnak meg.

2.4.1.2. Nem minősül késedelmes teljesítésnek, illetve a létesítés időtartamának számítása során nem kell figyelembe venni az alábbi időszakokat:

- a) az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörébe tartozó harmadik fél által biztosított engedélyek megszerzésének időtartama;
- b) az az időszak, amíg a Szolgáltató kérésére az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörébe tartozó harmadik fél nem biztosítja a létesítéshez szükséges Szolgáltató által elvárt környezeti- és munkafeltételeket, vagy a létesítés helyszínére történő bejutást.

Szolgáltatás hozzáférési pont vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozási pont az elektronikus hírközlő hálózat részét képező minden olyan fizikai kapcsolódási pont, amelyen keresztül csatlakoztatható az Előfizető használatában lévő elektronikus hírközlő végberendezés, és ezzel lehetővé válik az elektronikus hírközlő hálózaton történő előfizetői információcsere.

A Szolgáltató a szolgáltatás hozzáférési pont kiépítésért jogosult a 2. sz. mellékletben foglaltak szerinti egyszeri létesítési díjat érvényesíteni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást nem a saját tulajdonát képező ingatlanban kívánja igénybe venni, úgy köteles nyilatkozni az ingatlan (vagy szolgáltatás hozzáférési pont) használatának jogszerűségéről. Amennyiben az Előfizető erről nem nyilatkozik, és használati jog hiánya miatt a szolgáltatást nem tudja igénybe venni, úgy minden ebből eredő igényért köteles helytállni, s a szolgáltatással kapcsolatos valamennyi díjat akként megfizetni, mintha a szolgáltatást igénybe vette volna.

#### **2.4.2 A szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő**

a) A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől, illetve hatályba lépésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

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

#### **2.4.3 A határidő elmulasztásának következményei**

2.4.3.1. Az a) vagy b) pontokban jelölt, vagy a Szolgáltató által a 2.1.1.b) és c) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, vagy az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díjak közül a magasabb összeg, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

2.4.3.2. Amennyiben az a) vagy b) pontokban jelölt, vagy a Szolgáltató által a 2.1.1.b) -c) pontja szerint vállalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést felmondja, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a 2.4.3.1. pont szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

2.4.3.3. Ha a Szolgáltató az a) vagy b) pontokban jelölt, vagy a Szolgáltató által a 2.1.1.b) -c) pontja szerint vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az előfizető számára, az előfizető pedig köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

2.4.3.4. Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői

szerződés esetén az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a Szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

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

#### **3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása**

A Pro-M Zrt. magas minőségű, korszerű elektronikus hírközlő hálózatot üzemeltet, amely a nyilvánosan elérhető, a hálózati végpontok közötti információátvitelt támogató elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtására alkalmas.

A Szolgáltató hálózatán az elektronikus hírközlési szolgáltatások széles skálája alakítható ki. A hálózat fokozatos fejlődésével a szolgáltatások minősége mellett a szolgáltatások választéka is bővül.

A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások:

- a) Bérelt vonali előfizetői szolgáltatás,
- b) Helyhez kötött adatátviteli szolgáltatás,
- c) Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás,
- d) Helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás, Egyéb telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás, VPN alapú szolgáltatás – nem bérelt vonali,
- e) Hullámhossz előfizetői szolgáltatás,
- f) NET xDSL szolgáltatás

A szolgáltatások részletes tartalmát és leírását az 1. sz. melléklet határozza meg.

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

A szolgáltatási terület Magyarország területe, a szolgáltatás kizárólag a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság nyilvántartása szerinti engedéllyel rendelkező hálózatán érhető el. A szolgáltatás földrajzi területének pontos meghatározása az 1. számú mellékletben található.

### **3.3 A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás.**

A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás az 1. sz. mellékletben található.

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

A jelen Általános Szerződési Feltételekkel érintett szolgáltatások nem minősülnek egyetemes szolgáltatásnak. A Szolgáltató nem egyetemes szolgáltató.

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

A szolgáltatói felelősségi határát, az átadás helyét, a szolgáltatás hozzáférési pontokat részletesen az 1. számú melléklet határozza meg.

## **4 Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága**

### **4.1 Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a Szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere**

A Szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. Szolgáltató nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyek a Szolgáltató érdekkörén kívül eső meghibásodásból vagy elégtelenségből adódtak.

A Szolgáltató által vállalt minőségi mutatók összhangban állnak az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendeletben rögzített követelményekkel. A Szolgáltató szolgáltatását hatóság által engedélyezett hálózaton, megfelelőségi jelöléssel rendelkező berendezésekkel nyújtja. A berendezések megfelelnek a hazai és nemzetközi szabvány előírásoknak. A Szolgáltató hálózatának mindenkor működőképességét hálózat felügyeleti rendszerével folyamatosan ellenőrzi.

Az egyes szolgáltatások során vállalt minőségi célértékeket és mutatókat, ezek értelmezését és

az alkalmazott mérési módszereket az 1. sz. melléklet tartalmazza.

A szolgáltatás tartalék útvonalon történő biztosítása nem csökkenti az éves rendelkezésre állási értéket.

Az éves rendelkezésre állási értékbe, illetve az éves maximális kiesési idő célértékekbe a Szolgáltató által előre bejelentett, karbantartás miatti szünetelés nem számít be.

#### **4.2 A Szolgáltató hálózatában történő forgalom mérés, irányítás, menedzselés alkalmazására vonatkozó szabályok részletes ismertetése.**

Szolgáltató a tevékenysége során alkalmazott, a jelek továbbítását végző berendezéseinek adatait rendszeresen elemzi, valamint a hálózaton időszakos ellenőrzéseket végez a hálózat egysége és biztonságos működése érdekében. A Szolgáltató kijelenti, hogy ezen ellenőrzési cselekmények nincsenek befolyással a szolgáltatás minőségére. A Szolgáltató a jogszabályban meghatározott esetekben önállóan vagy társszolgáltatója útján jogosult és köteles a szolgáltatást korlátozni vagy az adott internetes oldalt hozzáférhetetlenné tenni.

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

A szolgáltatás továbbá a szolgáltatás megfelelő üzemeltetéséhez szükséges hálózat épségét veszélyeztető események és fenyegetések és azok elhárítása érdekében a Szolgáltató:

- igyekszik együtt működni más szolgáltatókkal,
- továbbá azonnali tájékoztatást nyújt az illetékes hatóságoknak
- és jogszabály előírása esetén értesíti az Előfizetőket az őket érintő biztonsági eseményekről,
- valamint az azok megelőzéséhez vagy elhárításhoz szükséges eszközökről és teendőkről.

Az egyes szolgáltatások tekintetében alkalmazott egyéb konkrét biztonsági intézkedéseket az 1. számú melléklet tartalmazza.

Az adatkezeléssel, adatbiztonsággal kapcsolatos részletes tájékoztatást a 10. pont és az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

#### **4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakozásának feltételei**

A szolgáltatás hozzáférési pontra bérelt vonali, helyhez kötött internet hozzáférési, helyhez kötött adatátviteli és helyhez kötött telefonszolgáltatások vagy hangszolgáltatások esetén csatlakoztatható minden olyan elektronikus hírközlési végberendezés (router, multiplexer, telefonkészülék, terminál, stb.), amely a vonatkozó hazai és nemzetközi szabványok előírásait teljesíti, és megfelelőségi jelöléssel rendelkezik.

Amennyiben az Előfizető nem a Szolgáltató által biztosított eszközzel csatlakozik a Szolgáltató hálózatához, a Szolgáltató a szolgáltatások minőségét nem tudja garantálni, azok megfelelőségéért, s az ebből eredő esetleges károkért az Előfizető tartozik felelősséggel, kivéve, ha a nem a Szolgáltató által biztosított eszköz rendelkezik a Szolgáltató által kiadott típus-elfogadási bizonylattal.

A végberendezésekről, azok megfelelőségéről az Előfizető gondoskodik. A szabványos csatlakozás szempontjából a Szolgáltató ellenőrizheti a szolgáltatás hozzáférési pontra csatlakozó előfizetői végberendezéseket, a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és berendezéseket, valamint azok rendeltetésszerű használatát. Az ellenőrzések folyamán a Szolgáltató tartózkodik az Előfizető szükségtelen zavarásától. Ha a Szolgáltató az ellenőrzés során hiányosságokat tapasztal, az Előfizetőt írásban felszólítja a hiányosságok 3 napon belüli megszüntetésére, majd ennek eredménytelensége esetén az előfizetői végberendezést üzemen kívül helyezi.

Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a szolgáltatás hozzáférési ponthoz csatlakozó, a tulajdonában és fenntartásában lévő végberendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei az üzemeltetés során teljesítsék a hatósági előírásokat. Az Előfizető felelősséggel tartozik a tulajdonában és fenntartásában lévő berendezés működéséért.

Az Előfizető köteles a szolgáltatáshoz használt berendezéseit előírászerűen használni. Egy szolgáltatás hozzáférési ponthoz az előfizetői szerződésben megjelölt mennyiségű, megfelelőség jelöléssel rendelkező végberendezés (illetve hálózat) csatlakoztatható.

Amennyiben az Előfizető a fent ismertetett esetek bármelyikében a Szolgáltató hozzájárulása nélkül jár el, és ezzel rontja a szolgáltatás minőségét, a Szolgáltató ezért nem tartozik felelősséggel. Ha az ismertetett esetek bármelyike a Szolgáltatónak kárt okoz, az Előfizető köteles azt megtéríteni.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató ellenőrzési joga keretében a hozzá intézett felszólításnak nem tesz eleget, az előfizetői szerződést a Szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételek szerint felmondhatja.

Ha a Szolgáltató tudomására jut, hogy az előfizetői szolgáltatás hozzáférési ponthoz csatlakozó berendezés az életre, testi épségre, az egészségre vagy a Szolgáltató hálózatára egyéb módon veszélyes, az Előfizető berendezése a szolgáltatásból kizárható.

Egyéb, a szolgáltatások esetén a szolgáltatás hozzáférési pontra kapcsolódó végberendezésekre vonatkozó előírásokat az 1. számú mellékelt tartalmazza.

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

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

#### **5.1.1 Az Előfizető kérésének megfelelő szünetelés esetei, feltételei**

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást szüneteltetni, amelynek időtartamára az Előfizetőt csak tartalékolási díj fizetésére lehet kötelezni (2. sz. melléklet). Az Előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama 6 hónap. A határozott idejű előfizetői szerződés időtartama a szünetelés időtartamával meghosszabbodik. Az Előfizető részéről kezdeményezett szüneteltetési kérelmet írásban, a szüneteltetés kezdő időpontja előtt legalább 15 nappal kell eljuttatni a Szolgáltatóhoz. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

Ha az előfizetői szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés kezdetekor az Előfizető egyszeri kikapcsolási díj megfizetésére köteles a 2. számú mellékletben rögzített feltételek szerint.

A szünetelés ideje alatt a Szolgáltató a 2. számú mellékletben rögzített ún. tartalékolási díjat számít fel. Szolgáltató köteles visszakapcsolni a szolgáltatást a szünetelés időtartamának lejártakor és erről az Előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni.

Amennyiben a szolgáltatás visszakapcsolásához helyi intézkedés szükséges, a Szolgáltató a 2. számú mellékletben rögzített visszakapcsolási díjat számít fel.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást maximum 15 napig szüneteltetni abban az esetben is, ha a VPN alapú szolgáltatás - nem bérelt vonali / Egyéb adatátviteli előfizetői szolgáltatások esetében a Szolgáltató által az Előfizető részére biztosított SIM-kártya bármilyen okból nem elérhető (lopás, elvesztés). Az Előfizető köteles az iméntieket a Szolgáltató számára írásban bejelenteni, illetőleg rendőrségi intézkedés

esetén a rendőrségi bejelentés másolatát is be kell nyújtani.

A bejelentést követően az Előfizető 15 napon belül kérheti írásban az ellopott, vagy elvesztett SIM-kártya pótlását a Szolgáltatótól, ennek elmaradása esetén Előfizetői nyilatkozat hiányában is a 12.4. pont rendelkezései irányadók.

### **5.1.2 A Szolgáltató érdekkörében felmerülő ok miatti szünetelés feltételei**

A Szolgáltató az elektronikus hírközlő rendszerének karbantartási, fejlesztési munkálatainak elvégzése miatt jogosult a szolgáltatás szüneteltetésére (tervezett üzemszünet), amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre. Ha a szolgáltatás szüneteltetésére az Előfizetők előzetes, legalább 15 nappal a szünetelést megelőzően megküldött írásbeli értesítése mellett hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt – más műszaki megoldás hiányában – tervezetten kerül sor, ez naptári hónaponként nem haladhatja meg az 1 napot, alkalmanként a 6 órát.

Ha az Előfizető nem nyilatkozik a tervezett üzemszünet időpontjával kapcsolatban, akkor a Szolgáltató az értesítésnek megfelelően szünetelteti a szolgáltatást. Amennyiben az Előfizetőnek az időponttal kapcsolatban kifogása merül fel, akkor az értesítés kézhezvételét követően haladéktalanul egyeztetést kezdeményez a Szolgáltatóval. Előfizető csak különös indok esetén jogosult Szolgáltató által jelzett időponttal kapcsolatban kifogást emelni.

A Szolgáltatónak lehetősége van különleges karbantartási szünet kérésére, amelyet legalább 24 órával megkezdés előtt a Szolgáltató köteles bejelenteni az Előfizetőnek. A különleges karbantartási szünet csak az Előfizető engedélyével, az Előfizető által jelzett időpontban az Előfizető által engedélyezett ideig tarthat. Bármilyen az Előfizető által engedélyezettől való eltérés üzembazárnak minősül.

A tervezett üzemszünet és a különleges karbantartási szünet időtartama nem számít bele a szolgáltatás kiesési időbe, illetve az éves rendelkezésre állás számításakor nem kell figyelembe venni.

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve a fentiek szerinti tervezett üzemszünetet –, 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.

### **5.1.3 A felek érdekkörén kívül eső szünetelés feltételei**

### **5.1.4 A szüneteltetés egyéb esetei**

Bizonyos, jogszabályokban rögzített esetekben, a szolgáltatás szüneteltethető, így különösen:

- a) Előfizetővel szemben indított felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolási eljárás esetén;
- b) ha a Szolgáltató 15 napot meghaladó korlátozása esetén, amennyiben Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával;
- c) ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

Felek megállapodhatnak, hogy amennyiben az előfizetői szerződés keretében több szolgáltatást is igénybe vesz az Előfizető akkor, ha műszakilag megoldható, csak a szolgáltatás érintett részét szüneteltetik.

## **5.2 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai**

### **5.2.1 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei**

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételenek korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött (a szolgáltatás hozzáférési pontra irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető értesítésével a következő esetekben jogosult:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető a szolgáltatás

hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;

- b) a 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 díjfizetésre vonatkozó, annak esedékessé válását követő 8 napon belül megküldött felszólításban megjelölt – de legalább 15 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
- d) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az Általános Szerződési Feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás-, üzenet-, illetve adatmennyiséget.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

A korlátozás időtartama nem számít bele a szolgáltatás kiesési időbe, illetve az éves rendelkezésre állásba.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani, az Előfizető hívhatóságát, a segélykérő hívások továbbítását, a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét, a hibabejelentőjének elérhetőségét, olyan sebességi és minőségi jellemzőkkel rendelkező internet-hozzáférési szolgáltatást, amely lehetővé teszi legalább az elektronikus levelezést és az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételét (minimális szolgáltatási szintű internet-hozzáférési szolgáltatás). A korlátozás az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott (minimális) sávszélességek célértékeinek maximum 50%-os átlagos csökkenését jelentheti 14 napos időszak tekintetében.

A korlátozás idejére felszámított díj a havi előfizetési díj 50%-ának az érintett időszakra vonatkozó arányos része. A szolgáltatás korlátozás előtti állapotának visszaállítása érdekében Szolgáltató a 2. számú mellékletben rögzített egyszeri díjat számítja fel

(korlátozás megszüntetésének díja).

A Szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az Előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. A d) pont szerinti esetben a korlátozásra az Előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor. A Szolgáltató köteles felhívni az Előfizető figyelmét arra, hogy a korlátozás az Előfizető által igénybe vett más, az internet-hozzáférési szolgáltatásra épülő elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetőségét és minőségét is érintheti.

Ha az Előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe, a korlátozás a díjtarozás, valamint a csalás esetét kivéve - műszakilag kivitelezhető mértékben - csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

A korlátozás megvalósításának módjait az 1. sz. melléklet tartalmazza.

### **5.2.2 Értesítés az előfizetői szolgáltatás korlátozásáról**

A Szolgáltató a korlátozásról az érintett Előfizetőket az Általános Szerződési Feltételekben meghatározottak szerint a korlátozás okának megjelölésével együtt értesíti.

### **5.2.3 A szolgáltatás korlátozásának megszüntetése**

A Szolgáltató köteles újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt, az erről történő hitelt érdemlő tudomásszerzést követő 72 órán belül. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 2. számú mellékletben feltüntetett – indokolt és méltányos – díjat számolhat fel. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az Előfizetői Szerződést felmondja, és erről a Szolgáltató legkésőbb a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az Előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a Szolgáltató – az Előfizető ellentétes nyilatkozatának hiányában – a korlátozást az Előfizetői Szerződés megszűnéséig fenntartja.

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

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

A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel.

Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja. Amennyiben az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató – az előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

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

### **6.1 A hibajelentések kezelése, folyamata, vállalt hibaelhárítási határidő, hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás**

#### **6.1.1 A hibajelentések kezelése, folyamata, a hibajelentés feltételei, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentés elérhetőségei**

Szolgáltató, az Előfizető 6.1.2 pont szerint tett hibabejelentését követően, haladéktalanul megkezdi a hiba behatárolását. A Szolgáltató a hibát 72 órán - vagy amennyiben az eltérő -, a vonatkozó mellékletben meghatározott időn belül kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt értesíti, valamint arról, ha a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel, vagy ha további helyszíni, a szolgáltatás hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak felajánlott időpontja megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet) időpontot egyeztet. A Szolgáltató az Előfizetővel történt egyeztetést és a helyszíni vizsgálatra közösen megállapított időpontot igazolható módon rögzíti.

Az Előfizető által bejelentett és hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult hiba esetén a Szolgáltató a hibát maximum 72 órán, vagy amennyiben az eltérő, a vonatkozó mellékletben meghatározott időn belül elhárítja. Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a szolgáltató megkéri. A hozzájárulás beszerzése kezdeményezésének időpontját és a válasz Szolgáltatóhoz való beérkezésének időpontját a Szolgáltató rögzíti. A hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a hibaelhárítási határidőbe. A Szolgáltató a hozzájárulás beszerzésének kezdeményezésével egyidejűleg értesíti az Előfizetőt a hozzájárulás szükségességének

okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be az a határidőbe.

Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és az időpont egyeztetés során a Szolgáltató által felajánlott időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által felajánlott időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hibaelhárítási határidőbe.

Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása időpontjában a fentiek szerint a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba behatárolása, illetve kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a hibaelhárítási határidőbe.

A Szolgáltató a hiba kijavítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az Előfizetőt a hiba elhárításáról. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a hibabejelentéssel vagy a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet

A hiba akkor tekinthető valósnak, ha azt az Előfizető bejelentette, és a hiba tényét a Szolgáltató megállapította. A hiba bejelentéshez szükséges az Előfizető beazonosíthatósága, így az ügyfélszám vagy szerződésszám megadása.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, ha az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

Az esetleges hibák mihamarabbi kijavítása és elhárítása érdekében a Szolgáltató egy telefonon, továbbá elektronikus úton elérhető hibabejelentő szolgálatot üzemeltet. Az elérhetőségeket jelen Általános Szerződési Feltételek 1.3. pontja tartalmazza.

### **6.1.2 A hibabejelentés nyilvántartása, a hiba bejelentési eljárás**

Előfizető hibabejelentése akkor tekinthető megtörténtnek, ha a bejelentés alapján egyértelműen azonosítható az Előfizető és elérhetősége. Amennyiben a bejelentés során

a szükséges adatok nem vagy nem egyértelműen azonosíthatók Szolgáltató a hiba behatárolása és elhárítása érdekében felhívja az Előfizetőt az adatok pontosítása céljából. Szolgáltató nem felelős az adatok hiányosságából adódó késedelemért.

Szolgáltató az írásban tett előfizetői hibabejelentést csak abban az esetben fogadja el, ha az tartalmazza a hiba részletes leírását és az Előfizető egyértelműen azonosítható.

Az Előfizető bejelentése után a Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi.

A hibabejelentés nyilvántartása tartalmazza:

- a) az Előfizető értesítési címét, vagy más azonosítóját;
- b) a szolgáltatás hozzáférési ponthoz rendelt összeköttetés azonosítóját és viszonylatát;
- c) a hibajelenség állomási címét vagy viszonylatát;
- d) a hibajelenség leírását;
- e) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra, perc);
- f) a hibaelhárításra értesített személy nevét;
- g) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- h) a hiba okát;
- i) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra, perc), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- j) az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

Az elvégzett vizsgálat eredménye alapján a Szolgáltató haladéktalanul értesíti az Előfizetőt az alábbiakról:

- 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 díjcsökkentést nyújt.

Ha a kivizsgálás vagy a hiba elhárítása 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; vagy ha a hiba elhárításához harmadik fél (pl. hatóság, közműszolgáltató, vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása is szükséges, akkor a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés, illetve a fenti folyamatokhoz szükséges időtartammal meghosszabbodik.

A hibaelhárítás érdekében Előfizető köteles együttműködni a Szolgáltatóval, vagy ha a hiba jellege indokolja harmadik Szolgáltatóval, vagy hatósággal.

A Szolgáltató a valós és érdekkörébe tartozó hiba behatárolásáért, illetve kijavításáért díjat nem számít fel. A Szolgáltató a valós és érdekkörébe tartozó hiba behatárolásával és kijavításával összefüggésben felmerülő - így különösen javítási, kiszállási - költséget sem hárít az Előfizetőre. Az Előfizetőt a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából a helyiségébe történő belépés biztosításán, valamint az észszerűen szükséges együttműködési köztelezettségen túl egyéb kötelezettség nem terheli.

## **6.2 Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

### **6.2.1 A Szolgáltató hibás teljesítése**

Szolgáltató Előfizető részére nyújtott szolgáltatása akkor hibás, ha a szolgáltatás keretében egy adott szolgáltatás hozzáférési pont a szolgáltatás rendellenes működése következtében nem, vagy csak korlátozott mértékben elérhető, használható.

A több Szolgáltatót érintő hibajelenségek feltárásában és elhárításában a Szolgáltató együttműködik a társszolgáltatókkal szerződésükben rögzítettek szerint.

Az Előfizető vagy az érdekkörében eljáró más személy az észlelt működési rendellenességet vagy a működésképtelenséget Szolgáltatónál folyamatosan igénybe vehető és díjmentesen elérhető hibabejelentő szolgálatánál jelezheti, illetve írásban tehet bejelentést.

Nem minősül hibás teljesítésnek, ha

- a) a hibát bizonyítottan az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörében harmadik fél okozta;
- b) a hiba a szolgáltatás hozzáférési ponthoz csatlakozó előfizetői tulajdonú vagy érdekkörében harmadik személy által üzemeltetett hálózatban vagy végberendezésben van,

- c) a hibát a Szolgáltató tulajdonában lévő végberendezés Előfizető általi nem rendeltetésszerű használata okozta,
- d) a hiba a tápellátás hibájából ered,
- e) a hibát nem jelentették be,
- f) a hibát a Szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította,
- g) a hiba elhárításához szükséges az ingatlanra történő bejutás és az Előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét,
- h) az Általános Szerződési Feltételek szerint a szolgáltatás szünetel vagy használata az Általános Szerződési Feltételek 5.2. pontja alapján korlátozott.

Ha Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság előtt piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti, illetve a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat.

#### **6.2.2 Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

Az előfizetői szerződés hibás teljesítése esetén a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős, nem, vagy nem szerződésszerűen teljesít. Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

A kötbérrel kapcsolatos részletes szabályokat a 7.4. pont tartalmazza.

### **6.3 Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kártérítési igények kezelése)**

#### **6.3.1 A panasz megválaszolásának módja és határideje, az Előfizető jogai a panaszkezeléssel kapcsolatban**

A Szolgáltató a panaszt a lehető legrövidebb időn belül, de – a jelen Általános Szerződési Feltételek kifejezett eltérő rendelkezése hiányában – legfeljebb 15 napon belül kivizsgálja és haladéktalanul, de legfeljebb a kivizsgálástól számított 15 napon belül írásban válaszol az Előfizetőnek. Az Előfizetőt megilleti a panaszbejelentés, a vállalt határidőn belüli válaszadás, valamint a panaszbejelentésével kapcsolatos tájékoztatás joga. Előfizetőnek joga van továbbá a vitás kérdések tekintetében a 6.6. pontban ismertetett hatóságokhoz fordulnia panaszával kapcsolatban.

### 6.3.2 A díjreklamáció

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja (díjreklamáció), erről bejelentést tehet az ügyfélszolgálaton. A Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi és legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést felmondani.

Ha az Előfizető a felszámított díj összegét vitató bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 15 napon belül, akkor a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjpanasz megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Ha a Szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján 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 mértéke legalább a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértéke.

A Szolgáltató a panasz elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát az Előfizetőnek megküldeni.

### 6.3.3 A kötbér és kártérítési igények intézésének rendje

A kötbér és kártérítési fizetési kötelezettség eseteiről, valamint mértékeiről jelen Általános Szerződési Feltételek 7.3. és 7.4. pontjai rendelkeznek.

Szolgáltató az Előfizető által kiállított kötbér számlán szerepelő összeget havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával az Előfizető számláján egy összegben jóváírja, azaz beszámítja a következő számlában, vagy az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az Előfizető választása szerint az Előfizető részére egy összegben visszafizeti, illetve amennyiben az Előfizetőt megillető kötbér összege meghaladja az előfizetői szerződés szerinti havi vagy időszakos díj hatszorosát, a Szolgáltató a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben fizeti meg.

A szolgáltatás hozzáférési pont késedelmes vagy hibás teljesítésekor esedékes kötbért a Szolgáltató a szolgáltatás megkezdését követően kibocsátandó számlá(ko)n írja jóvá.

#### 6.3.4 Adatkezeléssel összefüggő panaszok

A személyes adatok kezelésével, adatbiztonsággal összefüggő panaszok elintézésére az Általános Szerződési Feltételek 10. pontjában, valamint az Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározott eljárás irányadó, erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt a 6.2.1 pont szerinti határidőn belül tájékoztatni, ha addig nem válaszolja meg érdemben a panaszt.

#### 6.3.5 A viták rendezésének módja, Előfizető jogorvoslati joga

Amennyiben az Előfizetőnek a hibaelhárítási eljárás kimenetelétől függetlenül problémája van a szolgáltatás minőségével, annyiban az Előfizető jogosult független szakértő segítségét igénybe venni a szolgáltatás minőségének mérése tekintetében.

Az így elkészült szakértői mérésről jegyzőkönyvet kell készíttetnie, melyben részletesen fel kell tárnai a mérési eredményeket. A szakértői jegyzőkönyvet a Szolgáltató a hibás teljesítés tekintetében figyelembe veszi.

A szakértői mérésen túl Előfizetőt megilleti a jogorvoslat joga amennyiben a panaszbejelentését elutasították, vagy nem ért egyet annak tartalmával.

Előfizető a hatályos jogszabályok alapján vizsgálatot kezdeményezhet a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, a Média- és Hírközlési Biztos, a Gazdasági Versenyhivatal előtt.

#### 6.3.6 Vis maior

A vis major olyan előre nem látható és elháríthatatlan esemény vagy körülmény, amely a Felek érdekkörén kívül esik, és amelynek következtében az előfizetői Szerződés teljesítése átmenetileg vagy véglegesen a Felek előre megtett ésszerű intézkedései és az elhárítására megtett ésszerű erőfeszítései ellenére lehetetlenné válik. Az ilyen események és körülmények közé tartozik különösen a háború, felkelések, szabotázs, robbantási kísérlet és egyéb vészhelyzet, természeti katasztrófa, árvíz, szélsőséges időjárási viszonyok, járvány, tűz, sztrájkok, a honvédelmi törvény és a rendőrségről szóló törvény keretében számukra biztosított jogkör alapján erre jogosult szervek által tett intézkedések (beleértve a nemzetbiztonsági szerveket), illetve a fentiekben felsorolt eseményekhez hasonló bármely olyan esemény, amely fizikailag súlyosan és elkerülhetetlenül megrongálja Szolgáltató elektronikus hírközlési hálózatát.

A Szolgáltató előre nem látható és elháríthatatlan külső ok (vis maior), vagy jogszabály

alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés, illetve a Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek a jogszabályokban előírt módon történő védelme esetében szüneteltetheti a szolgáltatást. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. Ebben az esetben a szünetelés időtartama alatt az Előfizető előfizetési díj fizetésére nem köteles. A vis major esemény – a jelen Általános Szerződési Feltételekben illetőleg vonatkozó jogszabályokban előírt jogkövetkezményeken túl – kizárja a felek egyidejű szerződésszegését.

## **6.4 Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

### **6.4.1 Az ügyfélszolgálat működési rendje, panaszok kezelése**

A központi ügyfélszolgálatot az Előfizetők a napi nyitvatartási időben telefonon és személyesen, elektronikus levél formájában bármikor felkereshetik.

A Szolgáltató a panaszt a lehető legrövidebb időn belül, de – a jelen Általános Szerződési Feltételek kifejezett eltérő rendelkezése hiányában – legfeljebb 15 napon belül kivizsgálja és haladéktalanul, de legfeljebb a kivizsgálástól számított 15 napon belül írásban válaszol az Előfizetőnek. Amennyiben ügyfélszolgálatot személyesen keresi fel az Előfizető, úgy bejelentését írásban, postai levél útján válaszolja meg a Szolgáltató.

A Szolgáltató az Előfizetők tájékoztatása, az előfizetői bejelentések intézése, panaszok kivizsgálása és kezelése céljából az Előfizetők érdekében személyesen, telefonon és írásban is elérhető ügyfélszolgálatot működtet. A Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségei jelen Általános Szerződési Feltételek 1. pontjában találhatóak.

Az ügyfélszolgálat az alábbi tevékenységeket végzi:

- a) szolgáltatás igénybevételére vonatkozó írásbeli bejelentések átvétele, a bejelentések írásbeli rögzítése, nyilvántartásba vétele;
- b) a szerződéskötéshez szükséges adatok felvétele, az egyedi előfizetői szerződések aláírásra előkészítése, az Előfizetővel történő aláíratása;
- c) az igényelt szolgáltatás hozzáférési pont műszaki kialakíthatóságának felmérésére vonatkozó Szolgáltatón belüli egyeztetés megkezdése;
- d) felvilágosítás és tanácsadás a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokra vonatkozóan;

- e) a szerződésmódosításra vonatkozó irat aláírásra előkészítése, az Előfizetővel történő aláíratása;
- f) a szerződésmódosítást nem igénylő adatváltoztatások esetén a nyilvántartás módosítása;
- g) az Általános Szerződési Feltételek rendelkezésre bocsátása;
- h) az Előfizetőt terhelő díj összegére vonatkozó tájékoztatás megadása az Előfizető részére;
- i) a számlázás előkészítése;
- j) számlapanaszok intézése, egyéb panaszok kivizsgálása és orvoslása.

Az ügyfélszolgálat felé történő telefonos panaszbejelentés folyamán Szolgáltató a telefonhívásokat a visszakereshetőség, valamint a jogszabályi előírások miatt rögzíti, és a bejelentés időpontjától számítva 1 évig tárolja. A tárolás folyamán a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályok figyelembevétele mellett jár el a Szolgáltató.

Az Előfizető erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül a Szolgáltató a hangfelvétel visszahallgatását ügyfélszolgálati helyiségében, a hangfelvétel másolatát a szolgáltató az Előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátja. A hangfelvétel kiadását a Szolgáltató az Előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem köti. A Szolgáltató a visszahallgatást és a másolatot az Előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen biztosítja.

Az előfizetői szerződéssel kapcsolatban érkező előfizetői panasz másolatát, vagy az előfizetői panasz elintézéshez szükséges adatokat az Előfizető kérésére a Szolgáltató az Előfizető rendelkezésére bocsátja.

#### **6.4.2 Az ügyfelek kiszolgálására vállalt határidő**

A Szolgáltató gondoskodik arról, hogy az Előfizetőket a megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja.

Írásban, elektronikus levél formájában, valamint személyesen tett bejelentés tekintetében a kiszolgálás határideje általánosan a panasz bejelentésétől számított 15 nap. Adatkezeléssel összefüggő kérdések, panaszok és észrevételek elintézésének határideje a panasz bejelentésétől számított 30 nap.

Személyes megkeresés esetén az ügyfél sorra kerülésének ideje legfeljebb 15 perc.

Telefonon történő megkeresés esetén az ügyfélszolgálati munkatárs jelentkezési ideje legfeljebb 2 perc.

#### **6.4.3 A panaszok kezelésének rendje**

Az ügyfélszolgálati panasz bejelentésének részletes szabályait jelen Általános Szerződési Feltételek 6.3. pontja tartalmazza.

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

A Szolgáltató tudakozó szolgáltatást nem tart fenn. A Szolgáltató – az Előfizető hozzájárulásától függően, feltéve, hogy ilyen adatokkal rendelkezik – az Előfizető nevét, címének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát köteles a tudakozó szolgáltatást nyújtó egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató részére átadni, és amely így átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

A Szolgáltató köteles biztosítani, hogy a telefonszolgálatást igénybe vevő Előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozó szolgáltatást, valamint, hogy az országos belföldi tudakozó szolgáltatás az Európai Unió más végfelhasználói számára hanghívás vagy SMS útján közvetlenül hozzáférhető legyen.

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

Előfizető jogorvoslati jogát jelen Általános Szerződési Feltételek 6.3.5. pontja tartalmazza.

Felek együttműködésük során törekednek arra, hogy a vitás eseteket egymás között tárgyalás útján rendezzék. Amennyiben a probléma megoldása szakmai bizottság összeállítását is indokolja, felek megfelelő képzettségű és gyakorlatú munkatársaikat delegálják a bizottságba, amelyet azzal a céllal hoznak létre, hogy kölcsönösen előnyös megoldást találjanak a vitás kérdésekben. Feleknek jogában áll független szakértő bevonása is, amelynek igazolt – a verseny piacon általában elfogadott – költségeit az a Fél viseli, akinek állításait a szakértői jegyzőkönyv valótlannak ítéli meg.

Ha a felek egymással a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített eljárások, továbbá a közösen létrehozott bizottság vagy független szakértő útján sem tudnak megegyezni, akkor a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz, illetve bírósághoz fordulhatnak.

Ha az Előfizető Szolgáltató a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat.

Az Előfizető panaszával az alábbi szerveket keresheti meg:

#### **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (06 1) 457-7100 Fax: (06 1) 356-5520  
www.nmhh.hu

#### **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (06 1) 459-4800 <http://fogyasztovedelem.kormany.hu/>

#### **Gazdasági Versenyhivatal**

1054 Budapest, Alkotmány u. 5. Telefon: (06 1) 472-8900 Fax: (06 1) 472-8905 www.gvh.hu

#### **Média- és Hírközlési Biztos**

1433 Budapest, Pf. 198.. Telefon: (06-1) 429 8644. Fax: (06-1) 429 8761.  
<http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu>

Adatkezeléssel és adatbiztonsággal kapcsolatos panasz esetén:

#### **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság**

1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Honlap: <http://www.naih.hu>

Telefon: (06 1) 391-1400

Telefax: (06 1) 391-1410

E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

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

### **7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános**

**rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj.**

#### **7.1.1 Előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke**

Előfizetői szolgáltatások igénybevételéért Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget ír elő az Előfizető számára. A Szolgáltató tevékenységével összefüggésben az alábbi típusú díjakat számítja fel:

- a) Bármely Előfizető által, jelen Általános Szerződési Feltételekben szabályozott szolgáltatás igénybevételének kezdetekor Szolgáltató egyszeri belépési díjat számol fel.
- b) A szolgáltatás rendszeres igénybevétele után az Előfizető havi előfizetési díjat, míg a havi előfizetési díjakhoz kapcsolódó díjcsomagok váltásáért egyszeri csomagváltási díjat köteles fizetni.
- c) Egyes szolgáltatások keretében forgalmazott adatmennyiség után az Előfizető forgalmi díjat fizet.
- d) Egyes szolgáltatások esetén (pl. helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás) időegység alapú forgalmi díjat fizet (pl. hívásdíj).

A Szolgáltató a fentiekben túlmenően jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott esetekben felszámíthat még egyéb szolgáltatási, más számítási alapú, kapcsolási és adminisztrációs díjakat.

A díjváltozással kapcsolatos szerződésmódosítás eljárásrendjére jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései az irányadók.

A szolgáltatásért, illetve annak igénybevételéért az Előfizető által fizetendő egyszeri és rendszeres díjak a KSH, illetve jogutódja által hivatalosan közzétett, a tárgyévet megelőző év januártól decemberig számított fogyasztói árindexnek megfelelő mértékkel emelkednek tárgyév január 1-től. A díjváltozásról a Szolgáltató egyoldalúan, írásban tájékoztatja az Előfizetőt.

#### **7.1.2 Egyszeri és rendszeres forgalmi díjak, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz**

## **kapcsolódó díjak**

A Szolgáltató által az egyes szolgáltatásokért fizetendő díjak mértékét, az egyes szolgáltatásokkal összefüggő díjcsomagokat, továbbá az e körben felmerülő egyszeri és rendszeres forgalmi díjakat részletesen jelen Általános Szerződési Feltételek 2. számú melléklete tartalmazza.

A 2. számú mellékletben feltüntetett árak nem tartalmazzák a mindenkori általános forgalmi adót, az épületen belüli kábelezés, az épületen kívül elhelyezett antennaszereelés és a betelepülés költségeit.

A Szolgáltató a Béreltvonalai előfizetői szolgáltatás / Helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás / Helyhez kötött adatátviteli szolgáltatás / Hullámhossz előfizetői szolgáltatás tekintetében a 2. számú mellékletben rögzített sáv szélességektől eltérő sáv szélességű szolgáltatásait a konkrét előfizetői igények szerint alakítja ki. A Szolgáltató a Mobil eszközök elérése egyedi hozzáférési ponton / Mobil eszközök elérése egyedi hozzáférési ponton vállalati hálózattal szolgáltatások esetén a 2. számú mellékletben rögzítettektől eltérő maximális letöltési és feltöltési sebességet, valamint a forgalmazott adatmennyiséget a konkrét előfizetői igények szerint alakítja ki. Az egyedi szolgáltatások egyszeri és havi előfizetési díjai, valamint használatarányos (forgalmi) díjai vagy díjcsomagjai az egyedi szerződésben kerülnek megállapításra.

Hibajavításhoz díjak nem kapcsolódnak, kivéve, ha a Felek az egyedi előfizetői szerződésben erről megállapodnak.

### **7.1.3 Díjak, illetve díjcsomagok váltása**

A Szolgáltató a határozatlan idejű előfizetői szerződések Előfizetői számára lehetővé teszi a szabad díj- és szolgáltatáscsomag váltását.

A határozatlan idejű előfizetői szerződések tekintetében a díj- és szolgáltatáscsomag váltása után Előfizető csomagváltási díjat köteles fizetni, mely a csomagváltás teljesítésének hónapjában kerül kiszámlázásra. A csomagváltási díj jelen ÁSZF 2. számú mellékletében került meghatározásra.

### **7.1.4 A díjfizetés és a számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj**

Szolgáltató folyamatos szolgáltatást biztosít az Előfizetőnek. Az Előfizető díjfizetési

kötelezettsége független a szolgáltatás tényleges használatától.

A Szolgáltató az előfizetői szerződésben rögzítettek szerint igénybevett szolgáltatás nyújtásáért havonta egyszer számlát állít ki. A forgalmi díjat nem tartalmazó számlák a tárgyhóban esedékes díjat tartalmazzák, megfizetésük a kiállítás hónapjában esedékes. Szolgáltató a forgalmi díjakat a mérést követő hónapban, utólag számítja fel az Előfizetőnek.

„A kiállított számlán a teljesítés dátuma az általános forgalmi adóról szóló, 2007. évi CXXVII. évi törvény 58.§-a alapján kerül meghatározásra.”

Az Előfizető a – Szolgáltató által tárgyhó 15-ig, az általános forgalmi adóról szóló törvénynek megfelelően, legalább 15 napos fizetési határidővel kiállított – számla ellenértékét átutalással egyenlíti ki Szolgáltató pénzforgalmi számlájára.

Az Előfizető köteles valamennyi fizetési kötelezettségének a Szolgáltató által kiállított és megküldött számlában meghatározott esedékességig eleget tenni banki átutalással. Amennyiben az esedékesség napja munkaszüneti nap, akkor az esedékesség a munkaszüneti napot megelőző utolsó munkanap. Az Előfizető akkor teljesít határidőben, ha a számla összege a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került a számlában meghatározott esedékesség lejártáig.

Ár indexálás esetén, tekintettel arra, hogy a KSH illetve jogutódja az előző évi árindexet csak a tárgyév január 1-et követően teszi közzé, a Szolgáltató az indexált egyszeri és rendszeres díjakat az árindex közzétételét követő első számlában érvényesíti, továbbá a tárgyév január 1-től kibocsátott számlákban az indexált díjakra vonatkozó díjkülönbözeteket akár visszamenőleges hatállyal is érvényesítheti.

A Szolgáltató az esedékes díjakról a tárgyhó 15. napjáig számlát állít ki az Előfizetőnek. A Szolgáltató a számlát havonta egyszer állítja ki, és küldi meg az Előfizető részére, fenntartja azonban a jogot arra, hogy amennyiben a számlázandó - pozitív előjelű - tételek összege nem éri el a 400,- Ft + ÁFA = 508,- Ft-ot, akkor legfeljebb háromhavonta küldje meg a számlát az Előfizetőnek. A számla kiállításának dátuma ez esetben az a nap, amely napon a számlában szereplő pozitív előjelű tételek összege a bruttó 508,- forintot elérte vagy meghaladta. Amennyiben ez az előző számlázás napjától számított három hónapon belül nem következik be, úgy a számlát a Szolgáltató – annak végösszegétől függetlenül – az előző számlázástól számított harmadik hónap elteltét követően küldi meg az Előfizetőnek (tárgyidőszak).

Ha bármelyik határnap munkaszüneti napra esik, a fizetés határnapja a következő munkanap. Amennyiben a tárgyhónapban (tárgyidőszakban) a számlafizetés megtörtént akként, hogy az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került, úgy a Szolgáltató a tárgyhavi (tárgyidőszaki) számlában az Előfizető által befizetett összeget a számlában jóváírja.

A Szolgáltató a tárgyhóban (tárgyidőszakban) fel nem számított vagy tévedésből be nem szedett díjat és szerelési költséget az esedékesség napjától számított egy éven belül számlázhatja.

A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét – függetlenül a fizetés módjától – forintra kerekíti a matematika szabályai szerint.

Szolgáltató a szolgáltatásaihoz kapcsolódóan az Előfizető részére közvetített szolgáltatást is nyújthat, ilyen esetben a közvetített szolgáltatás tényét a számlában egyértelműen feltünteti.

A Szolgáltató jogosult az Előfizetővel fennálló több előfizetői szerződésből (jogviszony) eredő díjakat egy számlán feltüntetni.

Telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás igénybevétele esetén – a Szolgáltató az Előfizető részére küldött számlában az Előfizető által fizetendő díjakat olyan bontásban köteles feltüntetni, amelyben legalább a:

- a) helyi, helyközi, belföldi távolsági (irányonként) és a nemzetközi hívások díja,
- b) mobil rádiótelefon hálózatokban végződött hívások díja (szolgáltatónként), valamint
- c) telefonszolgáltatás útján igénybe vett egyéb tartalomszolgáltatások (így különösen az emelt díjas hívások, adományvonal) díja elkülöníthető (alapvető szintű elkülönítést tartalmazó számla).

Telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás esetén a számlában fel kell tüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, továbbá a díjazási időszakokat és kedvezményeket is.

Telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás esetén a Szolgáltató számlázási időszaka a naptári hónap első nap 0:00 órájától az utolsó nap 24:00 órájáig tart (tárgyhónap) azzal, hogy a tárgyhónapban kezdeményezett, de a következő hónapban befejezett hívás esetén a hívás tárgyhónapra eső része is következő hónapi használatnak számít, a díjazási

időszaknak megfelelő elszámolással.

**7.1.5 A kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt**

A Szolgáltató jogosult arra, hogy külön, előre meghirdetett módon és az általa meghatározott időszakban a havi díjak vagy az egyszeri díjak mértékét kedvezményesen állapítsa meg, esetleg részletfizetési kedvezményt adjon.

A Szolgáltató az egyes akciókat, az akciók feltételeit (így különösen a díjakat), valamint akciókban való részvétel feltételeit internetes honlapján teszi közzé. Az akciós díjak és azok alkalmazhatóságának alapvető feltételeit a vonatkozó egyedi előfizetői szerződések ugyancsak tartalmazzák.

**7.1.6 Az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is.**

**Díj visszatérítési kötelezettség**

Szolgáltató az Előfizetőnek jóváírja

- a) tévesen felszámított és beszedett díjat (túlszámlázás),
- b) a szolgáltatás szünetelése, megszűnése esetén a már befizetett díjat, illetve annak meghatározott hányadát. A díj jóváírására a túlfizetés tisztázását követő számlázási időszakban kerül sor.

A díjakra, díjazási feltételekre vonatkozó részletes szabályokat az ÁSZF 7.1. pontja és a 2. sz. melléklet tartalmazza.

A végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást – amennyiben értelmezhető – az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

**7.2 A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések**

Az Előfizető köteles az általa használatba vett szolgáltatás, Szolgáltató által meghatározott díját határidőre megfizetni. A számlafizetés banki átutalással történhet. Késedelmes fizetés esetén az Előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni. A késedelmi kamat mértéke a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerese.

A késedelmi kamat összegének meghatározásában minden megkezdett naptári nap

egész napnak számít, melyek a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő naptári naptól kezdődően számíthatóak az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltató bankszámláján történő jóváírásának napjáig. Amennyiben az összeget az Előfizető nem a Szolgáltató bankszámlájára fizeti be, úgy a jóváírás napjának az összeg, Szolgáltatóhoz történő megérkezésének napját kell a befizetés napjának tekinteni.

A Szolgáltató jogosult a díjszabást a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározottak szerint egyoldalúan módosítani, így különösen, de nem kizárólag jogszabályváltozás, hatósági vagy bírósági döntés következtében vagy a körülményekben bekövetkező lényeges változás esetén, erről köteles az Előfizetőt a módosítás hatályba lépését legalább 30 nappal megelőzően, a jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott módon tájékoztatni.

Teljesítés napjának banki átutalás esetén azt a napot kell tekinteni, amelyiken a Szolgáltató bankszámláján a díj megjelenik.

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

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért, legfeljebb az Előfizető meglévő vagyonának a Szolgáltató közvetlen károkozása következtében fellépő csökkenésének mértékéig felelős. Nem kell megtéríteni az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni-, és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez, vagy kiküszöböléséhez szükséges. A Szolgáltató nem téríti meg az Előfizetőt ért kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetve csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben tőle elvárható lett volna.

A késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti kártérítési igényt az Előfizető vagy képviselője jelentheti be a Szolgáltatónál. A Szolgáltató által a késedelmes vagy hibás teljesítéssel összefüggésben fizetett kötbér kizárja a Szolgáltató ugyanezen eseménnyel összefüggésben fennálló kártérítési felelősségét, a megfizetett kötbér ebben az esetben kárátalálynak is minősül.

A bizonyítottan a Szolgáltató által okozott kárt a Szolgáltató köteles az erre irányuló bizonyítékok részére való megküldésétől számított 30 napon belül megtéríteni az alábbiak szerint:

a) az Előfizető által a bizonyított és a Szolgáltató által nem vitatott kár összegéről kiállított számlát a Szolgáltató vagy beszámítja a következő havi szolgáltatási díjat tartalmazó

számlájába, vagy átutalással a fenti időszakon belül kiegyenlíti;

b) amennyiben a Szolgáltató kártérítési kötelezettségét vitatja, úgy 30 napon belül köteles az Előfizetőt írásban értesíteni az elutasítás indokainak rögzítésével.

A Szolgáltatót nem terheli felelősség a szolgáltatásban felmerülő zavarokért illetőleg nem kielégítő minőségéért, ha

a) ez az Előfizető magatartására, illetve az érdekkörében eljáró más személy magatartására, a végberendezések nem rendeltetésszerű használatára, illetve az ehhez csatlakoztatott kiegészítő berendezések előírástól eltérő használatára vezethető vissza;

b) a kár vis major következtében merült fel;

c) más szolgáltató működésére vezethető vissza.

Az értékcsökkenésért, illetve a kötbérterhes szolgáltatási kötelezettségért való felelősség a késedelem, illetve hibás teljesítés esetén az okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkeztének napjától esedékes.

A Szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a határidőben történő, illetve hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogyan az, az adott helyzetben általában elvárható.

Az előfizetői szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el, amely határidőt a Szolgáltató általi késedelmes vagy hibás teljesítés esetében a késedelmes vagy a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

#### **7.4 Az Előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai**

A Szolgáltató kötbért kizárólag az alábbi esetekben fizet az Előfizető részére:

a) szolgáltatás hozzáférési pont késedelmes létesítése esetén,

b) hibás teljesítés esetén,

c) a szolgáltatás korlátozásának megszüntetése esetén bekövetkezett késedelem miatt,

d) késedelmes áthelyezés esetén,

e) késedelmes átírás esetén, vagy

f) hiba késedelmes kivizsgálása vagy kijavítása esetén.

Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

Az Előfizetőt megillető kötbér mértéke:

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és kifejezetten a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése.

A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez.

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja, vagy

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

Ha az Előfizetőt megillető kötbér összege meghaladja az előfizetői szerződés szerinti havi vagy időszaki díj hatszorosát, a Szolgáltató a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben fizeti meg.

Szolgáltatás késedelmes vagy hibás létesítése esetén

A szolgáltatás hozzáférési pont késedelmes vagy hibás létesítése esetén, ha az Előfizető az előfizetői szerződésben rögzített módon és időben Szolgáltatónak felróható okból a szolgáltatást igénybe venni nem képes, akkor a kötbér a késedelem minden napja után a kötbért fizet, melynek összege minden késedelmes nap után a kedvezmények nélküli belépési díj egytizenötöd része vagy a kedvezmények nélküli havi előfizetési díjak közül a magasabb összeg, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egyharmincad részének nyolcszorosa. Szolgáltatás késedelmes létesítése esetén a kötbér maximuma egyenlő az előfizetési díj egy havi összegével.

Hibás teljesítés, illetve a hiba késedelmes kivizsgálása vagy kijavítása esetén

Ha szolgáltató az Előfizető által bejelentett hibát nem vizsgálja ki és ennek eredményéről az Előfizetőt nem értesíti a fenti 6.1.1 pontban meghatározott határidőn belül, a Szolgáltató kötbért fizet az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig. A kötbér a hibabejelentés hónapjára vonatkozó szolgáltatásra vagy szolgáltatáscsomagra meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összege vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmcada.

Az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárás eredményeként valósnak bizonyult hibák jelen Általános Szerződési Feltételekben szereplő célértéken túli kijavítása esetében a Szolgáltató kötbért fizet a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig, az alábbiak szerint:

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó szolgáltatásra vagy meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg, előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmcada.

Ha a hiba következtében a szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke a vetítési alap nyolcszorosa.

Ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni, a kötbér mértéke a vetítési alap négyszerese.

A Hibás teljesítés esetén a kötbér maximuma egyenlő az előfizetési díj egy havi összegével.

A Szolgáltató a hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlenülése esetén a hibás teljesítésre vonatkozó kötbérszámításnak megfelelő összegű díjcsökkentést alkalmaz.

Késedelem a szolgáltatás korlátozásának megszüntetése esetén

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Amennyiben Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj egy harmincad részének négyszerese.

Késedelmesen megszüntetett korlátozás esetén a kötbér maximuma egyenlő a visszakapcsolási díj kétszeres összegével.

Késedelmes áthelyezés esetén

Áthelyezési késelem esetén, azaz az áthelyezési kérelem benyújtásától számított 30 napos határidő be nem tartásakor a Szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia a Szolgáltatónak.

Késedelmes áthelyezés esetén a kötbér maximuma egyenlő az áthelyezési díj összegével.

Késedelmes átírás esetén

Átírási késelem esetén, azaz az átírási kérelem benyújtásától számított 15 napos határidő be nem tartásakor a Szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia a Szolgáltatónak. Késedelmes átírás esetén a kötbér maximuma egyenlő az átírás díjának összegével.

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

### **8.1 A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.**

Számhordozással kapcsolatos szabályokat jelen Általános Szerződési Feltételek 1. számú melléklete tartalmazza.

### **8.2 Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik**

A szünetmentes szolgáltató váltással kapcsolatos eljárás részletes szabályait az ÁSZF 1 sz. melléklete tartalmazza.

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

Jelen Általános Szerződési Feltételek a közvetítőválasztás tekintetében rendelkezéseket nem tartalmaz, tekintettel arra, hogy a Szolgáltató közvetítőválasztási szolgáltatást nem nyújt.

## **9 Az előfizetői szerződés időtartama**

Szolgáltató előfizetői szerződést határozott, illetve határozatlan időre köt.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha a felek ennek ellenkezőjéről állapotodnak meg, vagy ha a határozott időtartam lejárta előtt az Előfizető úgy nyilatkozik, hogy a határozott időtartam leteltét követően a szerződést megszünteti.

A határozott időtartamra kötött üzleti előfizetői szerződés időtartamát a felek az egyedi előfizetői szerződésben határozzák meg. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. Nem hosszabbítható meg a szolgáltatáscsomagra vagy szolgáltatásokból és végberendezésekből álló csomagra vonatkozó határozott idejű előfizetői szerződés időtartama, ha a szerződés módosítására azért kerül sor, mert az Előfizető újabb elektronikus hírközlési szolgáltatást rendel meg, vagy további elektronikus hírközlő végberendezést igényel, kivéve, ha az Előfizető a szerződés

módosításakor a meghosszabbításhoz kifejezetten hozzájárul.

A felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését követő új előfizetői szerződés feltételeiről. A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal egyértelműen tájékoztatja az Előfizetőt tartós adathordozó útján a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásáról. A tájékoztatás kiterjed:

a) a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződés olyan lényeges tartalmi elemeire, amely az igénybe vett szolgáltatás esetében értelmezhető, így különösen az alapvető díjszabásra, az adatforgalmi korlátozásra, az adatátviteli sebességekre, a lefedettségre, a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételére;

b) a legkedvezőbb díjszabásra vonatkozó tájékoztatás tekintetében az Előfizető felhasználási szokásainak figyelembevételével a határozott időtartamú előfizetői szerződéssel igénybe vett szolgáltatás paramétereire összehasonlítva leginkább hasonló legkedvezőbb díjazású díjcsomagra, továbbá

c) a határozott idejű szerződés megszüntetésének általános szerződési feltételeiben meghatározott lehetséges módjaira.

Olyan szerződések, melyek egyedi akciókat és díjkedvezményeket tartalmaznak, csak a Szolgáltató feltételei alapján, eseti jelleggel köthetők.

#### **9.1.1 A szolgáltatás szüneteltetésének és korlátozásának szabályait jelen Általános Szerződési Feltételek 5. pontja, a megszüntetésének feltételeit pedig a 12. pontja tartalmazza részletesen.**

## **10 Adatkezelés, adatbiztonság**

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

### **10.2 Adatkezelések fajtái, jogalapja és célja**

A Szolgáltató az előfizetői szerződés, valamint az erre irányadó jogszabályokban, így különösen az Eht.-ban, a Rendeletben, a GDPR-ban és az Infotv.-ben meghatározott

kötelezettségek teljesítése érdekében olyan adatokat is kezelhet az érintett hozzájárulása alapján, amelyek természetes személyekkel kapcsolatba hozhatók, és amely által egy adott természetes személy (érintett) közvetve vagy közvetlenül azonosíthatóvá válik, illetve amely az érintettre vonatkozó következtetést tartalmaz (személyes adat). Bár a személyes adatok kizárólag természetes személyekre vonatkoznak, a Szolgáltató, döntése szerint jogosult arra, hogy a jelen 10. pont szerinti szabályokat egyéb, nem személyes adatok tekintetében is alkalmazza, így különösen, hogy az adatbiztonsági előírásokat és az adatkezelésről szóló tájékoztatásra vonatkozó szabályokat ezen adatok tekintetében is érvényesítse. Az adatkezelés részleteire a Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatói irányadók. Az Adatkezelési Tájékoztatók letölthetők a Szolgáltató honlapjáról (<https://pro-m.hu/adatkezelesi-tajekoztatok/>) vagy ügyfélszolgálati irodájában elérhető. A jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti szolgáltatások nyújtása nem tehető függővé olyan előfizetői adat megadásától, amely a jogszabályban előírt, illetve az előfizetői szerződésben meghatározott kötelezettségek teljesítése, jogok gyakorlása érdekében nem szükséges.

A szolgáltatások teljesítésével összefüggésben a Szolgáltató az alábbi adatokat kezeli:

- Előfizetői adatok kezelése (CRM). Az adatkezelés jogalapja az Eht., különösen annak 129.§ (5) bekezdése, 154.§ (1) bekezdése, 157.§ (2) bekezdése és 159/A.§-a, továbbá a Számvtv. és Art. számviteli és adózási bizonylatok megőrzésével kapcsolatos rendelkezései. Az adatkezelés célja az Előfizetők nyilvántartása, egymástól való megkülönböztetése, kapcsolattartás, tájékoztatás, számlabemutató, a számlák kiegyenlítése és direkt marketing célú megkeresés. Nyilvántartási szám beszerzése folyamatban.

A fentiekől eltérő adatkezelésekről a Szolgáltató az Adatkezelési Tájékoztatóban értesíti az Előfizetőket.

### 10.2.1 Kezelt személyes adatok köre és az adatkezelés időtartama

A fentiekben meghatározott CRM célú adatkezelés elsősorban az alábbi személyes adatok kezelését és az ehhez szükséges nyilvántartások vezetését jelenti:

- a) a 2.2 pontban meghatározott adatok, továbbá az Előfizetőhöz rendelt telefonszámok, a fizetési számlaszámok, és a Szolgáltató által generált ügyfél azonosító;

- b) a szerződéskötés érdekében létrejött ajánlatok kezelése;
- c) a díjhátralékokkal, valamint azok érvényesítésével összefüggő adatkezelések;
- d) az ügyfélszolgálattal, hibabejelentésekkel, ügyfélpanaszokkal kapcsolatos adatkezelések;
- e) a Szolgáltató hibás teljesítésével összefüggésben készült szakértői mérési jegyzőkönyvekkel kapcsolatos adatkezelések;
- f) a rendkívüli események nyilvántartására, kezelésére és bejelentésére vonatkozó adatkezelések;
- g) nem természetes személy Előfizetők esetében a nyilvántartás tartalmazhatja a szolgáltatásokat ténylegesen igénybe vevő természetes személyek nevét, a hozzájuk rendelt külön azonosítókat, telefonszámokat, a beosztás megjelölését és a magáncélú használatra vonatkozó utalást;
- h) a hívásforgalmi adatok között a hívott felek nevét, címét, telefonszámát és a hívás időtartamát.

A helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás szerinti adatkezelés az Előfizetők nevének, azonosítójának, telefonszámának és – amennyiben ez rendelkezésre áll – a szolgáltatás hozzáférési pont helyére terjed ki.

Az adatkezelés tényleges időtartamát az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza, de az nem haladja meg az egyes jogszabályokban meghatározott időtartamot, ennek hiányában azt az időtartamot, amelyre az érintett hozzájárulása vonatkozik.

<b>Adat fajtája</b>	<b>Az adatkezelés célja</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme</b>	<b>Az adatkezelés időtartama</b>
Nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén a pénzforgalmi számlaszáma	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszédése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c.) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	KÖTELEZŐ a.) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés b.) Eht. 159/A. § c.) Számviteli törvény	a.) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b.) A szerződés megszűnését követő 1 év c.) A szerződés megszűnését követő 8 év
Előfizetői hozzáférési pont helye	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszédése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c.) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	KÖTELEZŐ a.) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont és 157. § (2) bekezdés b.) Eht. 159/A. § c.) Számviteli törvény	a.) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b.) A szerződés megszűnését követő 1 év c.) A szerződés megszűnését követő 8 év
Előfizető e-mail címe, mint az előfizetői hozzáférési pont azonosítója	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszédése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	Internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződés esetén: KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 157. § (2) bekezdés b) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)

<b>Adat fajtája</b>	<b>Az adatkezelés célja</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme</b>	<b>Az adatkezelés időtartama</b>
Kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek: e-mail cím, mobil telefonszám, fax-szám, értesítési cím	a.) Számlázás és kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, kapcsolattartás	Egy kapcsolattartásra alkalmas elérhetőség megadása KÖTELEZŐ, a többi ÖNKÉNTES a.) Eht. 154. § (1) bekezdés, Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont, és 157. § (2) bekezdés vagy b.) Előfizető hozzájárulása esetén	a.) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés),
A szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek (pl. belépési díj, szerelési költség) mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 129. § (6) bekezdés h) pont	A szerződés megszűnéséig, illetve a díjtartozás elévüléséig
Kapcsolattartó személy/ meghatalmazott személyazonosító adatai: név, születési név, lakóhely, anyja neve, születési helye és ideje, személyigazolvány száma	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Előfizetői szolgáltatás száma vagy egyéb azonosítója (ügyfél azonosító)	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)

<b>Adat fajtája</b>	<b>Az adatkezelés célja</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme</b>	<b>Az adatkezelés időtartama</b>
Az előfizető címe és az előfizetői szolgáltatás típusa	a.) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszédése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő	KÖTELEZŐ a.) Eht. 157. § (2) bekezdés c) pont b.) Eht. 159/A. §	a.) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés) b.) A szerződés megszűnését követő 1 év
Elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszédése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont,	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés),
Hívó és hívott előfizetői számok	a.) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszédése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás	KÖTELEZŐ a.) Eht. 157. § (2) bekezdés e) pont b.) Eht. 159/A. §	a.) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b.) A szerződés megszűnését követő 1 év
A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, valamint az IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók	a.) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszédése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ a.) Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont b.) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont c.) Számviteli törvény	a.) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b.) Az adatok keletkezésétől számított 1 év c.) A számla keltétől számított 8 év

<b>Adat fajtája</b>	<b>Az adatkezelés célja</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme</b>	<b>Az adatkezelés időtartama</b>
Hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	a.) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése b.) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás	KÖTELEZŐ a.) Eht. 157. § (2) bekezdés g) pont b.) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont	a.) A szerződés megszűnését követő 1 év(elévülés), b.) Az adatok keletkezésétől számított 1 év
Díjfizetéssel és a díjtarozással összefüggő adatok	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés h) pont	Az adott számlakövetelés Eht. 143. § (2) bekezdés szerinti elévüléséig
Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés i) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Telefonszolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, így különösen annak számlázására vonatkozó adatok	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés j) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
Az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés k) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)



- a) A felhasználók Szolgáltatónál meglévő adatait hozzájárulásuk alapján az Előfizetővel létrejött szerződés keretei között a Szolgáltató továbbíthatja az Előfizető részére.
- b) A Szolgáltató az általa kezelt adatokat számlázás céljából továbbítja az ezzel megbízott közreműködő részére.

A Szolgáltató az Európai Gazdasági Térség területén kívülre nem továbbít személyes adatokat. Az adattovábbítások részleteiről, a címzettek személyéről és az újabb esetleges adattovábbításokról a Szolgáltató az Adatkezelési Tájékoztatóban ad bővebb felvilágosítást.

#### **10.2.4 Adatfeldolgozók**

A Szolgáltató fenntartja a jogot adatfeldolgozó igénybevételére, melynek személyéről legkésőbb az adatfeldolgozás megkezdésekor egyedi módon vagy az Adatkezelési Tájékoztató részeként tájékoztatást nyújt.

#### **10.2.5 Adatbiztonsági szabályok, adatkezeléssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek**

##### **Adatbiztonsági szabályok**

A Szolgáltató megfelelő műszaki és szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítja a közlés bizalmasságát és a szolgáltatás biztonságát és az Előfizetők, valamint a felhasználók adatainak védelmét. A Szolgáltató által alkalmazott intézkedéseknek – figyelembe véve az elérhető legjobb gyakorlatot és az intézkedések várható költségeit – a szolgáltatások nyújtásával és a hálózat egységességével kapcsolatban a Szolgáltatónál felmerülő kockázatoknak megfelelő biztonsági szintet kell nyújtaniuk.

Az adatbiztonsági kötelezettségek teljesítése körében a Szolgáltató védi az Előfizető és a felhasználó személyes adatait, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen. A Szolgáltató kötelezettsége kiterjed a hírközlési hálózat jogosulatlan hozzáférés elleni védelmére is.

#### **10.2.6 Az adatbiztonsággal kapcsolatos részletes tudnivalókat az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.**

##### **Az érintett jogai**

A GDPR 15. cikke alapján az érintett kérelmezheti a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést az alábbiak szerint:

(1) Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:

- a) az adatkezelés céljai;
- b) az érintett személyes adatok kategóriái;
- c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
- d) adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- e) az érintett azon joga, hogy kérelmezheti az Adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
- f) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
- g) ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;
- h) az automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.

(2) Az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért az Adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló, ésszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri. A másolat igénylésére vonatkozó jog nem érinti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

A GDPR 16. cikke alapján az érintett jogosult az Adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adat helyesbítését kérni.

Az érintett erre vonatkozó kérése esetén az Adatkezelő köteles indokolatlan késedelem nélkül helyesbíteni a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését.

A GDPR 17. cikke alapján az érintett jogosult az Adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adat törlését kérni az alábbiak szerint:

(1) Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok törlését kérje, az Adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b) az érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) az érintett tiltakozik a közérdekből, közhatalmi jogosítvány gyakorlása érdekében vagy az adatkezelő (harmadik fél) jogos érdekében történő adatkezelése ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett a tiltakozik a közvetlen üzletszerzés érdekében történő adatkezelés ellen;
- d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- e) a személyes adatokat az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban (magyar jogban) előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatok gyűjtésére az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

(2) Ha az Adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és az (1) bekezdés értelmében azt törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az észszerűen elvárható lépéseket – ideértve technikai intézkedéseket – annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő adatkezelőket, hogy az érintett kérelmezte tőlük a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

(3) Az Érintett törlési jogának korlátozására csak a GDPR-ban írt alábbi kivételek fennállása esetén kerülhet sor, azaz a fenti indokok fennállása esetén a személyes adatok további megőrzése jogszerűnek tekinthető:

- a) ha a véleménynyilvánítás és a tájékozódás szabadságához való jog gyakorlása, vagy
- b) ha valamely jogi kötelezettségnek való megfelelés, vagy
- c) ha közérdekből végzett feladat végrehajtása, vagy
- d) ha az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása miatt, vagy
- e) ha népegészségügy területén érintő közérdekből,
- f) ha közérdekű archiválás céljából, vagy
- g) ha tudományos és történelmi kutatás céljából vagy statisztikai célból, vagy
- h) ha jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges.

A GDPR 18. cikke alapján az érintett jogosult az Adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adat kezelésének korlátozását kérni az alábbiak szerint:

(1) Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- a) az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- b) az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- c) az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- d) az érintett tiltakozott a közérdekből, közhatalmi jogosítvány gyakorlása érdekében vagy az adatkezelő (harmadik fél) jogos érdekében történő adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

(2) Ha az adatkezelés a fentiek alapján korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekből lehet kezelni.

(3) Az Adatkezelő az érintettet, akinek a kérésére az (1) bekezdés alapján korlátozták az adatkezelést, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja.

A GDPR 21. cikke alapján az érintett jogosult az Adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adat kezelése ellen tiltakozni az alábbiak szerint:

(1) Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak közérdekből, közhatalmi jogosítvány gyakorlása érdekében vagy az adatkezelő (harmadik fél) jogos érdekében történő kezelése ellen, ideértve az ezen alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az Adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

(2) Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik. Ha az érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

(3) A tiltakozáshoz való jogra legkésőbb az érintettel való első kapcsolatfelvétel során kifejezetten fel kell hívni annak figyelmét, és az erre vonatkozó tájékoztatást egyértelműen és minden más információtól elkülönítve kell megjeleníteni.

(4) Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódóan és a 2002/58/EK irányelvtől eltérve az érintett a tiltakozáshoz való jogot műszaki előírásokon alapuló automatizált eszközökkel is gyakorolhatja.

(5) Ha a személyes adatok kezelésére tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozhasson a rá vonatkozó személyes adatok kezelése ellen, kivéve, ha az adatkezelésre közérdekű okból végzett feladat végrehajtása érdekében van szükség.

A GDPR 20. cikke alapján az érintett jogosult a rá vonatkozó személyes adatok hordozhatóságára az alábbiak szerint:

(1) Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:

- a) ha az adatkezelés jogalapja az Érintett hozzájárulása, vagy az Érintettel kötött szerződés teljesítése
- b) és az adatkezelés automatizált módon történik.

(2) Az adatok hordozhatóságához való jog gyakorlása során az érintett jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

(3) Az adatok hordozhatóságához való jog gyakorlása nem sértheti a törléshez való jogot. Az adathordozás joga nem alkalmazandó abban az esetben, ha az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítványai gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

(4) Az adatok hordozhatóságához való jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

A GDPR 7. cikk (3) bekezdése alapján az érintett jogosult a személyes adatainak kezeléséhez adott hozzájárulást bármely időpontban visszavonni az alábbiak szerint:

Az érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét. A hozzájárulás visszavonását ugyanolyan egyszerű módon jogosult megtenni, mint annak megadását.

Az érintett jogorvoslati joga bíróság előtt, felügyeleti hatósághoz címzett panasz

Az érintett által tapasztalt jogellenes adatkezelés esetén polgári pert kezdeményezhet az Adatkezelő ellen. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az érintett választása szerint – a lakóhelye szerinti törvényszék előtt is megindítható (a törvényszékek felsorolását és elérhetőségét az alábbi linken keresztül tekintheti meg: <http://birosag.hu/torvenyszekek>

Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül, minden érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál – különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban –, ha az érintett megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti a GDPR-t.

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)

cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.  
postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9.  
e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)  
telefon: +36 (1) 391-1400  
fax.: +36 (1) 391-1410  
honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)

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

Jelen Általános Szerződési Feltételek bármely rendelkezésével kapcsolatban az Előfizető nyilatkozatot tehet. A nyilatkozat megtehető személyesen az ügyfélszolgálaton, továbbá írásban postai levél és elektronikus levél útján. Amennyiben valamelyik nyilatkozat az Előfizető tekintetében elveszik, vagy visszakereshetlenné válik, az adott nyilatkozat pótlására a Szolgáltató postai úton levélben, vagy ha az Előfizető rendelkezik elektronikus elérhetőséggel, úgy e-mail útján felhívja az Előfizetőt. Pótlásukra a Szolgáltató a felhívástól számított 8 napot biztosít.

A nyilatkozatok valóságát illetően az Előfizetőt, vagy nyilatkozattevőt büntetőjogi felelősség terheli.

Szolgáltató értéknövelt szolgáltatás nyújtása, vagy saját üzletszerzési céljából – kizárólag az Előfizető kifejezett előzetes hozzájárulásával - kezelheti az Előfizető azonosító (név, cím, telefonszám) és az Előfizető forgalmi adatait. A megfelelő hozzájárulást az Előfizető a Szolgáltató - Adatkezelési hozzájárulás c. formanyomtatványán adathatja meg a szerződéskötéskor. A hozzájárulás megadása, illetve visszavonása az előfizetői jogviszony fennállása alatt bármikor lehetséges. Az Előfizető ezen hozzájárulását az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy később a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve írásban feltétel nélkül bármikor módosíthatja vagy visszavonhatja.

A Szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az előfizető azonosításához és az általa

igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a szolgáltató általi adatkezelését az Eht. vagy más jogszabály lehetővé teszi.

A Szolgáltató valamennyi helyhez kötött telefonszolgáltatást vagy hangszolgáltatást igénybe vevő előfizetőjéről évente elektronikus formában előfizetői névjegyzéket készít. A Szolgáltató az előfizetői névjegyzéket elektronikusan, az interneten keresztül bárki számára hozzáférhetővé teszi és folyamatosan frissíti a központi tudakozón keresztül.

A Szolgáltató az előfizető számára külön költség nélkül biztosítja azt a jogot, hogy kérésére:

- a) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;
- b) az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás céljára;
- c) székhelyét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.

Az előfizetői névjegyzéket az előfizető térítésmentesen veheti át.

A Szolgáltató közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából az Előfizetővel kapcsolatot kezdeményezhet, kivéve, ha az Előfizető az előfizetői szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt, egy évben legalább egy alkalommal megtett nyilatkozatával a kapcsolatfelvételt ellenzi.

Ha az Előfizető évente legalább egy alkalommal nyilatkozatát nem teszi meg, azt úgy kell tekinteni, hogy a közvélemény-kutatási célú hívások fogadását nem ellenzi. Ez esetben a Szolgáltató köteles a kapcsolatfelvételt biztosítani a közvélemény-kutató és az Előfizető között.

A Szolgáltatók az előfizetői névjegyzékben levő adatokat arra használhatja, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

A Szolgáltató az elektronikus előfizetői névjegyzékben levő adatok összekapcsolására más adattal vagy nyilvántartással, kizárólag akkor jogosult, ha részére működtetési

okokból szükséges.

Az Előfizető előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatait az egyedi előfizetői szerződés mellékletei tartalmazzák.

A Szolgáltató ezúton felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy amennyiben az előfizető a hívott telefonszámokat tartalmazó forgalmi kimutatást kér, úgy az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz az érintett felhasználók hozzájárultak. A hozzájárulás hiányában a díjszámításhoz szükséges forgalmi és számlázási adatokat a hívásrészletező nem tartalmazhatja teljes körűen azokban az esetekben, ahol a díj számításához a hívott szám egyértelmű azonosítása szükséges.

A Szolgáltató a hozzájárulás meglétére vonatkozó előfizetői nyilatkozat valóságtartalmát nem köteles vizsgálni, azért kizárólag az Előfizető tartozik felelősséggel.

## **12 Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei**

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

#### 12.1.1. Az előfizetői szerződés módosulásának esetei

Az előfizetői szerződés az alábbi esetekben módosulhat:

- a) a felek közös megegyezésével, amelyet kezdeményezhet az Előfizető vagy a Szolgáltató;
- b) a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításával.

Az előfizetői szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó szabályokat (jelen

Általános Szerződési Feltételek 2. pontja) kell megfelelően alkalmazni, a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglalt kivételekkel. Az előfizetői szerződés módosítását a jelen pontban részletezettek szerint kezdeményezheti mind az Előfizető, mind a Szolgáltató.

Ha az előfizetői szerződés bármelyik rendelkezése érvénytelen vagy érvényesíthetetlen, az illető rendelkezést az előfizetői szerződésből leválasztottnak és töröltnek kell tekinteni. Ennek a rendelkezésnek az érvénytelensége, illetve érvényesíthetlensége nem érinti az előfizetői szerződés többi részének érvényességét és érvényesíthetőségét, hacsak a felek bármelyike nem kötötte volna meg az előfizetői szerződést az adott rendelkezés hiányában.

12.1.2. A Szolgáltató joga egyoldalú szerződésmódosítására, az Előfizetőt ez esetben megillető jogok, az Előfizető tájékoztatásának módja

A Szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételeket és az egyedi előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően különösen, de nem kizárólag az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- c) a körülményekben (ideértve többek között a Szolgáltató gazdasági helyzetét is) bekövetkezett lényeges változás,
- d) előfizetői hívószám megváltoztatása;
- e) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az Előfizető számára előnyös módon változnak meg.

Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek, illetve az előfizetői szerződés fentiek szerinti egyoldalú módosítása esetén köteles a módosításról a hatálybalépést megelőzően legalább 30 nappal az adott módosítással érintett Előfizetőket az őket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt tartós adathordozón értesíteni. Az előzetes értesítésre vonatkozó határidőt nem kell alkalmazni, ha az Általános Szerződési Feltételek módosítása az Előfizetőnek már nyújtott szolgáltatásokat nem érinti.

A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén az Előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 45 napon belül az előfizetői szerződés azonnali hatályú felmondására, kivéve, ha a módosítás következtében az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg; vagy ha a módosítás adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az Előfizető számára hátrányos rendelkezést; vagy a módosítás kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.

Nem tekinthető az Előfizető számára előnyös módosításnak a díjak, a díjcsomagok, az adatforgalmi korlátozások, az adatátviteli sebességek, a lefedettség, vagy a személyes adatok kezelésének az Előfizető számára nem egyértelműen előnyös megváltoztatása, még akkor sem, ha azok előnyös változásokkal járnak együtt. Nem tekinthető adminisztratív jellegű módosításnak valamely szerződési feltétel olyan változása, amely a szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket érdemben módosítja.

A Szolgáltató az előfizetői hívószámot legalább 30 napos előzetes értesítést követően egyoldalúan megváltoztathatja, ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Hatóság igazolta vagy ha a számváltoztatást jogszabály kötelezővé teszi. Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a szolgáltató a hívószámot ne rendelje más előfizetőhöz és a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a szolgáltató - a szolgáltató által meghatározott szöveggészletből az előfizető által választott szöveggel - tájékoztatást adjon. Ezen szolgáltatások az Előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentesek.

A Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján mindaddig tájékoztatást ad, amíg a hívószámot nem rendel más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított 1 évig.

Az előfizetői hívószám fentiek szerinti egyoldalú megváltoztatása esetén az Előfizetőt nem illeti meg a 45 napos felmondási jog.

### 12.1.3. A Szolgáltató által kezdeményezett kétoldalú szerződésmódosítás

A Szolgáltató szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatában közérthetően és

áttekinthetően köteles rögzíteni, hogy az előfizetői szerződés módosítása esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, továbbá köteles tájékoztatni az Előfizetőt a szerződésmódosítás menetéről.

A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az Előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Nem tekinthető az Előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó magatartásának az előfizetői szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető előfizetői jog gyakorlása, vagy kötelezettség teljesítése, így különösen a szolgáltatás további igénybevétele, illetve a szolgáltatás ellenértékének megfizetése. Amennyiben az Előfizető a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad. 12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje.

Az előfizetői szerződés kétoldalú módosítását bármely fél szabadon kezdeményezheti.

12.1.4. Előfizető különösen az alábbi esetekben kezdeményezheti a szerződés módosítását:

- a) ha az Előfizető személyében változás következik be (Átírás, lásd jelen Általános Szerződési Feltételek 12.2. pont), de a szolgáltatás hozzáférési pont nem változik;
- b) ha az Előfizető kéri a szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezését;
- c) ha az Előfizető adataiban változás történik;
- d) az előfizetői hívószám megváltoztatása.

12.1.5. Átírás, áthelyezés, hívószám megváltoztatás szabályai, határideje

Az Előfizető kérheti a szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezését a Szolgáltató működési területén belül. Amennyiben az áthelyezési kérelem teljesíthető, az áthelyezés teljesítési határideje a kérelem beérkezésétől számított 30 nap, amelyről a Szolgáltató a kérelem kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban tájékoztatja az Előfizetőt. A határidő Szolgáltatónak felróható okból be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni (lásd 7.4 pont). A kötbér összegét a Szolgáltató az áthelyezés díját tartalmazó számlán írja jóvá.

Ha az Előfizető a szolgáltatás igénybevételi helyének megváltoztatását, áthelyezését kéri

és ezt a Szolgáltató, a műszaki feltételek miatt a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül nem tudja teljesíteni, erről a Szolgáltató az Előfizetőt az általa vállalt teljesítési időpont megjelölésével írásban értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 15 napon belül. Szükség esetén a felek jóhiszeműen egyeztetnek az áthelyezéssel kapcsolatos körülményekről és lehetőség szerint megoldást találnak a helyzet rendezésére.

Amennyiben a felek nem jutnak egyezségekre, akkor határozatlan időbeli hatályú jogviszony esetén az Előfizető választhat, hogy áthelyezési igényét továbbra is fenntartja-e, amely esetben a szolgáltatás hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés tényleges teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel, vagy 30 napos felmondási idővel felmondhatja előfizetői jogviszonyát. Határozott idejű előfizetői szerződés esetén az Előfizető felmondási jogát nem érvényesítheti, ha az általa megjelölt új földrajzi helyen/telephelyen a szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezése az Előfizető vagy az Előfizető érdekkörébe tartozó harmadik fél hozzájárulása vagy engedélyének hiánya, vagy a Szolgáltató által az Előfizetőnek az áthelyezésre adott ajánlatának elutasítása miatt meghiúsul, vagy műszaki okokból nem lehetséges.

A Szolgáltató az Előfizető áthelyezési kérelmét annak kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban elutasíthatja, amennyiben az rajta kívül álló okból nem teljesíthető, vagy az Előfizetőnek a díjtartozási felszólításban megjelölt, de legalább 15 napot meghaladó esedékes tartozása van.

Szolgáltató az Előfizető kérésére módosíthatja az előfizetői szerződést, ha az Előfizető személyében jogutódlás következtében változás következik be, de a szolgáltatás hozzáférési pont helye nem változik. Az átírás teljesítésének határideje a kérelem beérkezésétől számított 15 nap. Az átírás teljesítésének feltétele a valamennyi szükséges adatot tartalmazó, írásban benyújtott átírási kérelem Szolgáltató által történő kézhezvétele. A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni (lásd 7.4 pont).

A Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetői hívószámot megváltoztatja, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A felek eltérő megállapodása hiányában a megváltozott hívószámot a Szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból. Ha a Szolgáltató az Előfizető által kért előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, azt részletesen megindokolja.

Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a szolgáltató

a hívószámot ne rendelje más Előfizetőhöz és a korábbi Előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a Szolgáltató - a Szolgáltató által meghatározott szövegtől az előfizető által választott szöveggel - tájékoztatást adjon.

A Szolgáltató a felek eltérő megállapodása hiányában az előfizetői hívószámot 6 hónap után rendeli más előfizetőhöz.

## 12.2 A Szolgáltató általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei

A határozatlan idejű Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi rendes megszakításának megszakítási ideje 60 nap.

12.2.1. A Szolgáltató az Előfizető szerződésmegszakítása esetén, tekintettel a körülményekre, azonnali hatállyal, de legfeljebb 15 napos határidővel az Előfizetői Szerződést megszakíthatja különösen az alábbi esetekben:

- a) ha az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését és az Előfizető ezt a szerződésmegszakítást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg (lásd 4.4 pont: előfizetői végberendezések csatlakozásának feltételei);
- b) ha az Előfizető a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzések elvégzését a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára;
- c) ha a Szolgáltató 1 éven belül harmadik alkalommal korlátozza vagy függeszti fel, illetve jogosult lenne korlátozni vagy felfüggeszteni a szolgáltatást;
- d) ha az Előfizető a szolgáltatást jogszabályba ütköző módon vagy célokra használja;
- e) az Előfizető az előfizetői szerződést egyébként súlyosan megszegi, és a szerződésmegszakítást a Szolgáltató felhívására sem orvosolja.

12.2.2. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződést 15 napos megszakítási idővel megszakíthatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a fizetési határidő elmulasztását követően elküldött, a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a szolgáltató megszakítani a szerződést, ha az előfizető a díjtarozás összességét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet

terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a szolgáltatót, feltéve, hogy az előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételeért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti. A Szolgáltató köteles az Előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

### **12.2.3. Eljárás az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondása során**

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását tartós adathordozón közli, azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az Előfizetőt igazolható módon külön értesíti, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege ez nem indokolja.

Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást, ha az a kézbesítés egymás utáni két megkísérlését követően „nem kereste”, vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza.

A Szolgáltató az Előfizető előzetes értesítését írásban felszólító levéllel vagy a számlalevélen (például a számlán lévő egyenlegközlés formájában), továbbá elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton is teljesítheti, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy értesítés az Előfizetőhöz megérkezett, illetve azt az Előfizető tudomásul vette.

A felmondásnak tartalmaznia kell

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

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 köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A Szolgáltató belépési díj ismételt megfizetése nélkül, szerződésmódosítási díj és visszakapcsolási díj ellenében méltányossági alapon visszakapcsolhatja az Előfizető szolgáltatását abban az esetben, ha az a felmondási idő lejártát követő 30 napon belül díjtartozását kamatokkal együtt rendezi.

A visszakapcsolás feltétele a méltányosságon túl az, hogy az Előfizető díjtartozását olyan időpontban fizesse meg, amikor a szolgáltatás visszakapcsolásának műszaki és adminisztratív akadálya még nincs. A leszerelésből történő visszakapcsolás díját a díjszabás tartalmazza.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett vagyoni biztosítékot kérni, vagy a szolgáltatások körét, illetve használatát korlátozni, ha annak feltételei fennállnak. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás ténye nem akadálya a felmondásnak, amennyiben annak feltételei egyébként fennállnak.

### **12.3 Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei**

Az Előfizető bármikor jogosult a határozatlan idejű előfizetői szerződést indoklás nélküli azonnali hatállyal írásban, illetve a Szolgáltató által a szerződés megkötésére lehetővé tett módon felmondani további jogkövetkezmények nélkül. Az írásos felmondást az ügyfélszolgálati irodához kell eljuttatni. Az Előfizető a határozatlan időtartamú előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja, ebben az esetben a felmondásról szóló nyilatkozatában meg kell jelölnie azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon a szolgáltatás nyújtását megszünteti.

Az Előfizető a határozott időre kötött előfizetői szerződést a határozott idő lejárta előtt rendes felmondással nem szüntetheti meg. Amennyiben az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződés megszüntetését kezdeményezi anélkül, hogy a Szolgáltató arra okot adott volna az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

Az Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal felmondhatja, ha az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az előfizetői szerződésben megjelölt előfizetői hozzáférési ponton vagy cím, helyrajzi szám szerint megjelölt igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak vagy nem vehető igénybe; vagy az internet-hozzáférés szolgáltatás nem teszi lehetővé a szolgáltató által az előfizetői szerződés részeként nyújtott digitális tartalom vagy alkalmazás elérését, használatát. Ilyen okból történő

Előfizetői felmondás esetén a felek egymással elszámolnak, melynek keretében a Szolgáltató a szerződéskötéstől vagy a szerződés hatálybalépésétől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az Előfizető által felhasznált forgalom díját vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. A Szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel.

Amennyiben a Szolgáltató általi egyoldalú előfizetői szerződés módosítás az Előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a szolgáltatás tartalma - az Előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.

Határozott idejű szerződés határozott idő vége előtti, az Előfizető érdekkörében történő megszűnése esetén a Szolgáltató jogosult az Előfizető által igénybe vett kedvezmények, valamennyi igazolt közvetlen és közvetett kárának, valamint a határozott időtartamú szerződés valamennyi további esedékes díjának Előfizető általi megtérítésére. Ha az Előfizető által megtérítendő összeg csak a szerződés megszűnése után állapítható meg, akkor az Előfizető előzetes érdeklődésére a Szolgáltató ismerteti az összeg megállapításához alkalmazott, az előfizető szerződésére vonatkozó számítási módot olyan részletességgel, hogy az Előfizető az összeget előre ki tudja számítani.

A Szolgáltató kizárólag az esetleges készülékkezdvezményeket követelheti, és nem alkalmazhatja a felmondási időig járó kedvezmények felszámításának jogkövetkezményét, ha az alábbiak miatt mondja fel az Előfizető az előfizetői szerződést:

- a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti.

A határozott idejű előfizetői szerződés a fentiekben foglaltak alapján történő előfizetői felmondása esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

## 12.4 Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

Az előfizetői szerződés megszűnhet:

- a) a Szolgáltató illetőleg az Előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- b) a szolgáltatási jogosultság megszűnésével;
- c) a felek írásban tett közös megegyezésével;
- d) határozott idejű szerződés esetén a határozott időtartam leteltével, az Előfizető legkésőbb a szerződés lejáratára előtt tett nyilatkozata alapján, mely szerint a szerződés határozott időtartamának lejáratára után nem kívánja igénybe venni a szolgáltatást, vagy ha a felek közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lépjen;
- e) jogszabályban meghatározott egyéb esetekben;
- f) Szolgáltató vagy Előfizető rendes vagy rendkívüli felmondásával.

Az Előfizető által igénybe vett kedvezmények összegét a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

## 12.5 Eljárás a jogviszony megszűnése esetén

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése esetén az egyszeri díjakat (pl. a beruházási hozzájárulást, a belépési díjat, a szerelési díjat stb.) nem fizeti vissza az Előfizető részére.

A szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól. Túlszámlázás esetén a Szolgáltatónak díj - visszafizetési kötelezettsége van. Amennyiben az Előfizető egyedi elbírálás alapján fizetési kedvezményekben részesült, az egyedi elbírálás során kötött külön megállapodás tartalmazza a további díj-visszatérítési kötelezettségeket.

Ha az előfizetői jogviszony megszűnése miatt, vagy bármely más okból a Szolgáltató által biztosított és a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges berendezés leszerelése válik szükségessé, az Előfizető köteles azt a Szolgáltatónak haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon a Szolgáltatóval egyeztetett időpontban belül átadni, illetőleg a berendezés

leszerelését lehetővé tenni, ellenkező esetben a vonatkozó jogszabályokban foglaltak, valamint az előfizetői szerződés szerint köteles teljes kártalanítást nyújtani Szolgáltató részére.

Az Előfizetővel történő előzetes egyeztetés alapján a Szolgáltató végzi el a berendezések leszerelését pl. béreltvonali, vagy más adatátviteli szolgáltatások, optikai vagy mikrohullámú hozzáféréseken létesített telefon és internet szolgáltatások esetén.

Az Előfizető a szolgáltatások megszűnése esetén köteles tartozékaival együtt, eredeti csomagolásával, rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani a Szolgáltató tulajdonában lévő hálózat végződtető és egyéb berendezéseket.

Amennyiben az Előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, vagy amennyiben a berendezés sérült, megsemmisült, úgy a Szolgáltató jogosult a díjszabásában vagy az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott kártérítési díjat kiszámlázni, vagy meghatározott kártérítési díj hiányában az igazolt kárát az Előfizetőre áthárítani.

Az Előfizető adatainak törlésére, illetve a szerződés megszűnését követő adatkezelésekre az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak irányadók.

## **13 Az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

### **13.1 Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség**

Az Előfizető és a Szolgáltató az előfizetői szerződés fennállása alatt kölcsönösen együttműködnek. Ezen együttműködési kötelezettség különösen magában foglalja a másik fél tájékoztatását bármely, az előfizetői szerződést érintő, befolyásoló tényről, változásról, körülményről.

Az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni annak érdekében, hogy Szolgáltató a szerződés tárgyát képező szolgáltatást a vállalt határidőn belül képes legyen kiépíteni, illetve üzemeltetni, ezért Előfizető saját vagy érdekkörébe tartozó telephelyén köteles:

- a) lehetővé tenni a műszaki berendezések üzembe állítását, amelyhez folyamatosan biztosítja a telepítéshez szükséges áramellátást;
- b) folyamatosan biztosítani a berendezések működéséhez szükséges üzemi és környezeti feltételeket, illetve a berendezések őrzését, megóvását;

c) a telepített végberendezéseket folyamatosan bekapcsolt állapotban tartani.

Jelen Általános Szerződési Feltételek szerint, összhangban az előfizetői szerződéssel Előfizető köteles átvenni a szerződés tárgyát képező szolgáltatást legkésőbb a teljesítés időpontjában.

### **13.2 A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

Az Előfizető köteles az általa igénybe vett szolgáltatást, illetve számára biztosított eszközt, rendeltetésszerűen használni. Az Előfizető köteles minden olyan magatartástól tartózkodni, ami a Szolgáltató hálózatának működőképességét, egységét vagy rendeltetésszerű használatra alkalmasságát bármilyen módon veszélyeztetheti.

Az Előfizető az általa igénybe vett szolgáltatást a Szolgáltató előzetes, írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személyek részére nem értékesítheti tovább, illetve más módon sem engedheti át.

A Szolgáltató jogosult a rendeltetésszerű használatot bármikor – az Előfizető indokolatlan zavarása nélkül – ellenőrizni. A rendeltetésellenes használatból származó bármely kárért és esetleges hátrányos jogkövetkezményért kizárólag az Előfizető felel.

Nem rendeltetésszerű használatnak minősül különösen az, amikor az Előfizető nem jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott végberendezés útján veszi igénybe a szolgáltatást, továbbá, ha e tevékenységét megkezdi és a Szolgáltató felhívása ellenére sem hagyja abba.

### **13.3 A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a hálózathoz szükséges eszközökhöz és a kábelekhez a hibaelhárítás céljából a hálózathoz történő hozzáférést.

Továbbá köteles lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni.

Az Előfizetőnek napi 24 órában biztosítani kell Szolgáltató vagy alvállalkozója részére a saját vagy érdekkörébe tartozó területen, ahol Szolgáltató szolgáltatás hozzáférési pontot létesített, a Szolgáltató által telepített, a távközlő hálózatának részét képező végberendezéshez és a szolgáltatás hozzáférési ponthoz történő hozzáférést hibaelhárítás érdekében, valamint ezek működésének ellenőrizhetőségét.

A szolgáltatás hozzáférési pont területének tulajdonosa (illetve használója, kezelője) túrni köteles azt, amikor Szolgáltató felhatalmazott képviselője karbantartási, hibaelhárítási munkát végez az érintett területen.

A szolgáltatás igénybevétele érdekében az Előfizető érdekkörébe eső, nem a Szolgáltató által létesített vagy üzemeltetett épületen belüli kábelezést, Előfizető a szerződésben rögzített teljesítési határidőig biztosítja, és erről tájékoztatja a Szolgáltatót. Előfizető e tevékenysége miatti késedelem semmilyen formában nem befolyásolhatja, vagy korlátozhatja Szolgáltatót saját kötelezettségei, vállalásai tekintetében. Az épületen belüli kábelezés, illetve a Szolgáltató végberendezése és Előfizető berendezése közötti kapcsolat létesítésének elmaradása, csúszása nem befolyásolja Szolgáltató teljesítését és nem késleltetheti Előfizető díjfizetését sem.

A Szolgáltató rendelkezésére álló, saját vagy harmadik fél által biztosított erőforrás (pl. nyilvános Internet címtartományok, elektronikus hírközlési technológiák, azonosítók) az Előfizető speciális üzleti igényeinek megfelelően kerül hasznosításra. Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésekor, illetve a teljesítés során bármikor jogosult az Előfizető által használt erőforrások felülvizsgálatára. Előfizető köteles e felülvizsgálatban együttműködni Szolgáltatóval, illetve, amennyiben a felülvizsgálat eredményeképp az eredeti szolgáltatás vállalt minőségi célértékeinek fenntartása mellett a felhasznált erőforrások, illetve technológiák optimalizálhatók, akkor Szolgáltató hatékony erőforrás-gazdálkodására tekintettel jogosult az Előfizető értesítése mellett elvégezni az optimalizálást (pl. nyilvános Internet címek, illetve címtartományok kiosztásának racionalizálása, vagy indokolt esetben a foglалás megszüntetése, illetve az alkalmazott technológia megváltoztatása).

Ha a Szolgáltató hiba-behatároló vizsgálata során megállapítja, hogy az Előfizetőnek az Általános Szerződési Feltételek vonatkozó részeiben meghatározott valamely magatartása a szerződés Szolgáltató általi felmondására adhat okot, Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét a szerződésszegésnek 15 napon belüli megszüntetésére, ha ez eredménytelenül letelik, akkor a szolgáltatásból kizárja.

#### **13.4 Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás**

Az Előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni.

A Szolgáltató az említett Előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az Előfizetőtől. Az Előfizető mulasztása a

Szolgáltatót az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségeinek teljesítése alól mentesíti.

Az Előfizető bármikor kérheti, hogy a számla új címre történő kézbesítését. A Szolgáltató az igényt a bejelentéstől számított 30 napon belül teljesíti.

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

A kiskorúak biztonságos nethasználata érdekében Internet szolgáltatóként biztosítjuk a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, magyar nyelvű, könnyen telepíthető és használható szoftverek (szűrőszoftverek) internetes honlapunkról való ingyenes letölthetőségét és ezt követően azok ingyenes használhatóságát minden Előfizető (szülő) számára.

Az ingyenes szoftver elérhetősége:

<https://pro-m.hu/gyermekvedelmi-szoftver-tajekoztatas>