

# ***MAGYAR TELEFONTÁRSASÁG TÁVKÖZLÉSI ÉS TANÁCSADÓ KFT***

## ***ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI TÁVBESZÉLŐ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE***

Érvényes: 2010. január 20-tól

<b>Általános rendelkezések</b> .....	<b>5</b>
<b>1. A szolgáltató neve, székhelye</b> .....	<b>5</b>
<b>2. A szolgáltató ügyfélszolgálat, internetes honlapja</b> .....	<b>5</b>
<b>3. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása</b> .....	<b>5</b>
<b>4. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás</b> .....	<b>5</b>
4.1 Az előfizetői szerződés megkötése.....	5
4.1.1 Az előfizetői szerződés írásban történő megkötése.....	5
4.1.2 Szerződéskötés ráutaló magatartással .....	6
4.1.3 A megrendelés elutasítása .....	6
4.2 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei .....	6
4.3 A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi és egyéb korlátai .....	6
<b>5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételére való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célérték)</b> .....	<b>6</b>
<b>6. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere</b> .....	<b>6</b>
6.1 A szolgáltatások minőségi célértékei .....	6
6.2 A minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük ellenőrzésének mérési módszere .....	6
<b>7. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája; az előfizetői jogviszony létrejötte; a legrövidebb szerződéses időszak</b> .....	<b>6</b>
7.1 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	6
7.2 Az előfizetői jogviszony létrejötte .....	7
7.3 A legrövidebb szerződéses időszak.....	7
<b>8. Az előfizetői szerződés módosítása</b> .....	<b>7</b>
8.1 Az egyedi előfizető szerződés módosításának egyes esetei, a szerződés módosítás feltételei.....	7
8.1.1 A szolgáltatás hozzáférési pont változása (áthelyezés).....	7
8.1.2 Számlázási cím módosítása.....	7
8.1.3 Változás az előfizető személyében (átírás, névátírás).....	7
8.1.4 Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat visszavonási módja, a nyilatkozat módosításának feltételei.....	8
8.2 A szolgáltató egyoldalú szerződés módosítása, az előfizető erről történő tájékoztatása.....	8
8.2.1 A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások.....	8
8.2.2 Az előfizetői hívószám megváltoztatása.....	9
8.3 A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és díjai .....	9
<b>8.4 Az áthelyezés és átírás teljesítésének határideje</b> .....	<b>9</b>
8.4.1 Az áthelyezés teljesítési határideje.....	9
8.4.2 Az átírás teljesítési határideje.....	9
<b>9. Az előfizető szolgáltatás szünetelése</b> .....	<b>9</b>
9.1 A szünetelés esetei.....	9
9.1.1 A szolgáltató érdekkörében bekövetkező szüneteltetés .....	9
9.1.2 Szünetelés az előfizető kérésére .....	10
9.1.3 Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése.....	10
9.1.4 Vis major.....	10
9.2 Az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama.....	10
9.3 A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, a díjfizetés mértéke.....	10
<b>10. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának és felfüggesztésének esetei és feltételei</b> .....	<b>11</b>
10.1 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei.....	11
10.2 A korlátozás esetén biztosított szolgáltatások.....	11
<b>11. Az előfizetői szerződés felmondása, megszűnése</b> .....	<b>11</b>

11.1 Az előfizetői szerződés megszűnése .....	11
11.1.1 A határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnése.....	11
11.2 Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről .....	11
11.3 Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről.....	12
11.4 Fizetési kötelezettség az előfizetői szerződés megszűnése esetére.....	12
11.5 Leszerelés .....	12
<b>12. Szolgáltatási hiba elhárítására vonatkozó eljárás .....</b>	<b>13</b>
12.1 A hibabejelentő elérhetősége .....	13
12.2 A vállalt hibaelhárítási célértékek.....	13
12.3 A hibabejelentés nyilvántartásba vételének menete.....	13
<b>13. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői panaszok intézése .....</b>	<b>13</b>
13.1 Az ügyfélszolgálat működése .....	13
13.2 Az előfizetői panaszok, díjreklamációk intézése.....	13
13.3 Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője.....	14
13.4 Kötbér és díjcsökkenési igények intézése.....	14
13.5 Kártérítési igények intézése.....	15
13.6 Az igények elévülése .....	15
<b>14. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén .....</b>	<b>15</b>
14.1 Kötbér .....	15
14.2 Kártérítés .....	15
14.3 Tartós hiba esetén alkalmazandó díjcsökkenés.....	15
14.4 Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja.....	15
14.4.1 Hibás teljesítés.....	15
14.4.2 Kártérítés .....	15
14.5 Az előfizető által okozott hiba .....	15
<b>15. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei .....</b>	<b>16</b>
<b>16. Adatkezelés, adatbiztonság.....</b>	<b>16</b>
16.1 A szolgáltató által kezelt adatok köre .....	16
16.2 Az adatok tárolásának időtartama.....	16
16.3 Az adatok továbbításának feltételei .....	17
16.3.1 Jogszályon, illetve előfizetői kérelmen alapuló adatátadás .....	17
16.3.2 Adatátadás hivatalos, vagy más szervek részére.....	17
16.3.4 Adatátadás más távközlési szolgáltatónak; közös adatállomány kezelése.....	17
16.3.5 Átadás közreműködő szolgáltató számára.....	17
16.3.6 Adatátadás előfizetői kérelemre.....	18
16.4 Az adatok kezelésének jogcíme.....	18
16.4.1 Kötelező adatkezelés .....	18
16.4.2 Az érintett hozzájárulásával történő adatkezelés.....	18
16.5 A kötelező adatkezelést elrendelő törvény; Az adat kezelésének célja.....	18
16.6 A szolgáltató és az előfizető felelőssége.....	18
16.6.1 Az előfizetői ügyfélszám alkalmazása.....	18
16.6.2 Szolgáltató felelőssége a szolgáltatás keretében kapott adatok kezeléséért.....	18
16.7 Változás az előfizető adataiban, vagy azok kezelésében.....	19
16.8 Az azonosító-kijelzésre vonatkozó rendelkezések.....	19
16.9 Hívásátírányításra vonatkozó rendelkezések.....	19
16.10 Nyilvános előfizetői listára vonatkozó rendelkezések.....	19
16.11 A szolgáltatás használatával járó veszélyek.....	19

16.12 Adatvédelmi biztos; Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat .....	19
<b>17. Az előfizetői szolgáltatások díja.....</b>	<b>20</b>
17.1 Egyszeri díjak .....	20
17.2 Rendszeres díjak .....	20
17.3 Díjazási időszakok .....	20
17.4 Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások.....	20
17.5 A díjfizetés és számlázás módja.....	20
17.5.1. A díjfizetés alapja.....	20
17.5.2 A díjfizetés módja .....	20
17.5.3 A számla formája; részletes számlamelléklet .....	21
17.6 Tájékoztatás a részletes kimutatásról (hívásrészletezés) .....	21
<b>18. A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....</b>	<b>21</b>
<b>19. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai .....</b>	<b>22</b>
19.1 A közvetítőválasztás szolgáltatás definíciói.....	22
19.1.1 Az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató .....	22
19.1.2 A közreműködő szolgáltató.....	22
19.1.3 Közvetítő-előválasztás.....	22
19.2 A közvetítő-választás igénybevételének előfeltételei .....	22
19.3 Igénybejelentés, szerződéskötés a közvetítőválasztás esetén .....	23
19.4. A szerződés hatálybalépése és időtartama .....	23
19.5 A szünetelésre vonatkozó speciális szabályok.....	23
19.6 A szerződés módosításával kapcsolatos speciális szabályok .....	23
19.6.1 Áthelyezés közvetítőválasztásnál .....	23
19.6.2 Névátírás közvetítő-választásnál.....	24
19.6.3 Telefonszám-változás esetén követendő eljárás .....	24
19.6.4 Címváltozás esetén követendő eljárás .....	24
19.6.5 A csatlakozás típusának megváltoztatása (analógról ISDN-re, vagy ISDN-ről analógra) közvetítőválasztás esetén.....	24
19.7 Az előfizető által bonyolított forgalom korlátozására vonatkozó speciális szabályok .....	24
19.8 A hibaelhárításra vonatkozó speciális szabályok.....	25
19.9 Felmondás, a szerződés megszűnése, felmondási díj .....	25
19.10 Az előfizetői adatok kezelésével és az adatvédelemmel kapcsolatos speciális szabályok .....	25
19.11 Számlareklamáció közvetítőválasztás esetén.....	25
19.12 A közvetítőválasztás igénybevételének korlátai .....	25
19.13 Hibaelhárítás a közvetítőválasztás igénybevétele során, a szolgáltató felelőssége .....	25
<b>20. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma .....</b>	<b>26</b>
<b>21. Általános Szerződési Feltételek elérhetősége .....</b>	<b>26</b>

Mellékletek:

1. számú melléklet; a távbeszélő szolgáltatás leírása
2. számú melléklet; minőségi célértékek
3. számú melléklet; előfizetői szerződés; Kivonat az Általános Szerződési Feltételekből
4. számú melléklet; díjszabás
5. számú melléklet; előfizetői nyilatkozat
6. számú melléklet; adatvédelmi nyilatkozat

## **Általános rendelkezések**

A Magyar Telefontársaság Távközlési és Tanácsadó Kft jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározza az általa nyújtott távközlési szolgáltatások igénybevételére vonatkozó általánosan alkalmazandó szerződési feltételeket, valamint a Szolgáltató és az Előfizetők jogait és kötelezettségeit.

A hivatkozott jogszabályok és megállapodások változása esetén az ÁSZF a módosításokkal összhangban változik.

### **1. A szolgáltató neve, székhelye**

A szolgáltató neve: Magyar Telefontársaság Távközlési és Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság

A szolgáltató neve röviden: Magyar Telefontársaság Kft.

A szolgáltató székhelye: 1121 Budapest, Pipiske u 1-5. A.ép.

A szolgáltató fióktelepe: 1081 Budapest, Rákóczi út 61.

### **2. A szolgáltató ügyfélszolgálat, internetes honlapja**

Az ügyfélszolgálat címe: 1081 Budapest, Rákóczi út 61..

Nyitva tartás: munkanapokon 09.30-15.30

Telefonszám: (06 1) 215-1372; Telefax: (06 1) 215-1372;

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

Honlap: [www.mtelefon.hu](http://www.mtelefon.hu)

### **3. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatások meghatározása**

A szolgáltató a jelen Általános Szerződési Feltételek alapján vállalja az alábbi közvetítő előválasztás útján elérhető távbeszélő-szolgáltatások nyújtását:

- (a) Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás;
- (b) Nyilvános belföldi távbeszélő szolgáltatás;
- (c) Nyilvános nemzetközi távbeszélő szolgáltatás;

A szolgáltatások leírását az 1. sz. melléklet tartalmazza.

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

#### **4.1 Az előfizetői szerződés megkötése**

##### **4.1.1 Az előfizetői szerződés írásban történő megkötése**

A szerződés megkötésére irányuló ajánlatot a szerződés kitöltésével lehet elfogadni. Az ajánlatot a leendő előfizetőnek, vagy törvényes képviselőjének (meghatalmazottjának) kell elfogadnia, és a szerződést a szolgáltatónak címezve visszaküldeni postai úton, vagy személyesen. A szerződésnek az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges, a 7.1 pontban meghatározott előfizetői adatokon túl az alábbi adatokat kell minimum tartalmaznia:

- (a) az igényelt szolgáltatási csomag megjelölését,
- (b) az előfizetői szerződés időtartamát.

Bármelyik adat hiányában a szerződés joghatás kiváltására alkalmatlan. Amennyiben a szerződés (igénybejelentés) az előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató azt nem tudja érdemben elbírálni. Ebben az esetben a szolgáltató a szerződés megérkezését követő öt (5) napon belül határidő kifizetésével írásban felkéri a megrendelőt a szerződés megfelelő kiegészítésére. Ilyen esetben a hiánytalan szerződésnek a szolgáltatóhoz való beérkezése tekintendő a szerződés időpontjának.

Az ajánlattételt követően a szolgáltató tizenöt (15) napon belül értesíti a megrendelőt, hogy milyen határidővel és feltételekkel tudja az előfizetői szerződést megkötni.

Az ajánlattételt követő időszakban bekövetkezett bármilyen változás, amely a megrendelő személyét, vagy adatait érinti, a változás bekövetkeztét követő öt (5) napon belül írásban bejelentendő a szolgáltatónak.

#### 4.1.2 Szerződéskötés ráutaló magatartással

Szerződő felek a szerződést írásban kötik meg, kivételes esetben az előfizetői szerződés ráutaló magatartással is létrejöhét. Ráutaló magatartással létrejön a szerződés, amennyiben az igénylő bejelentése alapján a szolgáltató a kért előfizetői szolgáltatást írásos szerződés létrejöttének elmaradása esetén is teljesítette, az igénylő az előfizetői szolgáltatást bizonyítható módon igénybe vette.

#### 4.1.3 A megrendelés elutasítása

A megrendelés elutasításra kerül, amennyiben:

(a) az ajánlat műszakilag nem megvalósítható, vagy a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések telepítésének műszaki, hatósági korlátai vannak, vagy a telepítés ésszerű költséghatárok mellett nem megvalósítható; vagy

(b) a megrendelőnek a szolgáltatóval szemben lejárt követelése volt bármely egyéb szolgáltatás nyújtásából származóan; vagy

(c) a megrendelőnek a szolgáltatóval, vagy más távközlési szolgáltatóval fennálló bármely megelőző szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőző hat (6) hónapon belül mondták fel.

### **4.2 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei**

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltétele az előfizetői szerződés megkötése.

### **4.3 A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi és egyéb korlátai**

A szolgáltatást a szolgáltató egyéni és üzleti/intézményi előfizetők (egyéni vállalkozók) számára nyújtja.

A szolgáltatás Magyarország területén vehető igénybe. A szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha az előfizetői végberendezés telepítésének nincsenek műszaki, jogi, hatósági (pl. műemlékvédelmi) korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható.

A Szolgáltatás igénybevétele - a 19. pont szerinti közvetítőválasztás esetét kivéve - időbeli korlátot nem tartalmaz.

### **5. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás igénybevételére való rendelkezésre állásának vállalási ideje (célérték)**

A létrejött előfizetői szerződés alapján a szolgáltató az általa aláírt szerződés előfizető számára történő visszaküldésétől számított harminc (30) napon belül kiépíti a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges állandó szolgáltatás hozzáférési pontot, amelyen az előfizető a szolgáltatást az előfizetői szerződés tartama alatt igénybe veheti.

A szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a csatlakozó berendezések biztosítására.

### **6. A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere**

#### **6.1 A szolgáltatások minőségi célértékei**

A szolgáltatások minőségi célértékeit az Általános Szerződési Feltételek 2. sz. melléklete tartalmazza a 345/2004 (XII. 22) Korm. Rendeletben foglalt követelményekkel összhangban.

#### **6.2 A minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük ellenőrzésének mérési módszere**

A szolgáltatások minőségi célértékeit az Általános Szerződési Feltételek 2. sz. melléklete tartalmazza a 345/2004 (XII. 22) Korm. Rendeletben foglalt követelményekkel összhangban.

### **7. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája; az előfizetői jogviszony létrejötte; a legrovidebb szerződéses időszak**

7.1 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az előfizetői szerződés megkötéséhez az alábbi adatok szükségesek:

(a) Az üzleti/intézményi előfizető cégszerű elnevezése, az egyéni előfizető neve,

(b) Az üzleti/intézményi előfizető székhelye, az egyéni előfizető címe,

(c) Az üzleti/intézményi előfizető bankszámlaszáma,

(d) Az előfizető anyja neve (egyéni előfizető, és egyéni vállalkozó esetén),

(e) Az egyéni előfizető személyi igazolvány száma - kizárólag az előfizető hozzájárulása esetén,

(f) Az üzleti/intézményi előfizető cégjegyzékszám, vagy nyilvántartási száma (adószáma),

- (g) Napközbeni elérhetőség (értesítési cím, mobil telefonszám, egyéb telefonszám),
- (h) Kapcsolattartó személy neve,
- (i) Számlaküldési cím
- (j) A szolgáltatás hozzáférési pont pontos címe (telepítési címe).

Az üzleti/intézményi előfizető az előfizető szerződés megkötése során az alábbi dokumentumokat köteles a szolgáltató számára eredeti vagy hiteles másolati példányban bemutatni:

- (a) Cégek kivonat hatályos másolata;
- (b) Az aláíró aláírási címpéldánya, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba, vagy közokiratba foglalt, a törvényes képviselő által aláírt meghatalmazásának egy példánya.

## **7.2 Az előfizetői jogviszony létrejötte**

Előfizetői jogviszony a felek között akkor jöhet létre, ha az Általános Szerződési Feltételek 3. sz. mellékletében csatolt szerződést az előfizető aláírja és a szolgáltató számára postai úton visszajuttatja, vagy a szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen megköti és annak egy példányát a szolgáltató aláírt formában az előfizető számára visszajuttatja.

## **7.3 A legrövidebb szerződéses időszak**

Az előfizetői jogviszony a szerződés szolgáltató által történő aláírás napján jön létre és - hacsak a felek másként nem állapodnak meg, vagy felmondás útján előbb meg nem szűnik - az előfizetői szerződésben meghatározott időtartamig, vagy határozatlan ideig marad hatályban.

A határozott időtartamra kötött előfizetői szerződés legrövidebb időtartama egy (1) év.  
A határozott időtartam kezdete a szolgáltatás műszaki megvalósulásának kezdőnapja.

## **8. Az előfizetői szerződés módosítása**

Az előfizetői szerződés módosítása történhet az egyedi előfizetői szerződés módosításával, illetve az Általános Szerződési Feltételek szolgáltató általi, egyoldalú módosításával.

### **8.1 Az egyedi előfizető szerződés módosításának egyes esetei, a szerződés módosítás feltételei**

Az előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárási szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

#### **8.1.1 A szolgáltatás hozzáférési pont változása (áthelyezés)**

Az előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére vonatkozó igény esetén, amennyiben az előfizető igénye műszakilag megvalósítható, és a kért szolgáltatás hozzáférési pont a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül helyezkedik el, a szolgáltató az áthelyezési kérelem kézhezvételét követő tizenöt (15) napon belül a szolgáltatás hozzáférési pontot áthelyezi, amely határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni (összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada). A kötbér összegét a szolgáltatónak az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti az áthelyezési kérelmezéstől számított tizenöt (15) napon belül. A határozott időtartamra, valamint akciós értékesítés során megkötött előfizetői szerződés alapján a szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésének lehetőségéről a felek egyedileg állapodhatnak meg.

#### **8.1.2 Számlázási cím módosítása**

Az előfizető a számlázási címben bekövetkezett változást köteles a szolgáltatónak a címváltozást követő tizenöt (15) napon belül írásban, beazonosítható adatokkal bejelenteni. A bejelentés elmulasztása és az előfizető emiatt történő késedelembe esése késedelmi kamatfizetési kötelezettséget keletkeztet.

#### **8.1.3 Változás az előfizető személyében (átírás, névátírás)**

A szolgáltató az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére csak az Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás, névátírás) és ezt a szolgáltató felé hitelt érdemlően bizonyítja. Ebben az esetben az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírás esetén fizetendő díj összege a szolgáltató honlapján, illetőleg ügyfélszolgálatán van közzétéve.

#### Általános Szerződési Feltételek távbeszélő szolgáltatás igénybevételére

Az átírás teljesítésének határideje: az átírás szolgáltató részéről történő jóváhagyásától számított 15 nap. A határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A kötbér összegét a szolgáltató az átírás díját tartalmazó számlán jóváírja.

#### 8.1.4 Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat visszavonási módja, a nyilatkozat módosításának feltételei

Egyéni előfizető az egyéni előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatot bármikor visszavonhatja írásban. Szolgáltató a nyilatkozat beérkezését követő tizenöt (15) napon belül új szerződési ajánlatot küld előfizető részére, amelyet előfizető a módosított adatokkal kitölthet és szolgáltató részére megküldhet. Az adatok módosítására a névátírás díjai érvényesek.

### **8.2 A szolgáltató egyoldalú szerződés módosítása, az előfizető erről történő tájékoztatása**

A szolgáltató az ÁSZF-t egyoldalúan módosítani az alábbiak szerint jogosult:

#### 8.2.1 A szolgáltatás körében és/vagy feltételeiben beálló változások

A szolgáltató az előfizetői szerződést az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

(a) az egyedi előfizetői szerződésben, vagy Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály, vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;

(b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja, vagy

(c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja.

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

Ha az Általános Szerződési Feltételekben (ÁSZF), illetve az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételi feltételei bármely okból megváltoznak, szolgáltató erről - a tervezett módosítást megelőzően harminc (30) nappal - előfizetőt az alábbi módon értesítheti, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt:

(a) változásokat az ügyfélszolgálaton illetve az interneten (a [www.mtelefon.hu](http://www.mtelefon.hu) honlapján) közzéteszi; és

(c) az előfizető közvetlen, írásbeli értesítésével.

Az értesítés tartalmazza:

(a) az utalást az ÁSZF módosítására;

(b) a módosítások rövid leírását;

(c) a módosítások hatályba lépésének időpontját;

(d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;

(e) amennyiben a szolgáltató az előfizető által igénybe vett szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét;

(f) az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatást, miszerint ebben az esetben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő nyolc (8) napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított tizenöt (15) napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető az előfizetői szerződést az értesítéstől számított tizenöt (15) napon belül további jogkövetkezmények nélkül akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembe vételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A szolgáltató a jelen pontban foglalt értesítési határidőket nem alkalmazza az ÁSZF azon módosításaira, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

A szolgáltató a módosított ÁSZF-t elfogadottnak tekinti, amennyiben az előfizető a közzétételt követő tizenöt (15) napon belül írásban nem jelenti be, hogy a módosítást nem fogadja el. A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősül elfogadásnak az előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő szerződésmódosítás (kivéve: a díjváltozás esetét), illetve új szolgáltatás bevezetése esetén.

#### Általános Szerződési Feltételek távbeszélő szolgáltatás igénybevételére

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

#### 8.2.2 Az előfizetői hívószám megváltoztatása

A szolgáltató az előfizetői hívószámot az alábbi esetekben változtathatja meg:

(a) a felek erre vonatkozó megállapodása alapján;

(b) ha a módosítást jogszabály teszi kötelezővé;

(c) ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okokból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Nemzeti Hírközlési Hatóság igazolta.

A szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetői hívószámot megváltoztathatja, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A felek eltérő megállapodása hiányában a hívószámot a szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból. Ha a szolgáltató az előfizető számváltoztatásra vonatkozó igényét műszaki feltételek hiányára hivatkozva elutasítja, az elutasítást írásban indokolja.

A szolgáltató a (b) és (c) pontokban meghatározottak miatti hívószámváltozásról az előfizetőt harminc (30) nappal előre értesíti.

Az előfizetői szám megváltoztatása esetén az előfizető igényelheti, hogy a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a szolgáltató hatvan (60) napig - a szolgáltató által meghatározott szöveggészletből az előfizető által választott szöveggel - tájékoztatást adjon, továbbá, hogy a szolgáltató a hívószámot hat (6) hónapig ne rendelje más előfizetőhöz. A szolgáltató az előfizetői szám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendel más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy (1) évig.

### **8.3 A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és díjai**

Az áthelyezés díja a 4. sz. mellékletben került meghatározásra.

Az átírás (névátírás) díja a 4. sz. mellékletben került meghatározásra. Átírás esetén az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni.

Az előfizetői hívószám előfizető kérelmére történő megváltoztatásáért fizetendő díj összegét a 4. sz. melléklet tartalmazza.

### **8.4 Az áthelyezés és átírás teljesítésének határideje**

#### 8.4.1 Az áthelyezés teljesítési határideje

Az előfizetői szerződésben meghatározott előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére vonatkozó igény esetén, amennyiben az előfizető igénye műszakilag megvalósítható, és a kért előfizetői hozzáférési pont a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül helyezkedik el, a szolgáltató az áthelyezési kérelem kézhezvételét követő harminc (30) napon belül az előfizetői hozzáférési pontot áthelyezi. Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti az áthelyezési kérelmezéstől számított tizenöt (15) napon belül.

A határozott időtartamra, valamint akciós értékesítés során megkötött előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésének lehetőségéről a felek egyedileg állapotodnak meg.

#### 8.4.2 Az átírás teljesítési határideje

Az átírás teljesítésének határideje az előfizető erre vonatkozó kérelmének kézhezvételét követő tizenöt (15) nap. Amennyiben az átírással egyidejűleg az előfizetői pont áthelyezésére is sor kerül, a jelen határidő valamint a kötbérfizetési kötelezettség, illetve a belépési díj fizetési mentesség nem alkalmazandó.

## **9. Az előfizető szolgáltatás szünetelése**

### **9.1 A szünetelés esetei**

Amennyiben a szolgáltatás nyújtása átmeneti jelleggel akadályba ütközik, a szolgáltatás szünetel.

#### 9.1.1 A szolgáltató érdekkörében bekövetkező szüneteltetés

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

(a) az előfizető a szünetelést legalább tizenöt (15) nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az egy (1) napot nem haladhatja meg;

(b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vismajor) esetén,

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

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az Általános Szerződési Feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szünetelés egy adott naptári hónapban meghaladja a negyvennyolc (48) órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szünetelést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

Tervezett üzemfenntartási munkának minősül minden olyan tevékenység, amely a szolgáltatás megszakadását, illetve minőségének romlását okozza vagy okozhatja. A tervezett üzemszünetet eredményező tevékenységek kategóriái:

- (a) normál üzemeltetéssel kapcsolatos tevékenység;
- (b) beruházási fejlesztési tevékenység;
- (c) szolgáltatás bevezetésével, bővítésével kapcsolatos tevékenység;
- (d) szükséghelyzet miatt történő helyreállítás.

A szolgáltatást érintő esetek:

- (a) előfizetői végpont; végponti eszköz karbantartása; végponti eszköz csere;
- (b) szoftver frissítés; szoftver csere; adatbázis karbantartása; átterhelés; bővítés; csere;
- (c) karbantartási, hálózatbővítési, beruházási, fejlesztési tevékenységek.

A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

#### 9.1.2 Szünetelés az előfizető kérésére

A szolgáltatás szünetelhet az előfizető szolgáltatóhoz benyújtott írásos kérelmére is. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

A határozott idejű vagy akciós értékesítés során megkötött szolgáltatás vonatkozásában az előfizető által kért szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik a szerződés időtartama.

#### 9.1.3 Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

#### 9.1.4 Vis major

A szolgáltatás szünetelését okozhatja, hogy a szolgáltató kötelezettségeit háború, polgári felkelés, terrorista cselekmények, sztrájk, természeti katasztrófa miatt, illetve annak ideje alatt, illetve tűz, robbanás, vagy szükségállapot, vagy bármely egyéb hasonló természetű esemény miatt nem teljesíti, amely események a Magyar Polgári Törvénykönyv értelmében lehetetlenné teszik kötelezettségei teljesítését, vagy azok teljesítését meggátolják és a teljesítés lehetetlensége nem a vis majorra hivatkozó fél mulasztásának tudható be. A vis majorral érintett fél haladéktalanul köteles a másik Felet az eseményről értesíteni, valamint annak várható tartamáról és hatásáról a szerződésben foglalt kötelezettségek teljesítésére. Amennyiben a szolgáltatás nyújtása vis major miatt a szolgáltató fél érdekkörén kívül álló okból legalább hatvan (60) napig lehetetlenné válik, bármelyik fél jogosult az előfizetői szerződést írásbeli értesítéssel, azonnali hatállyal felmondani. Előfizető a vis major időtartama alatt mentesül a szolgáltatási díj fizetése alól.

### 9.2 Az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama

Az előfizető által kérhető leghosszabb szünetelés időtartama hat (6) hónap.

### 9.3 A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, a díjfizetés mértéke

Az előfizető kérésére történő szünetelés időtartama alatt az előfizető köteles az előfizetői szerződésben meghatározott havi előfizetői díj, vagy - amennyiben nincs az adott szolgáltatásnak előfizetői díja - a vállalt forgalom alapján megállapított 50%-át fizetni.

## **10. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának és felfüggesztésének esetei és feltételei**

### **10.1 Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei és feltételei**

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az előfizető által indított, vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, illetve a szolgáltatás nyújtásának felfüggesztésére, az előfizetői szolgáltatás minőségi, vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

(a) az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést csatlakoztatott;

(b) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerint hálózati szolgáltatás céljára használja;

(c) az előfizetőnek – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – legalább harminc (30) napos fizetési határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van;

(d) az előfizető által választott közreműködő szolgáltató erre vonatkozóan megkeresi a szolgáltatót, amennyiben a 10.1 (b) alpontban meghatározott feltételek a szolgáltató-választás bevezetésének és alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabály szerint választott közreműködő szolgáltató vonatkozásában állnak fenn.

Amennyiben az előfizetőnek a szolgáltatóval több előfizetői szerződése van hatályban, vagy a szolgáltatótól több szolgáltatást vesz igénybe és az előfizető bármely előfizetői szerződés, vagy szolgáltatás tekintetében díjfizetési, vagy egyéb kötelezettségét megszegi, akkor a szolgáltató jogosult bármely szolgáltatás bármely mértékű korlátozására, illetve az összes szolgáltatás korlátozására is, amennyiben a korlátozás jelen pontban rögzített feltételei bármely szolgáltatás tekintetében megvalósulnak.

A szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

A szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának megszüntetéséért ügyviteli és adminisztrációs díjként egyszeri 4.000,- Ft + Áfa díjat számíthat fel.

### **10.2 A korlátozás esetén biztosított szolgáltatások**

Az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is a szolgáltató biztosítja:

(a) az előfizető hívhatóságát;

(b) a segélykérő hívások továbbítását;

(c) a szolgáltató ügyfélszolgálatának (hibabejelentőjének) elérhetőségét.

## **11. Az előfizetői szerződés felmondása, megszűnése**

### **11.1 Az előfizetői szerződés megszűnése**

Az egyedi előfizetői szerződés, az abban meghatározott jogok és kötelezettségek minden további értesítési kötelezettség nélkül megszűnnek az alábbi esetekben:

#### **11.1.1 A határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnése**

A határozott időtartamú előfizetői szerződés, az abban meghatározott jogok és kötelezettségek minden további értesítési kötelezettség nélkül megszűnnek az alábbi esetekben:

(a) a szerződésben meghatározott idő elteltével, amennyiben a felek a szerződést nem hosszabbítják meg;

(b) a szolgáltató vagy az előfizető által kezdeményezett felmondással;

(c) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnése; ez esetben a szolgáltató az előfizetőt a megszűnés tervezett dátumát megelőző hatvan (60) nappal értesíti;

(d) a szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnése;

(e) az előfizető jogutód nélküli megszűnése;

(f) a az előfizető halála;

### **11.2 Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről**

11.2.1 A határozatlan időtartamra megkötött előfizetői szerződés nyolc (8) napos felmondási idővel, írásban, indokolás

Általános Szerződési Feltételek távbeszélő szolgáltatás igénybevételére  
nélkül bármikor felmondható.

11.2.2 Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondása esetén az előfizető nem mentesül a jogviszonyból a felmondás időpontját megelőzően, illetve azt követően keletkező esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.

11.2.3 A határozott időtartamra valamint akció keretében kötött előfizetői szerződés esetén a felmondás szabályai megegyeznek a határozatlan időtartamra kötött szerződés feltételeivel, hacsak az egyedi előfizetői szerződésben másképp nem kerülnek meghatározásra.

### **11.3 Az előfizetői szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről**

Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje - a 11.3.1 és 11.3.2 pontokban meghatározottak kivételével - hatvan (60) nap.

11.3.1 Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést tizenöt (15) napos határidővel mondhatja fel, ha

(a) az előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított három (3) napon belül sem szünteti meg,

(b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

(c) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is - a szolgáltató hozzájárulás nélkül is - harmadik személy részére továbbértékesíti,

(d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon, vagy célokra használja.

11.3.2 A szolgáltató az előfizetői szerződést harminc (30) napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését tizenöt (15) nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlített ki.

11.3.3 Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy - az Eht. 137. § feltételei szerint - korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát harminc (30) napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

11.3.4 Amennyiben az előfizető nem fogadja el az ÁSZF módosulását, szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést hatvan (60) napos határidővel felmondani.

11.3.5 Amennyiben a szolgáltatás nyújtása vis major miatt a szolgáltató fél érdekkörén kívül álló okból legalább hatvan (60) napig lehetetlenné válik, szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést írásbeli értesítéssel, azonnali hatállyal felmondani.

### **11.4 Fizetési kötelezettség az előfizetői szerződés megszűnése esetére**

Az előfizetői szerződés megszűnéséig felmerülő díjakat az előfizető köteles megfizetni. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a szolgáltató az egyszeri díjat nem fizeti vissza, kivéve, ha az előfizetői szerződés megszűnésére a szolgáltató súlyos szerződésszegése miatt került sor.

Amennyiben az előfizető a határozott időre megkötött előfizetői szerződést a határozott időtartam lejárta előtt nem a szolgáltató szerződésszegése miatti okból megszünteti, úgy köteles az esedékes havi díjakon túlmenően a határozott időtartamból még hátralévő hónapok után járó havi díjakat egy összegben megfizetni.

Akció keretében kötött előfizetői szerződés felmondása esetén a fizetendő díjakat az adott akciós szerződés határozza meg.

### **11.5 Leszerelés**

A szolgáltató, vagy alvállalkozója az általa a szolgáltatás igénybevétele érdekében felszerelt, és tulajdonában álló eszközök visszavételezése céljából az előfizetői szerződés megszűnését követően az előfizetővel kiszállási időpontot egyeztet a berendezések leszerelése céljából. Az eszközök leszerelését az előfizető által aláírt jegyzőkönyv igazolja. A szolgáltató az előfizető elérhetetlensége miatt legfeljebb kétszer kísérli meg a kiszállást.

Amennyiben az értesítés kézhezvételét követő harminc (30) naptári napon belül a próbálkozások ellenére sem tud a szolgáltató, vagy alvállalkozója az előfizetőhöz bejutni, úgy a 30. naptári napot követően a szolgáltató kiszámlázza az

előfizetőnek az előfizetőnél lévő berendezések és kiszállások értékét, illetve költségét.

## **12. Szolgáltatási hiba elhárítására vonatkozó eljárás**

### **12.1 A hibabejelentő elérhetősége**

Hibabejelentés, műszaki probléma az alábbi helyen jelenthető be:

#### **Magyar Telefontársaság Kft. - Ügyfélszolgálat**

Telefonon elérhető: munkanapokon 09.30-15.30

Telefonszám: (06 1) 215-1372; Telefax: (06 1) 215-1372;

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

A szolgáltató jogosult a hibaelhárítás során alvállalkozó igénybevételére.

### **12.2 A vállalt hibaelhárítási célértékek**

A szolgáltató a hibabejelentést követően haladéktalanul megkezdi a hibaelhárítást. A szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz annak érdekében, hogy amennyiben a meghibásodást a szolgáltató rendszerében használt berendezés okozta, a meghibásodott berendezést a hiba bejelentésétől számított hetvenkét (72) órán belül a hibaforrást kiküszöbölje, és a hibátlan teljesítést biztosítsa.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az előfizető által megállapodott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a fent megjelölt hetvenkét (72) órás határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

### **12.3 A hibabejelentés nyilvántartásba vételének menete**

A szolgáltató ügyfélszolgálat a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja, közli a hibafelvétel sorszámát, a bejelentést nyilvántartásba veszi, és haladéktalanul megteszi a szükséges intézkedéseket a hiba elhárítására. A nyilvántartás tartalmazza a bejelentési adatokon túl a feltárt hiba okokat, a hiba elhárításának módját, idejét (nap, óra), az előfizető értesítésének módját és idejét. A hibabejelentésre és az elhárításra vonatkozó adatokat a hiba elhárításától számított 1 (egy) évig megőrzi a szolgáltató.

Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással értesíti az előfizetőt arról, hogy

(a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;

(b) a hiba kijavítását megkezdte;

(c) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig, vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére a 14.3 pontban meghatározott díjcsökkentést nyújt.

## **13. Az ügyfélszolgálat működése, az előfizetői panaszok intézése**

### **13.1 Az ügyfélszolgálat működése**

A szolgáltató előfizetői megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kielégítésére, a szolgáltatással kapcsolatos reklamációk, észrevételek intézésére ügyfélszolgálatot, valamint hibabejelentő szolgálatot működtet.

Szerződéskötési, ajánlattételi, információs, ajánlatmódosítási, reklamációs ügyek esetén:

Nyitvatartási idő: munkanapokon 09.30-15.30

Telefonszám: (06 1) 215-1372; Telefax: (06 1) 215-1372;

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

Honlap: [www.mtelefon.hu](http://www.mtelefon.hu)

Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatos észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és ennek eredményéről az előfizetőt az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított harminc (30) napon belül írásban tájékoztatja. Az előfizető a reklamációt írásban, postai úton – ajánlott a tértivevényes ellátott levél -, vagy elektronikus levélben (e-mail) [ugyfelszolgalat@mtelefon.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mtelefon.hu) címre, illetőleg személyesen nyitvatartási időben juttathatja el a következő címre: **Magyar Telefontársaság Kft. 1081 Budapest, Rákóczi út 61.**

### **13.2 Az előfizetői panaszok, díjreklamációk intézése**

13.2.1 Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és harminc (30) munkanapon belül megvizsgálja. E határidő mulasztása esetén a

#### Általános Szerződési Feltételek távbeszélő szolgáltatás igénybevételére

szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjfizetési késedelem miatt felmondani.

13.2.2 Szolgáltató a bejelentéstől számított öt (5) munkanapon belül tájékoztatja az előfizetőt, hogy a díjreklamációnak helyt ad-e.

13.2.3 Ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el öt (5) napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. A számlakifogás, díjreklamáció azonban nem halasztó hatályú a számla kiegyenlítésére nézve.

13.2.4 Amennyiben a szolgáltató a díjreklamációs bejelentésnek helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával a befizetett 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 megegyezik az előfizető által késedelmes díjfizetés esetén fizetendő kamat mértékével.

13.2.5 Az ügyfélszolgálat a díjreklamáció elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni, és annak egy példányát az előfizetőnek átadni, vagy tizenöt (15) munkanapon belül megküldeni.

13.2.6 Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. A szolgáltató az előfizető kérésére biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat.

13.2.7 Az előfizető a díjreklamációs igényének elutasítása esetén jogosult minőség felügyeleti eljárást kezdeményezni. Az előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat bármely területileg illetékes **fogyasztóvédelmi felügyelőség**hez (honlapja: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu); központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; telefon: 06 1 459 4800), a **Gazdasági Versenyhivatal**hoz (honlapja: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu); cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; telefon: 06-1-472-8900), a **Nemzeti Hírközlési Hatósághoz** (honlapja: [www.nhh.hu](http://www.nhh.hu); 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.; telefon: 06 1 457 7100), illetőleg a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező polgári bírósághoz. A fogyasztóvédelmi felügyelőség csak az egyéni előfizetők (fogyasztók) panaszai alapján jár el.

### **13.3 Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője**

A Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője (a továbbiakban: képviselő) a hírközlési hatóság köztisztviselője. A képviselőhöz bejelentéssel élhet bármely előfizető, fogyasztó vagy a fogyasztói érdekek képviselését ellátó társadalmi szervezet, amennyiben megítélése szerint valamely szolgáltató, forgalomba hozó vagy forgalmazó tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében a fogyasztót vagy előfizetőt elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn. A képviselő a hozzá benyújtott beadványt köteles megvizsgálni. A célszerűnek tartott intézkedést maga választja meg. A képviselő a beadvány alapján

(a) tájékoztatja a bejelentőt az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban, illetve előfizetői szerződésben meghatározott jogairól és kötelezettségeiről, valamint a számára nyitva álló eljárásokról és jogorvoslatokról,

(b) felszólíthatja a szolgáltatót az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály, illetve előfizetői szerződés megsértésének megszüntetésére, illetve intézkedés megtételére,

(c) kezdeményezheti a hatóság hivatalból történő eljárását,

(d) más hatóságnál megfelelő eljárás megindítását kezdeményezheti. A képviselő a hozzá érkező bejelentéseket rendszerezi és az előfizetők nagy számát érintő, vagy egyéb, megítélése szerint jelentős esetben a hatóság számára a hivatalból történő eljárásához szükséges megállapításokat tartalmazó intézkedési javaslatot tesz.

### **13.4 Kötbér és díjcsökkenési igények intézése**

Hibás teljesítés esetén, a jelen ÁSZF-ben meghatározott esetekben a szolgáltató a kötbért és a díjcsökkenés összegét a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentéstől számított harminc (30) napon belül az előfizető számláján jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

Az átírási határidő be nem tartása esetén a szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbért fizet, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírja.

### **13.5 Kártérítési igények intézése**

Ha az előfizető a szolgáltató hibás teljesítése miatt kártérítési igényt kíván érvényesíteni, erre vonatkozó igényét kizárólag írásban, postai úton, tértivevényes formában az ügyfélszolgálaton jelentheti be.

A szolgáltató által a harminc (30) napos eljárási határidő túllépése nem minősül a kártérítési igény elfogadásának, illetve a követelés elismerésének.

Amennyiben a szolgáltató az előfizető kártérítési igényét és annak összegét elismeri, a szolgáltató a kártérítés összegét a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentéstől számított harminc (30) napon belül az előfizető számláján jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető részére egy összegben visszafizeti.

### **13.6 Az igények elévülése**

Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy (1) év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

## **14. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén**

### **14.1 Kötбér**

Amennyiben a szolgáltatás a hiba bejelentésétől számított hetvenkét (72) órát meghaladó időtartamban nem vehető igénybe, a szolgáltató köteles a hetvenharmadik (73.) órától a hiba elhárításáig tartó időszakra kötbért fizetni. A kötbér mértéke ez esetben minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat (6) hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban megfizetett díj átlaga alapján, egy napra vetített összeg. A kötbér maximuma három (3) havi előfizetési díj.

### **14.2 Kártérítés**

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Az előfizetői szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani. A szolgáltató mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

### **14.3 Tartós hiba esetén alkalmazandó díjcsökkenés**

Ha a tartós hiba következtében az előfizető a szolgáltatást a szolgáltatónak felróhatóan, a szolgáltató által vállalt célminőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a szolgáltató minden nap után - az ÁSZF-ben meghatározottak szerint - kötbér fizetésére köteles. A kötbér mértéke, a hiba bejelentését megelőző, az előző hat (6) hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban megfizetett díj átlaga alapján, egy napra vetített összeg ötven százaléka (50 %). A díjcsökkenés maximuma a díjcsökkenés alkalmazásának dátumát megelőző három (3) havi szolgáltatási díj összege.

## **14.4 Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

### **14.4.1 Hibás teljesítés**

Ha az előfizető a szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóságnál minőség-felügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti.

### **14.4.2 Kártérítés**

Ha az előfizető a szolgáltatónak a kártérítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságnál igényét peres úton érvényesítheti.

### **14.5 Az előfizető által okozott hiba**

A szolgáltató nem felel és nem vállal felelősséget a szolgáltatás alábbi okokból bekövetkező hibájáért:

- (a) az előfizető műszaki berendezésének hibája, vagy alkalmatlansága;
- (b) a műszaki berendezés, vagy a szolgáltatás helytelen, vagy rendeltetésellenes használata;
- (c) az előfizető által a szolgáltatás hozzáférési pontban okozott hiba;
- (d) a szerződéses kötelezettségek, vagy jogszabályi előírások megszegése az előfizető által;
- (e) a szolgáltatás megszakítása, vagy korlátozása más szolgáltató által nyújtott helyi hozzáférés, vagy kapcsolódás megszakadása miatt;
- (f) a tápellátás hibája;

(g) vírusvédelem hiánya;

(h) vis major.

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

15.1 Az előfizető kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat az előfizetői hozzáférési ponthoz, amely

(a) nem akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését; és

(b) rendelkezik megfelelőség-tanúsítással.

Jelen - 15. pont - megszegése esetén szolgáltató a szerződést felmondhatja.

15.2 Az előfizető szavatolja, hogy az előfizetői ponthoz csatlakozó, és a tulajdonában, vagy fenntartásában lévő végberendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei a működtetés során teljesítik a hatósági előírásokban és a szolgáltatás megfelelő minőségben történő vételéhez szükséges feltételeket.

15.3 Az előfizető felel a tulajdonában, vagy fenntartásában lévő vezeték szakasz, vagy hálózat és távközlési végberendezés meghibásodásából, a nem engedélyezett végberendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredően a szolgáltatónak, vagy harmadik személynek okozott károkért.

## **16. Adatkezelés, adatbiztonság**

### **16.1 A szolgáltató által kezelt adatok köre**

16.1.1 A szolgáltató az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

(a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;

(b) természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;

(c) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető adószáma, vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszáma;

(d) az előfizetői állomás száma, vagy egyéb azonosítója;

(e) az előfizető címe és az állomás típusa;

(f) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;

(g) a hívó és a hívott előfizetői számok;

(h) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme;

(i) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;

(j) a díjfizetéssel és a díjtarozással összefüggő adatok;

(k) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;

(l) telefonszolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok.

A szolgáltató saját üzletszerzési (marketing) céljából - az előfizető kifejezett előzetes beleegyezésével - kezelheti a 16.1.1 pontban meghatározott adatokat.

### **16.2 Az adatok tárolásának időtartama**

16.2.1 A 16.1.1 (a)-(d) pont szerinti adatok a szerződés megszűnéséig, a

16.1.1 (e)-(l) pont szerinti adatok az előfizetői szerződésből eredő igények a törvényes elévüléséig kezelhetők, kivéve, ha más törvény az adatkezelésre eltérő határidőt ír elő. Külön törvény ilyen előírása esetén a szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az e törvény szerinti adatkezelést a jelen bekezdés szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

16.2.2 A szolgáltató a 16.1.1 (h) pont szerinti adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) az annak alapján kiállított számlára vonatkozó, a törvényes elévülést követő egy (1) év után, 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény ilyen előírása esetén a szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírása szerinti célból kezelheti, az e törvény szerinti adatkezelést a jelen bekezdés szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.



#### 16.3.6 Adatátadás előfizetői kérelemre

Az előfizetőnek kibocsátott számla nem tartalmazza a hívott fél hívószámának minden számjegyét, amelyre a díj kiszámításához nincs szükség. Amennyiben az előfizető a szolgáltatótól részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást igényel, a szolgáltató felhívja az előfizető figyelmét arra, hogy ilyen esetben a kimutatással együtt az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat. Ezen adatok megismerésére az előfizető kizárólag akkor jogosult, ha ahhoz az érintett természetes személyek előzetes írásbeli engedélyét beszerzi. A szolgáltató a hozzájárulás meglétét, vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel.

A szolgáltató az előfizető kérelemre sem adhatja meg azonosítható módon a kérelem beérkezését megelőző harminc (30) napnál korábban a Nemzeti Hírközlési Hatóság által „nem azonosítható hívószámként” közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon:

(a) többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, melyre a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet következtetni, így különösen az egyházi segélyvonalak, vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására,

(b) többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak); vagy

(c) a rendőrséget, a mentőszolgálatot, vagy a tűzoltóságot értesítik.

### 16.4 Az adatok kezelésének jogcíme

#### 16.4.1 Kötelező adatkezelés

A szolgáltató jogszabályi előírás alapján a 16.1.1 pont szerinti adatokat kezeli az előfizetők és felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából.

#### 16.4.2 Az érintett hozzájárulásával történő adatkezelés

A szolgáltató az előfizető hozzájárulásával kezeli az előfizető nevét és székhelyét saját üzletszerzési (marketing) céljából.

### 16.5 A kötelező adatkezelést elrendelő törvény; Az adat kezelésének célja

A kötelező adatkezelést elrendelő jogszabályok a következők:

- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről;
- 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról;
- 226/2003. (XII. 13.) Kormányrendelet az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító-kijelzés és hívásátírányítás szabályairól.

Az adat kezelésének célja az előfizető által igénybevett szolgáltatás nyilvántartása, az előfizető részére történő számlázás, a szolgáltatás díjának (ellenértékének) beszedése, az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése, valamint az előfizetői viszonyból származó jogok és kötelezettségek gyakorlásának lehetősége.

### 16.6 A szolgáltató és az előfizető felelőssége

#### 16.6.1 Az előfizetői ügyfélszám alkalmazása

Az előfizető az előfizetői szerződés aláírásával egyidejűleg ügyfélszámot kap a szolgáltatótól, amely a jövőben az előfizetői szerződésből eredő jogok gyakorlásánál a szolgáltatónál azonosítóként szolgál. A szolgáltató az ügyfélszám megadását követően telefonon, illetőleg a személyesen megjelent ügyfél számára tájékoztatást ad.

Az előfizetői ügyfélszámot a szolgáltató személyes adatként kezeli. Az előfizető köteles az ügyfélszámot bizalmasan kezelni. Amennyiben az ügyfélszám az előfizetőnek felróhatóan illetéktelen személy tudomására jut, az ebből eredő károkért a szolgáltató felelősséget nem vállal.

#### 16.6.2 Szolgáltató felelőssége a szolgáltatás keretében kapott adatok kezeléséért

A szolgáltatás keretében kapott és nyilvántartott adatok vonatkozásában a szolgáltató alkalmazottját, tagját, megbízottját a szolgáltatóval azonos módon terheli a titoktartási kötelezettség és megszegéséért a jogszabályok szerinti felelősséggel tartozik.

A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

Az átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

#### 16.7 Változás az előfizető adataiban, vagy azok kezelésében

Az előfizető az előfizetői szerződés adataiban történt változást köteles a szolgáltatónak az adatváltozást követő tizenöt (15) napon belül írásban, beazonosítható adatokkal bejelenteni.

#### 16.8 Az azonosító-kijelzésre vonatkozó rendelkezések

A szolgáltató ingyenesen biztosítja:

- (a) a hívó felhasználónak, hogy hívásonként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- (b) a hívó előfizetőnek, hogy előfizetői hozzáférésekenként letilthassa az azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- (c) a hívó előfizetőnek, hogy hívásonként - a (b) pontban meghatározott letiltás ellenére - lehetővé tegye azonosítója kijelzését a hívott készüléken;
- (d) a hívott előfizetőnek, hogy készülékén a hívó azonosítója ne jelenjék meg.

Az (a) és (b) pontban meghatározott letiltás nem alkalmazható a 24/1997. (II.26.) BM rendelet szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság, és a mentőszolgálat hívószámaira irányuló hívások esetén.

A szolgáltató ingyenesen biztosítja előfizetője számára, hogy annak kérésére azonosítója ne jelenjen meg a hívó fél készülékén (kapcsolt azonosító kijelzésének letiltása).

#### 16.9 Hívásátírányításra vonatkozó rendelkezések

A szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy amennyiben az előfizető készülékére érkező hívásokat az előfizető kérésére a szolgáltató automatikusan egy másik hívószámú készülékre irányítja át, az előfizető kérésére a hívó készüléken ne jelenjék meg olyan adat, amely

- (a) arra a hívószámra utalna, amelyre az átírányítás történt; vagy
- (b) annak az előfizetőnek a személyére utalna, akihez az átírányítás történt.

A szolgáltató ingyenesen biztosítja, hogy az előfizető megtilthassa az átírányító előfizető hívószámára érkező hívásoknak az átírányító előfizető rendelkezése alapján, az előfizető saját hívószámára történő automatikus átírányítását.

#### 16.10 Nyilvános előfizetői listára vonatkozó rendelkezések

A szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető az egyetemes telefon szolgáltató által évente készített ingyenes előfizetői névjegyzékbe bekerüljön, és a névjegyzékben külön térítés nélkül feltüntethesse a nevét, lakcímét (székhelyét) és előfizetői számát. Egyéni előfizető díjmentesen kérheti továbbá neve után a foglalkozása, iskolai végzettsége, szakképzése feltüntetését, legfeljebb 24 karakter hosszúságig. Ugyancsak ingyenesen biztosíthatja - az egyetemes szolgáltatóval történő megállapodás alapján - egyéni előfizető esetén, hogy az előfizető legalább egy mobil rádiótelefon-hálózati előfizetői hívószámot is feltüntethessen.

A nyilvános, vagy az információs szolgáltatókon keresztül hozzáférhető nyomtatott, vagy elektronikus telefonkönyvek, előfizetői listák, vagy címtárak az előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges. Az előfizető jogosult arra, hogy

- (a) külön költség nélkül kimaradjon a nyomtatott, vagy elektronikus telefon-könyvből, előfizetői listából vagy címtárból;
- (b) az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra; vagy
- (c) lakcímét csak részben tüntessék fel a telefonkönyvben.

A szolgáltató a nyilvános címtárban lévő adatokat arra használhatja, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtson a címtár adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi a címtárban megjelenik, kivéve, ha az előfizető további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

#### 16.11 A szolgáltatás használatával járó veszélyek

A szolgáltató a távközlési szolgáltatást az ipari szabványoknak megfelelően végzi. A szolgáltató az általa, vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlés tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. A szolgáltató nem tudja garantálni, hogy a hálózaton folytatott távközlési forgalom lehallgathatatlan.

#### 16.12 Adatvédelmi biztos; Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat

A szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatást tesz közzé az előfizetők személyes adatainak kezelése kapcsán. Ennek keretében az előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor köteles kitölteni az előfizetői szerződéshez mellékelt Adatkezelési Nyilatkozatot. Az előfizető a személyes adatai kezelésével kapcsolatos észrevételeit és panaszait a

szolgáltató adatvédelmi felelősénél jelentheti be. Az Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat, az adatvédelmi felelős neve és elérhetősége az ügyfélszolgálaton kifüggesztésre kerül.

## **17. Az előfizetői szolgáltatások díja**

### **17.1 Egyszeri díjak**

Az egyszeri díjakat a 4. sz. melléklet tartalmazza

### **17.2 Rendszeres díjak**

Az előfizető havi előfizetési díjat és forgalmi díjat fizet a szolgáltatásért. A szolgáltatás díjait a 4. sz. melléklet tartalmazza.

### **17.3 Díjazási időszakok**

A szolgáltató havonta legalább egyszer az esedékes díjakról számlát készít, és az előfizető részére azt megküldi.

Ha az előfizető a hónap végéig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az ügyfélkapcsolati helyen írásban, beazonosítható adatokkal.

### **17.4 Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások**

17.4.1 Amennyiben az előfizető a szolgáltató valamely szolgáltatását feltételhez kötött kedvezmény igénybevételével veszi igénybe, a kedvezmény igénybevételének feltétele, hogy az előfizető az előfizetői szerződés hatálya lépésétől számított, és a szolgáltató által megjelölt határozott időtartam alatt a nyújtott szolgáltatás az előfizető oldalán felmerülő okból nem kerül felfüggesztésre, vagy szünetelésre, illetőleg az előfizető ezen időszak alatt az előfizetői szerződést nem mondja fel. Az előfizető oldalán felmerülő oknak számít az előfizetői díjfizetés elmulasztása miatt bekövetkező felfüggesztés is.

17.4.2 Amennyiben az előfizető a 17.4.1 pontban meghatározott feltételt nem teljesíti, úgy az előfizető által igénybe vett feltételes kedvezményt az előfizető elveszti, és annak teljes összegét, valamint részletre történő vásárlás esetén az azonnali hatállyal esedékessé váló részleteket köteles a szolgáltató számára megfizetni.

17.4.3 A kedvezményt tartalmazó előfizetői szerződés aláírása egyben tartozás elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

17.4.4 A szolgáltató által nyújtott kedvezmény igénybevételére kizárólag az előfizető jogosult.

### **17.5 A díjfizetés és számlázás módja**

#### **17.5.1. A díjfizetés alapja**

A szolgáltatás díjának számítását a szolgáltató úgy alakította ki, hogy a díjazás alapját képező idő a kapcsolat létrejötte és bontása között ne haladja meg a végpontok közötti beszédkapcsolat fennállásának tényleges idejét hívó oldali bontásnál egy (1) másodperccel, hívott oldali bontásnál kilencven (90) másodperccel.

A forgalmi díjak mérése és elszámolása egy (1) másodperc alapú. A szolgáltató jogosult minden megkezdett egy (1) másodperc után számlát kibocsátani az előfizető részére.

#### **17.5.2 A díjfizetés módja**

Az előfizető számláját a következő módon rendezheti:

- (a) az előfizető részéről átutalással;
- (b) postai csekken történő befizetéssel;

A befizetés határideje a számlán feltüntetésre kerül. A számlát a szolgáltató a befizetési határidő előtt legalább nyolc (8) nappal köteles az előfizető részére megküldeni.

Az előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, amennyiben a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be. Hacsak a felek másként nem állapodnak meg, a késedelmi kamat mértéke egyéni előfizető esetén a Magyar Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamat, üzleti/intézményi előfizető esetében a mindenkori jegybanki

alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamat

### 17.5.3 A számla formája; részletes számlamelléklet

17.5.3.1 A szolgáltató az előfizető részére kiállított számlán az előfizető által fizetendő díjakat olyan bontásban tünteti fel, amelyben legalább a helyi-, a belföldi távolsági-, és nemzetközi hívások díja, a mobil rádiótelefon hálózatokban végződött szolgáltatások díja, valamint a telefonszolgáltatás útján igénybe vett nem telefonszolgáltatások (így különösen az emelt díjas hívások) díja elkülöníthető.

17.5.3.2 A szolgáltató az előfizető előzetes kérésére a rendszeresen kiállított számlához a fentieknél részletesebb számlamellékletet is csatolhat abból a célból, hogy az előfizető megismerhesse, és ellenőrizhesse a díjszámítás alapjául szolgáló forgalmazási és számlázási adatokat, így különösen a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatásokat tartalmazó számlamellékletet.

17.5.3.3 A fentieknek megfelelően kibocsátott számla nem tartalmazza a hívott fél hívószámának minden számjegyét, amelyre a díj kiszámításához nincs szükség, kivéve, ha az előfizető a szolgáltatótól részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér.

17.5.3.4 A jogszabályban foglalt térítésmentes mértéken felül igényelt számlamelléklet kiadásáért a szolgáltató - díjreklamáció esetét kivéve - díjazás felszámítására jogosult.

17.5.3.5 Az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a szolgáltató az előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az előfizető által fizetendő díjakat külön jogszabályban meghatározott bontásban köteles feltüntetni. A hívó előfizető számára ingyenes hívások, beleértve a hatóság által „nem azonosítható hívószámként” megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívásokat, nem jelölhetők meg a hívó előfizető számláján és a számlamellékletben.

17.5.3.6 A szolgáltató az előfizető kérésére a kiállított számlához köteles részletesebb számlamellékletet csatolni (továbbiakban: „hívásrészletezés”), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást.

17.5.3.7 A havi egy számlamelléklet elektronikus, vagy papíralapú formában történő kiadását a szolgáltató külön díj fizetéséhez nem köti.

### **17.6 Tájékoztatás a részletes kimutatásról (hívásrészletezés)**

A szolgáltató a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben köteles feltüntetni azokat a forgalmazási és számlázási adatokat, amelyek annak érdekében szükségesek, hogy az előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás helyességét. Ez a kimutatás az alábbi kivételekkel nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot:

(a) Ha az előfizető a távközlési szolgáltatótól a fentieknél részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a szolgáltató köteles az előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt 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 a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak.

(b) A szolgáltató a hozzájárulás meglétét, vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel.

### **18. A számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

18.1 Más telefonszolgáltató előfizetőjének lehetősége van arra, hogy a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül a Magyar Telefonszolgáltató választása esetén megtarthassa földrajzi előfizetői számát („hordozott szám”). Szolgáltató későbbiekben biztosítja megrendelőinek - amennyiben őt választják -, hogy megtarthassák nem földrajzi előfizetői számaikat is.

18.2 Az előfizetőnek a számhordozási igényét - az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igény bejelentésével egyidejűleg - az átvevő szolgáltató részére kell írásban bejelentenie. Amennyiben a Magyar Telefonszolgáltató az átvevő szolgáltató, a telefonszám hordozása iránti igényt az ÁSZF 5. számú mellékletében csatolt adatlapon jelentheti be az igénylő.

18.3 Szolgáltató - mint átvevő szolgáltató - az előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodik.

18.4 A szolgáltató eljár az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az előfizető képviselőjében.

18.5 Az előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, vagy azok egy részére kérheti a számhordozást. Összefüggő ISDN számtartomány hordozása csak egészben kérhető.

18.6 Amennyiben a számok egy részére a szolgáltatás fennmarad, az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződést ez okból megszüntetni nem lehet, azt értelemszerűen módosítani kell.

18.7 Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző szolgáltatót.

18.8 Az előfizető az előfizetői szám hordozását, vagy továbbhordozását legkorábban a szolgáltatás megindítása után harminc (30) nappal kezdeményezheti.

18.9 A számhordozással

(a) hangposta üzenetek nem vihetők át,

(b) az előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvész,

(c) az átadó szolgáltató által kedvezménytel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék az átvevő szolgáltató hálózatán nem használható.

## **19. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai**

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (továbbiakban: „Eht.”) 111. §a értelmében az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató lehetővé teszi előfizető számára, hogy az alább részletezett feltételek mellett a szolgáltató által biztosított hívásirányok vonatkozásában a hozzáférést biztosító szolgáltatótól eltérően a Magyar Telefontársaság szolgáltatásait vegye igénybe. Amennyiben az előfizető a közvetítőválasztás keretében olyan hívást kezdeményez, amelyre a jogszabály szerint a közvetítőválasztás nem vonatkozik, úgy ezeket a hívásokat automatikusan az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató bonyolítja le.

### **19.1 A közvetítőválasztás szolgáltatás definíciói**

19.1.1 Az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató

Az a telefonszolgáltatást nyújtó szolgáltató, amely valamely távközlő hálózathoz, vagy annak részéhez távközlő végberendezés fizikai csatlakozását biztosítja az előfizető számára távközlési szolgáltatások igénybevétele céljából.

19.1.2 A közreműködő szolgáltató

Az a telefonszolgáltató, amely az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatóval kötött összekapcsolási szerződése alapján biztosítja az előfizető választása szerinti esetekben a hívott előfizető, vagy szolgáltatás elérését. Jelen ÁSZF-ben foglalt közvetítőválasztás igénybevételével a Magyar Telefontársaság.

19.1.3 Közvetítő-előválasztás

Az előfizető a közvetítő-előválasztás során nem az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatót választja telefonhívása továbbítására úgy, hogy a választott hívásirány(ok)ra előfizetői szerződést köt a Magyar Telefontársaság-gal. A közvetítő-előválasztás esetén az előfizető a hívott előfizető elérésére különböző hívásirányokra külön-külön, illetőleg együttesen is jogosult szerződéskötésre a Magyar Telefontársaság-gal. Ebben az esetben az előfizetőnek a hozzáférést biztosító szolgáltatójával fennálló előfizetői szerződése a választott hívásirányok vonatkozásában a 73/2004. (IV.15.) Korm. rendelet 7.§. (4) bekezdés c) pontja szerint módosul.

### **19.2 A közvetítő-választás igénybevételének előfeltételei**

A Magyar Telefontársaság-ot, mint közreműködő szolgáltatót akkor választhatják, ha a megrendelő(nek)

(a) nyilatkozatában olyan adatokat adott meg, amelyek megegyeznek az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatójánál nyilvántartott adatokkal,

(b) vonalának kimenő forgalma a hozzáférést biztosító szolgáltatójánál nincs korlátozva,

(c) előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatója részéről az összekapcsolási szerződésben meghatározott egyéb műszaki akadály nem áll fenn,

(d) a Magyar Telefontársaság egyéb ok miatt nem utasítja el az igényét.

#### Általános Szerződési Feltételek távbeszélő szolgáltatás igénybevételére

Amennyiben a megrendelő által szolgáltatott adatok nem egyeznek meg az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató által nyilvántartottakkal - ÁSZF 19.2.(a) pont - és emiatt nem valósítható meg a közvetítőválasztás -, úgy a megrendeléssel kapcsolatban felmerült költségeket a megrendelő megtéríti a Magyar Telefontársaság-nak. A közvetítő-előválasztás esetén az előfizetőnek a hozzáférést biztosító szolgáltatójával fennálló előfizetői szerződése a közvetítő-választásra vonatkozó előfizetői szerződése megkötésével a választott hívásirányok vonatkozásában módosul.

### **19.3 Igénybejelentés, szerződéskötés a közvetítőválasztás esetén**

19.3.1 A megrendelő a Magyar Telefontársaság ügyfélszolgálati számán jelezheti igényét, illetőleg a Magyar Telefontársaság honlapján (www.mtelefon.hu), vagy személyesen tehet igénybejelentést a Magyar Telefontársaság ügyfélszolgálatán. Közvetítőválasztó díjcsomag megrendelhető a honlapon elérhető Megrendelőlap kitöltésével, és a szolgáltató részére történő megküldésével.

19.3.2 Amennyiben a megrendelőnek az adott hívásirány végződtésére másik szolgáltatóval van szerződése, és a szerződés időtartama alatt adja be ugyanarra a hívásirányra az igényét a Magyar Telefontársaság-hoz - amennyiben a szerződés megkötését más ok nem akadályozza - a korábbi szerződése módosul.

19.3.3 Amennyiben az előfizető a hozzáférést biztosító szolgáltatójától előre fizetett szolgáltatást vesz igénybe, az előfizető az előre fizetett díjaktól függetlenül köteles a szolgáltató számlája alapján az igénybe vett szolgáltatások díját a Magyar Telefontársaság-nak megfizetni.

19.3.4 A megrendelő köteles az előfizetői szerződés általa aláírt példányát a kézhezvételét követő tíz (10) munkanapon belül visszaküldeni a Magyar Telefontársaság-nak. Amennyiben a megrendelő nem küldi vissza tíz (10) munkanapon belül az általa aláírt szerződést, az előfizetői szerződés a felek között nem jön létre.

### **19.4. A szerződés hatálybalépése és időtartama**

19.4.1 Az előfizető Magyar Telefontársaság-gal kötött előfizetői szerződése, illetve az előfizető a hozzáférést biztosító szolgáltatójával, valamint más közreműködő szolgáltatójával fennálló előfizetői szerződésének módosulása, továbbá megszűnése a közvetítő-választás műszaki megvalósulásával lép hatályba.

19.4.2 Közvetítő-előválasztás szolgáltatás igénybevétele legalább 1 éves, határozott időtartamra kötött szerződéssel lehetséges. A határozott időtartam lejáratát követően a szerződés megszűnik, kivéve, ha előfizető tovább használja a szolgáltatást. Ebben az esetben a szolgáltatás igénybevétele határozatlan idejű szerződéssel jön létre előfizető ráutaló magatartásával, a szerződés egyéb pontjainak változatlan formában maradásával. Amennyiben előfizető fel kívánja mondani a szerződését, ezt írásban kell megtennie. A szerződés felmondási határideje a felmondás szolgáltatóhoz történő beérkezésétől számított nyolc (8) nap.

### **19.5 A szünetelésre vonatkozó speciális szabályok**

Amennyiben a Magyar Telefontársaság az előfizető választott közreműködő szolgáltatója, és az előfizető kérésére, vagy a hozzáférést biztosító szolgáltató érdekében felmerülő okból az előfizetőnek az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatóval fennálló jogviszonya szünetel, köteles erről az előfizető a Magyar Telefontársaság-ot tájékoztatni. Az előfizető tájékoztatásának elmulasztása a Magyar Telefontársaság-gal - mint közreműködő szolgáltatóval - fennálló előfizetői jogviszony nyolc (8) napra történő előfizetői felmondásának minősül.

Kizárólag a Magyar Telefontársaság-gal - mint közreműködő szolgáltatóval - a szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető nem jogosult.

Az előfizetői tájékoztatás elmulasztása esetén a Magyar Telefontársaság jogosult az igénybevett szolgáltatás összes díját az előfizetővel szemben érvényesíteni.

### **19.6 A szerződés módosításával kapcsolatos speciális szabályok**

A szerződésmódosítás egyszeri díjai az ÁSZF díjmellékletében (4. számú melléklet) rögzítve érhetőek el.

#### **19.6.1 Áthelyezés közvetítőválasztásnál**

Amennyiben a Magyar Telefontársaság az előfizető közreműködő szolgáltatója, a jelen ÁSZF-ben az áthelyezéssel kapcsolatos rendelkezések nem alkalmazhatók. Amennyiben az előfizető a hozzáférést biztosító szolgáltatójánál az állomását áthelyeztetni, köteles erről a Magyar Telefontársaság-ot haladéktalanul tájékoztatni. Az előfizetőt terheli mindazon kárért a felelősség, ami a jelen pont szerinti tájékoztatási kötelezettség elmulasztásából a szolgáltatót éri. Az áthelyezésre vonatkozó tájékoztatás elmulasztása a Magyar Telefontársaság-ot - mint közreműködő szolgáltatóval - fennálló jogviszony nyolc (8) napra történő előfizetői felmondásának minősül. Amennyiben az előfizető az áthelyezéséről a Magyar Telefontársaság-ot nem tájékoztatja, a Magyar Telefontársaság jogosult az igénybevett

Általános Szerződési Feltételek távbeszélő szolgáltatás igénybevételére  
szolgáltatás összes díját az előfizetővel szemben érvényesíteni.

#### 19.6.2 Névátírás közvetítő-választásnál

Amennyiben nem a Magyar Telefontársaság az előfizető hozzáférési szolgáltatója, és az előfizető a telefonszolgáltatást más nevére átírja, az átírás a Magyar Telefontársaság-gal fennálló jogviszonyát is érinti. Amennyiben a Magyar Telefontársaság az előfizető közreműködő szolgáltatója, és az előfizető a hozzáférést biztosító szolgáltatójával fennálló jogviszonyát átírja, az átírásról a Magyar Telefontársaság-ot köteles haladéktalanul tájékoztatni. Az átírásról szóló tájékoztatás elmulasztása a Magyar Telefontársaság-gal, mint közreműködő szolgáltatóval fennálló jogviszony nyolc (8) napra történő előfizetői felmondásának minősül. Amennyiben előfizető a Magyar Telefontársaság-ot az átírásról nem tájékoztatja, a Magyar Telefontársaság jogosult az igénybevett szolgáltatás összes díját az előfizetővel szemben érvényesíteni.

#### 19.6.3 Telefonszám-változás esetén követendő eljárás

Amennyiben a Magyar Telefontársaság az előfizető közreműködő szolgáltatója, és az előfizető előfizetői száma bármely okból megváltozik (vagy ISDN csatlakozás esetén a már meglévő kapcsolási számok újakkal egészülnek ki), az előfizetői telefonszám változásáról az előfizető köteles a Magyar Telefontársaság-ot haladéktalanul tájékoztatni. Az előfizetői telefonszám változásáról szóló tájékoztatás elmulasztása a Magyar Telefontársaság-gal, mint közreműködő szolgáltatóval fennálló jogviszony nyolc (8) napra történő felmondásának minősül. Amennyiben az Előfizető a Magyar Telefontársaság-ot az előfizetői telefonszám változásáról nem tájékoztatja, a Magyar Telefontársaság jogosult az igénybevett szolgáltatás összes díját az előfizetővel szemben érvényesíteni.

#### 19.6.4 Címváltozás esetén követendő eljárás

Amennyiben a Magyar Telefontársaság az előfizető közreműködő szolgáltatója, és az előfizetői adatokban bármilyen változás következik be, így különösen, ha az előfizető számlázási címe megváltozik, a változásról az előfizető köteles haladéktalanul a szolgáltatót tájékoztatni. Amennyiben az előfizető e tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget, az előfizetőt terheli minden olyan kárért a felelősség, ami a szolgáltatót e mulasztás miatt éri. A megváltozott számlázási címről történő tájékoztatás elmaradása esetén a szolgáltató a téves címre küldött és ezért nem térült számlák vonatkozásában jogosult a díjtartozás szabályait alkalmazni.

#### 19.6.5 A csatlakozás típusának megváltoztatása (analógról ISDN-re, vagy ISDN-ről analógra) közvetítőválasztás esetén

Amennyiben Magyar Telefontársaság az előfizető közreműködő szolgáltatója, és az előfizető a hozzáférést biztosító szolgáltatójánál a csatlakozás típusát megváltoztatja (analógról ISDN-re tér át, vagy fordítva), köteles erről Magyar Telefontársaság-ot tájékoztatni. A jelen tájékoztatás elmulasztása a Magyar Telefontársaság-gal, mint közreműködő szolgáltatóval fennálló jogviszony nyolc (8) napra történő felmondásának minősül. Amennyiben az előfizető a Magyar Telefontársaság-ot a csatlakozás típusának a megváltozásáról nem tájékoztatja, a Magyar Telefontársaság jogosult az igénybevett szolgáltatás összes díját az előfizetővel szemben érvényesíteni.

19.6.6 Amennyiben az Előfizető az ÁSZF 19.6 pontja szerinti szerződés megszűnési eseteket (átírás, áthelyezés, a csatlakozás típusának megváltozása) követően továbbra is igénybe kívánja venni a Magyar Telefontársaság - mint közreműködő szolgáltató - szolgáltatásait, ezt a fenti tájékoztatással egyidejűleg jelezheti Magyar Telefontársaság-nak. A Magyar Telefontársaság ez esetben újabb előfizetői szerződés megkötésére tesz ajánlatot. Előfizető ezen igényét az ügyfélszolgálati telefonszámon, vagy a [www.mtelefon.hu](http://www.mtelefon.hu) honlapon jelezheti.

19.6.7 Az előfizetőnek lehetősége van arra, hogy szerződésben rögzített hívásiránya(i)t bővítse (további hívásirányra kössön szerződést), vagy szűkítse. Ez módosítási díj megfizetését vonja maga után, amelyet a Magyar Telefontársaság a forgalmi díjakat tartalmazó számlán tüntet fel. Az előfizetőnek lehetősége van arra is, hogy forgalmi díjsomagot váltson, amelyet díjmentesen megtehet a szolgáltató ügyfélszolgálatán.

19.6.8 Az előfizetőnek lehetősége van arra is, hogy forgalmi díjsomagot módosítson, amelyet naptári évente egy alkalommal díjmentesen megtehet a szolgáltató ügyfélszolgálatán, valamint a [www.mtelefon.hu](http://www.mtelefon.hu) honlapon. A díjsomag módosítással az előfizetői szerződés időtartama a szerződésmódosítás hatályba lépésétől számított egy évvel meghosszabbodik, amelyet a felek a szerződésmódosításban rögzítenek.

### **19.7 Az előfizető által bonyolított forgalom korlátozására vonatkozó speciális szabályok**

19.7.1 A Magyar Telefontársaság - mint közreműködő szolgáltató – a 10.1.(c) pontban rögzített feltételekkel jogosult az előfizető kimenő forgalmát az előfizető egyidejű értesítése mellett kármegeelőzési okból korlátozni, ha az előfizető fizetési késedelembe esett.

19.7.2 Amennyiben az előfizető hozzáférést biztosító szolgáltatója, és az előfizető kimenő forgalmát bármely okból korlátozzák, az előfizető a Magyar Telefontársaság - mint választott közreműködő szolgáltató - szolgáltatásait sem

képes igénybe venni mindaddig, amíg a korlátozás okát meg nem szünteti, és a korlátozás ideje alatt a Magyar Telefonszolgálat az előfizetői szerződés teljesítésére nem képes.

### **19.8 A hibaelhárításra vonatkozó speciális szabályok**

Mivel a közvetítéválasztás esetén az előfizető által bonyolított

(a) helyi, belföldi távolsági és belföldi mobil és/vagy

(b) nemzetközi hívások háttérben az előfizető hozzáférést biztosító szolgáltatója és az előfizető által választott közreműködő szolgáltató együttes műszaki jelenléte húzódik, az előfizető által bejelentett és valósnak bizonyult hibát bármely telefonszolgáltató hálózatával, vagy egyéb műszaki berendezéseivel kapcsolatos meghibásodás is okozhatja.

### **19.9 Felmondás, a szerződés megszűnése, felmondási díj**

Az előfizetői szerződés a jelen ÁSZF-ben rögzítettekben túl az alábbi esetekben is megszűnik:

(a) amennyiben az előfizetőnek a hozzáférést biztosító szolgáltatójával kötött előfizetői szerződése bármely okból megszűnik, a Magyar Telefonszolgálat előfizető általi értesítését követő kilencedik (9.) napon;

(b) amennyiben az előfizető határozott időtartamon belül kívánja megszüntetni a szerződését, úgy az előfizetői szerződésben meghatározott mértékű felmondási díj fizetésére köteles.

(c) előfizető köteles a 19.9.(b) pontban meghatározott felmondási díj megfizetésére akkor is, ha az előfizető súlyos szerződésszegése miatt mondja fel a szerződést a szolgáltató.

(d) amennyiben az előfizetőnek a hozzáférést biztosító szolgáltatójától a Magyar Telefonszolgálat felé érkező bejelentés értelmében előfizető más közvetítő szolgáltatót választott szolgáltató előválasztás keretében, úgy Magyar Telefonszolgálat az előfizetői szerződést az előfizető általi szerződés felmondásnak tekinti. A szerződést ebben az esetben a felmondásra vonatkozó szabályok szerint 8 napos felmondási határidővel a Magyar Telefonszolgálat elfogadja, a felmondási díjra vonatkozó szabályok megegyeznek a 19.9.(b) pontban foglaltakkal.

### **19.10 Az előfizetői adatok kezelésével és az adatvédelemmel kapcsolatos speciális szabályok**

19.10.1 Amennyiben a Magyar Telefonszolgálat az előfizető közreműködő szolgáltatója, az előfizető a Magyar Telefonszolgálat által összeállított előfizetői névsorban történő megjelenésre nem jogosult.

19.10.2 Amennyiben az előfizető a közreműködő szolgáltatóval is szerződést köt, azzal a közreműködő szolgáltató általános szerződési feltételeit is elfogadja.

19.10.3 A Magyar Telefonszolgálat - mint közvetítő szolgáltató - választásával egyidejűleg az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a hozzáférést biztosító szolgáltatója továbbítsa a Magyar Telefonszolgálat részére a szerződéskötéshez szükséges előfizetői adatokat, valamint az előfizető esetleges díjtartozásának tényét.

### **19.11 Számlareklamáció közvetítéválasztás esetén**

Amennyiben az előfizető a Magyar Telefonszolgálat - mint közreműködő szolgáltató - szolgáltatásai igénybevételéből eredő díjak összegszerűségét vitatja, az ellen írásban reklamációt kizárólag a Magyar Telefonszolgálat ügyfélszolgálatához nyújthat be. Az előfizető ezen jogával a számla kibocsátásától számított 6 hónapon belül élhet.

### **19.12 A közvetítéválasztás igénybevételének korlátai**

19.12.1 Közvetítő-előválasztás szolgáltatás keretében az előfizető belföldön a földrajzi és a mobil számokat tudja elérni. Közvetítő-előválasztás és hívásonkénti előválasztás szolgáltatás keretében nem érhetők el például az úgynevezett nem földrajzi számok, illetve a szolgáltatáskijelölő (SHS) számokkal bonyolított, valamint a segélykérő és a tudakozó hívások. Ezen hívásirányok elérhetőségét továbbra is a hozzáférést biztosító szolgáltató igénybevételével bonyolíthatja az előfizető.

19.12.2 Közvetítő-előválasztás és hívásonkénti előválasztás szolgáltatás keretében nemzetközi irányban a földrajzi és a mobil számokat tudja elérni. Egyéb számok nem érhetők el a szolgáltatással.

19.12.3 Közvetítő-előválasztás és hívásonkénti előválasztás szolgáltatásból kizárt hívásirányok továbbra is elérhetőek az előfizető részére a hozzáférést biztosító szolgáltatóján keresztül, amely díjait a hozzáférést biztosító szolgáltatója számlázza ki az előfizetőnek.

### **19.13 Hibaelhárítás a közvetítéválasztás igénybevétele során, a szolgáltató felelőssége**

Az előfizető a Magyar Telefonszolgálat közvetítéválasztás keretében nyújtott szolgáltatásainak a teljesítésével

Általános Szerződési Feltételek távbeszélő szolgáltatás igénybevételére

kapcsolatosan felmerült hibákat a Magyar Telefonszolgálatás hiba-bejelentő számán jelentheti be.

A közreműködő szolgáltatót csak a közvetítőválasztás keretében kötött előfizetői szerződés szerinti szolgáltatások nyújtásával és saját hálózatával összefüggésben felmerült hibákért terheli felelősség.

**20. A felügyeleti szerv címe, telefonszáma**

**Nemzeti Hírközlési Hatóság**

1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.

Honlapja: [www.nhh.hu](http://www.nhh.hu)

Telefonszám: 06-1-457-7100

Telefax: 1-356-5520

**21. Általános Szerződési Feltételek elérhetősége**

Az Általános Szerződési Feltételek megtekinthetők a szolgáltató [www.mtelefon.hu](http://www.mtelefon.hu) honlapján, valamint a szolgáltató ügyfélszolgálatán (ÁSZF 2. pont).

**1. számú melléklet; a szolgáltatás leírása**

**A közvetítőválasztás szolgáltatással megrendelhető díjcsomagok**

A közvetítőválasztás szolgáltatással megrendelhető díjcsomagok igénybevételéért az egyszeri díjak bekövetkezett eseményenként kerülnek felszámításra, és a bekövetkezés időpontja szerinti elszámolási időszakhoz tartozó számlában kerül kiszámlázásra.

A forgalmi díjak elszámolása a választott díjcsomag szerint történik.

Az alábbi közvetítőválasztó díjcsomagok megrendelhetők a szolgáltató ügyfélszolgálatán.

**1. MT Alap díjcsomag**

A MT Hang szolgáltatásra szerződött előfizetők szerződéskötéskor meghatározzák, hogy melyik hívásirány(ok)ra választják a Magyar Telefonszolgálatás-ot közvetítő szolgáltatójuknak. Szerződéskötéskor díjcsomagot is választanak maguknak. A díjcsomagok közös jellemzője, hogy nincsen kapcsolási díjuk, a forgalmi díjcsomagoknak nincsen havi díjuk sem.

Szolgáltatás specifikusan:

**(a) Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás:**

A szolgáltatás helyi hívási területen (primer) belül biztosít telefon kapcsolatot az egyes előfizetők között. A szolgáltatás megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe.

- közvetítő-előválasztással

**(b) Nyilvános belföldi távbeszélő szolgáltatás:**

A szolgáltatás helyi hívási területen (primer) kívül biztosít telefon kapcsolatot az egyes előfizetők között. A szolgáltatás megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe.

- közvetítő-előválasztással

**(c) Nyilvános nemzetközi távbeszélő szolgáltatás:**

A szolgáltatás a belföldi előfizetők, vagy felhasználók számára nemzetközi telefon kapcsolatot biztosít. A szolgáltatás megkötött előfizetői szerződés alapján vehető igénybe.

- közvetítő-előválasztással

A közvetítő előválasztást a Magyar Telefontársaság az ÁSZF 19. pontjában leírtak alapján biztosítja az előfizetők számára.

**2. számú melléklet: A szolgáltatások minőségi célértékei, a minőségi célértékek értelmezése és teljesülésük mérésének módszere**

Sor-szám	Minőségi jellemző	Minőségi célérték értelmezése, meghatározása	Mérési módszer	Célérték	Minimálkövetelmény	Közzétételre kerül
1.	Bekapcsolási idő	Új hozzáférés, áthelyezés igénylése estén az igénybejelentéstől számított időtartam (megkezdett naptári nap)	a szolgáltató nyilvántartása alapján	≤ 20 nap	≤ 30 nap	Az esetek 80%-ában teljesített határidő
2.	Hibajavítás	Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje, a valósnak bizonyult, a szolgáltató érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibák esetében (megkezdett óra)	a szolgáltató nyilvántartása alapján	≤ 48 óra	≤ 72 óra	Az esetek 80%-ában teljesített határidő
3.	Számlapanaszok	Forgalom mérésen alapuló számlázás estén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje (megkezdett naptári nap)	a szolgáltató nyilvántartása alapján	≤ 15 nap	≤ 30 nap	Az esetek 80%-ában teljesített határidő
4.	Szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás folyamatos igénybevételeinek lehetősége egy teljes évben, az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik.	a szolgáltató nyilvántartása alapján	≥ 99%	≥ 98%	A szolgáltatás igénybevehetőségének tényleges időtartama és a teljes, elvi szolgáltatási idő aránya %-ban
5.	Sikertelen hívások aránya	A sikertelen hívások aránya nagy forgalmú időszakban (hétfőtől péntekig 9-17 óráig), sikertelen hívás, ha a hívó fél a hívott fél állapotáról sem szabványos válaszcím, vagy szöveges bejelentés formájában nem kap információt, vagy a hívás megszakad	vizsgálóhívásokkal	≤ 1,4 %	≤ 2,7 %	Sikertelen hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívások számához képest %-ban
6.	Hívás felépítési idő	Hívások kapcsolásának időtartama, az az időtartam, amíg az összeköttetés felépül (megkezdett mp)	vizsgálóhívásokkal	≤ 12 sec	≤ 30 sec	A tesztívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje
7.	Kezelő válaszüzeje	A belföldi és a nemzetközi kezelői jelentkezések válaszüzeje a beérkező hívásokra (mp)	vizsgálóhívásokkal	≤ 30 sec a hívások 92 százalékában	≤ 40 sec a hívások 92 százalékában	A kezelői munkahelyekre beérkező hívások 75%-ában teljesített együttes válaszüzeje (mp)
8.	Hibafellevő válaszüzeje	A hibafellevő kezelői jelentkezések válaszüzeje a beérkező hívásokra (mp)	vizsgálóhívásokkal	≤ 30 sec a hívások 92 százalékában	≤ 40sec a hívások 92 százalékában	Hibafellevői munkahelyekre beérkező hívások 75%-ában teljesített együttes válaszüzeje (mp)
9.	Adatátvitel esetén bit hibaarány	Adatátvitelre irányuló másodlagos felhasználásra vonatkozóan a bit hibaarány hozzáférési vonalaként.	vizsgálóhívásokkal	≤ 10 <sup>-4</sup>	≤ 10 <sup>-3</sup>	A hibásan átvitt bitek számának aránya az összes átvitt bithez képest, másodlagos felhasználás esetén

### 3. számú melléklet ; előfizetői szerződés

#### Kivonat az Általános Szerződési Feltételekből

#### 1. A Szolgáltató neve, címe, telefonszáma, internetes honlapjának címe, az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége, az ügyfélszolgálat elérhetősége és nyitvatartási rendje

Magyar Telefonszolgálat Távközlési és Tanácsadó Kft. (továbbiakban: „Magyar Telefonszolgálat” vagy „Szolgáltató”) székhelyének címe: 1121 Budapest, Pipiske u. 1-5- A ép. Központi Ügyfélszolgálat címe: 1081 Budapest, Rákóczi út 61. Fax: (06 1) 215-1372 E-mail: [ugyfelszolgalat@mtelefon.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mtelefon.hu). Az ügyfélszolgálat a (06 1) 215-1372 telefonszámon érhető el munkanapokon 09.30-15.30 között. Az ÁSZF - mely megtekinthető a Szolgáltató [www.mtelefon.hu](http://www.mtelefon.hu) honlapján, valamint a Szolgáltató ügyfélszolgálatán -, az Előfizetői szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

#### 2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja, felügyeleti szervek, illetve elérhetőségeik megjelölése

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, kötbér, kártérítés vagy díjcsökkenés iránti igényt kíván érvényesíteni, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 munkanapon belül megvizsgálja. Az Előfizető közvetlenül panaszával a felügyeleti szervhez is fordulhat, melynek elérhetősége: Nemzeti Hírközlési Hatóság, 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25. Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75. Telefonszám: 06 1 457 7100, Telefax: 06 1 356 5520, honlapja: [www.nhh.hu](http://www.nhh.hu). Az előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett fordulhat bármely területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez (honlapja: [www.fvf.hu](http://www.fvf.hu); központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; levélcím: 1364. Budapest, Pf. 234.; telefon: 06 1 459 4800), a Gazdasági Versenyhivatalhoz (honlapja: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu); központi cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; telefon: 06 1 472 8900), illetőleg a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező polgári bírósághoz.

#### 3. Az Előfizető személyes adatainak kezelése

A Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelheti a felhasználó, illetve Előfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot. A Szolgáltató a díjak számlázása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos olyan személyes adatot, amely a díj meghatározásához és a számlázáshoz szükséges és elégséges, így különösen a szolgáltatás igénybevételének időpontjára, időtartamára és helyére vonatkozó adatot. A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az elektronikus hírközlési törvény („Eht”)154. §-ban rögzített adatokat, az ott meghatározott körben, módon és ideig. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely, az Eht. 154. § (1)-(3) bekezdésében nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától. A személyes adatok védelméről szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a Szolgáltatónak biztosítja, hogy a felhasználó az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a Szolgáltató mely adatkezelési célokból, milyen személyes adatokat kezel.

#### 4. Az előfizetői szolgáltatások részletes meghatározása, így különösen a szolgáltatások díjainak, kedvezményeknek, szolgáltatások minőségi célértékeinek leírása és elérhetősége az Általános Szerződési Feltételekben

Az Előfizetői szolgáltatások részletes meghatározása az ÁSZF 1. számú mellékletében, így különösen a szolgáltatások díjainak, kedvezményeknek meghatározása az ÁSZF 4. számú mellékletében, a szolgáltatások minőségi célértékeinek leírása az ÁSZF 2. számú mellékletében található.

#### 5. A számlázás módja

Az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után havi forgalmi díjat köteles fizetni. A havi forgalmi díj havonta utólag fizetendő az ÁSZF-ben meghatározott díjszabás szerint, a Szolgáltató által kibocsátott számla ellenében. A forgalmi díjakat tartalmazó számlán kerül feltüntetésre az egyéb módosítási díj is. Az Előfizető számláját átutalással, vagy postai csekken történő befizetéssel fizetheti be. A befizetés határideje a számlán feltüntetésre kerül. Az Előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, amennyiben a

számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be. Hacsak a felek másként nem állapodnak meg, a késedelmi kamat mértéke egyéni Előfizető esetén a Magyar Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamat, üzleti/intézményi Előfizető esetében a mindenkor i jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő mértékű késedelmi kamat.

## **6. A hibabejelentő elérhetősége, a hibabejelentések, számlapanaszok elintézési rendje, a karbantartási szolgáltatások biztosítása**

A központi ügyfélszolgálat címe: 1081 Budapest, Rákóczi út 61. Nyitvatartás: munkanapokon 09.30-15.30 között. Tel: (06 1) 215-1372; fax: (06 1) 215-1372, E-mail: [ugyfelszolgalat@mtelefon.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mtelefon.hu). Hibás teljesítés esetén a Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz annak érdekében, hogy a hiba bejelentésétől számított 72 órán belül a hibaforrást kiküszöbölje, és a hibátlan teljesítést biztosítsa. Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető által megállapodott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a fenti 72 órás határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb harminc (30) munkanapon belül megvizsgálja. E határidő mulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői szerződést díjfizetési késedelem miatt felmondani. A Szolgáltató a bejelentéstől számított öt (5) munkanapon belül tájékoztatja az Előfizetőt, hogy a díjreklamációnak helyt ad-e. Ha az Előfizető a fenti bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a Szolgáltató a bejelentést nem utasítja el öt (5) munkanapon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának határidejével meghosszabbodik. Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációs bejelentésnek helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával a befizetett 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 megegyezik az Előfizető által késedelmes díjfizetés esetén fizetendő kamat mértékével.

## **7. A szerződésszegés jogkövetkezményei, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogok, a díjvisszatérítés rendje, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke**

A szolgáltatások minőségi célértékeit az ÁSZF 2. sz. melléklete tartalmazza. A Szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. A Szolgáltató mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható. A Szolgáltató nem felel a Szolgáltatás alábbi okokból bekövetkező hibájáért, vagy minőségromlásáért: (a) az Előfizető műszaki berendezésének hibája vagy alkalmatlansága; (b) a műszaki berendezés, vagy a Szolgáltatás helytelen, vagy rendeltetésellenes használata; (c) az Előfizető által a szolgáltatás hozzáférési pontban okozott hiba; (d) a szerződéses kötelezettségek, vagy jogszabályi előírások megszegése az Előfizető által; (e) a Szolgáltatás megszakítása, vagy korlátozása más Szolgáltató által nyújtott helyi hozzáférés, vagy kapcsolódás megszakadása miatt; (f) a tápellátás hibája; (g) vis major. Az Előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet a Szolgáltató részéről, ha (a) az Előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg; (b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis major) esetén; (c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett. Amennyiben a Szolgáltatás a hiba bejelentésétől számított 72 órát meghaladó időtartamban a Szolgáltatónak felróható ok miatt nem vehető igénybe, a Szolgáltató köteles a 73. órától a hiba elhárításáig tartó időszakra kötbért fizetni. A kötbér mértéke ez esetben minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző 6 hónapban az Előfizető által a Szerződés alapján, az adott Előfizetői Szolgáltatással kapcsolatban fizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. A kötbér maximuma 3 havi előfizetési díj.

## **8. A szerződés módosításának feltételei, a szerződés egyoldalú módosításának esetei, az Előfizető jogai szerződésmódosítás esetére, különös tekintettel az Előfizető tájékoztatására, illetve a felmondás jogára, az áthelyezés, illetve átírás szabályai**

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést a következő esetekben jogosult egyoldalúan módosítani: (a) az egyedi Előfizetői szerződésben, vagy Általános Szerződési Feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását; (b) jogszabályváltozás, vagy hatósági döntés indokolja, vagy (c) a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja. Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás. Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az Előfizetői szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. A Szolgáltató nem köteles jelen pontban foglalt értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely Előfizetői díj csökken. A Szolgáltató a módosított Általános Szerződési Feltételeket elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a közzétételt követő tizenöt (15) napon belül írásban nem jelenti be, hogy a módosítást nem fogadja el. A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősül elfogadásnak az Előfizető, illetve igénylő számára többletterhet jelentő szerződésmódosítás (kivéve: díjváltozás), illetve új szolgáltatás bevezetése esetén. Az Előfizetői szerződésben meghatározott szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésére vonatkozó igény esetén, amennyiben az Előfizető igénye műszakilag megvalósítható, és a kért szolgáltatás hozzáférési pont a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül helyezkedik el, a Szolgáltató az áthelyezési kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül az szolgáltatás hozzáférési pontot áthelyezi. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni (mértéke minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada). A kötbér összegét az adott Szolgáltatónak az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti az áthelyezési kérelmezéstől számított tizenöt (15) napon belül. A határozott időtartamra valamint akciós értékesítés során megkötött előfizetői szerződés alapján az szolgáltatás hozzáférési pont áthelyezésének lehetőségéről a felek egyedileg állapotodnak meg. Az Eht. 133. §-ában szabályozott átírás („névátírás“) esetén az Előfizető nem köteles belépési díj fizetésére. Az átírás esetén fizetendő díj összegét és az átírás teljesítésének feltételeit és határidejét a Szolgáltató ÁSZF-ben határozza meg. Az átírás teljesítésének határideje a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál, melynek be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni (összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada). A kötbér összegét az adott Szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. Az Előfizetői szolgáltatások nyújtására kötött Előfizetői szerződések kivételével nem lehet az előbbi névátírási szabályokat alkalmazni, ha az átírással egyidejűleg az szolgáltatás hozzáférési pont is megváltozik.

## **9. Az Előfizetői szolgáltatás korlátozásának, illetve szünetelésének feltételei**

A szolgáltatás igénybevételének 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 egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult: (a) az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az szolgáltatás hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést csatlakoztatott; (b) az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerint hálózati szolgáltatás céljára használja; (c) az Előfizetőnek legalább 15 (tizenöt) napon túli esedékes díjtartozása van. A Szolgáltató köteles a korlátozást haladéktalanul megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A szünetelésre vonatkozó szabályok az Általános Szerződési Feltételek 9. pontjában, illetve jelen kivonat 7. pontjában kerültek rögzítésre.

#### **10. Az Előfizetői szerződés megszűnésének esetei, feltételei**

A határozott időtartamú előfizetői szerződés, az abban meghatározott jogok és kötelezettségek minden további értesítési kötelezettség nélkül megszűnnek a következő esetekben: (a) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnése; ez esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a megszűnés tervezett dátumát megelőző hatvan (60) nappal értesíti; (b) a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnése; (c) az Előfizető jogutód nélküli megszűnése; (d) az Előfizető halála; (e) a határozott időtartam lejárt; (f) a szerződés Szolgáltató részéről történő felmondása esetén. A határozott időtartamú szerződés nem előző okok miatt szünteti meg az Előfizető, úgy felmondási díj fizetésére kötelezhető. A határozatlan időtartamra megkötött előfizetői szerződést az Előfizető az Általános Szerződési Feltételek 7.3 pontjában meghatározott időtartamot követően nyolc (8) napos felmondási idővel, írásban, indokolás nélkül bármikor felmondhatja. Az előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása esetén az Előfizető nem mentesül a jogviszonyból a felmondás időpontját megelőzően, illetve azt követően keletkező esetleges tartozásai kiegyenlítésének kötelezettsége alól.



#### 4. számú melléklet; díjszabás

**A jelen mellékletben feltüntetett díjak az általános forgalmi adót nem tartalmazzák!**

A szolgáltató ügyfélszolgálatán érhető el a telefonszolgáltatás aktuális díjlistája. A listaáraktól eltérő díjak az előfizetőkkel kötött egyedi megállapodások függvényében alakulnak ki.

**Az alábbi díjak 2010. január 01-től érvényes listaárak.**

**A közvetítőválasztás szolgáltatás egyszeri díjai**

A közvetítőválasztás egyszeri díjai	Ft/alkalom
Szerződés-kötés	0,-
A szerződés-kötés visszautasítása a megrendelőnek felróható ok miatt (ÁSZF 19.2 pont)	2.000,-
Újabb hívásirány megrendelése	4.200,-
Szerződött hívásirányok lemondása*	0,-
Regisztrációs díj Szolgáltatás Hozzáférési Pont áthelyezése esetén (ÁSZF 19.6.1 pont)	1.000,-
Névátírás** (ÁSZF 19.6.2 pont)	1.000,-
Telefonszám-változás (ÁSZF 19.6.3 pont)	1.000,-
Csatlakozás típusának megváltoztatása (ÁSZF 19.6.4 pont)	1.000,-
Adatmódosítás	1.000,-
Felmondási díj a szerződés megszüntetésének esetére (ÁSZF 19.9)	Kiszámlázott havi átlagforgalom 3szorososa, de min. 15.000,-
Áttérés más forgalmi díjcsomagra	0,-

A díjak az általános forgalmi adót nem tartalmazzák!

\*Az összes szerződött hívásirányt csak felmondási díj megfizetése mellett lehet a határozott időtartam alatt lemondani.

\*\*Az előfizető személye változik, és a jogviszony folyamatos.

**Közvetítőválasztás során igénybe vehető MT Alap díjcsomag díjszabása:**

<b>Forgalmi limit havonta</b>	<b>0,00 Ft</b>
<b>Kapcsolási díj minden időszakban</b>	<b>0,00 Ft</b>
<b>Helyi<sup>1</sup>, Helyközi I.</b>	<b>9,00 Ft</b>
<b>Belföldi Távolsági, Helyközi II.</b>	<b>20,00 Ft</b>
<b>T-Mobile</b>	<b>60,00 Ft</b>
<b>Pannon GSM</b>	<b>60,00 Ft</b>
<b>Vodafone</b>	<b>60,00 Ft</b>

<p><b>Nemzetközi I. vezetékes díjzóna országai:</b></p>	<p>Alaszka*, Albánia, Algéria*, Amerikai Egyesült Államok*, Amerikai Virgin - szigetek, Andorra, Antarktisz*, Argentína*, Ausztrália, Ausztria, Belgium, Bosznia-Hercegovina, Brazília, Bulgária, Ciprus, Csehország, Dánia, Dél-afrikai Köztársaság, Észtország, Fehéroroszország*, Feröer*, Finnország, Franciaország, Francia Guyana*, Gibraltár, Görögország, Grönland*, Grúzia, Guadeloupe*, Hawaii*, Hollandia, Hong Kong, Horvátország, Írország, Izland, Izrael Japán, Kanada*, Kazahsztán, Kolumbia*, Koreai Köztársaság, Lengyelország, Lettország, Líbia*, Liechtenstein, Litvánia, Luxemburg, Macedónia, Málta, Marokkó, Martinique, Mexikó, Moldova, Monaco, Nagy-Britannia és Észak-Írország, Németország, Norvégia, Olaszország, Oroszország*, Palesztin Önkormányzati Területek*, Portugália, Puerto Rico*, Réunion, Románia, San Marino*, Spanyolország, Svájc, Svédország, Szerbia és Montenegró, Szingapúr, Szlovákia, Szlovénia, Törökország, Tunézia*, Ukrajna, Új-Zéland, Vatikán</p> <p>A*-gal megjelölt országok mobil irányú hívása esetén is a Nemzetközi I vezetékes díjat számlázzuk.</p>	<p><b>9,45 Ft</b></p>
<p><b>Nemzetközi I. mobil díjzóna országai:</b></p>	<p>Albánia, Amerikai Virgin -szigetek, Andorra, Ausztrália, Ausztria, Belgium, Bosznia-Hercegovina, Brazília, Bulgária, Ciprus, Csehország, Dánia, Dél-afrikai Köztársaság, Észtország, Finnország, Franciaország, Gibraltár, Görögország, Grúzia, Hollandia, Hong Kong, Horvátország, Írország, Izland, Izrael Japán, Kazahsztán, Koreai Köztársaság, Lengyelország, Lettország, Liechtenstein, Litvánia, Luxemburg, Macedónia, Málta, Marokkó, Martinique, Mexikó, Moldova, Monaco, Nagy-Britannia és Észak-Írország, Németország, Norvégia, Olaszország, Portugália, Réunion, Románia, Spanyolország, Svájc, Svédország, Szerbia és Montenegró, Szingapúr, Szlovákia, Szlovénia, Törökország, Ukrajna, Új-Zéland, Vatikán</p>	<p><b>40,50 Ft</b></p>
<p><b>Nemzetközi II. vezetékes díjzóna országai:</b></p>	<p>Afganisztán, Amerikai Szamoa, Angola, Anguilla, Antigua és Barbuda, Aruba, Ascension, Ausztrália külbirtokai, Azerbajdzsán, Bahama-szigetek, Bahrein, Banglades, Barbados, Belize, Benin, Bermuda, Bhután, Bissau-Guinea, Bolívia, Botswana, Brit Virgin-szigetek, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Chile, Comore-szigetek, Cook-szigetek, Costa Rica, Csád, Dominikai Közösség, Diego Garcia Dominikai Köztársaság, Dzsibuti, Ecuador, Egyenlítői-Guinea, Egyesült Arab Emírségek, Egyiptom, Elefántcsontpart, Eritrea, Etiópia, Északi-Mariana-szigetek, Falkland-szigetek, Fidzsi-szigetek, Francia Polinézia, Fülöp-szigetek, Gabon, Gambia, Ghána, Grenada, Guatemala, Guam, Guinea, Guyana, Haiti, Holland Antillák, Honduras, India, Indonézia, Irak, Irán, Jamaica, Jemen, Jordánia, Kajmán-szigetek, Kambodzsa, Kamerun, Katar, Kenya, Kína, Kirgizisztán, Kuba, Kuvait, Kelet Timor, Kiribati, Kongó, Kongói Demokratikus Köztársaság, Koreai NDK, Közép-afrikai Köztársaság, Laosz, Lesotho, Libanon, Libéria, Madagaszkár, Makao, Malajzia, Malawi, Maldív-szigetek, Mali, Marshall-szigetek, Mauritius, Mauritánia, Mayotte, Mianmar, Midway szigetek, Mikronézia, Mongólia, Montserrat, Mozambik, Namíbia, Nauru, Nepál, Nicaragua, Niger, Nigéria, Niue, Omán, Örményország, Panama, Palau, Pápua Pakisztán, Paraguay, Peru, Pitcairn-szigetek, Ruanda, Saint-Pierre és Miquelon, Saint Vincent és a Grenadine-szigetek, Salvador, Seychelle-szigetek, Salamon-szigetek, Sáo Tomé és Príncipe, Sierra Leone, Sri Lanka, Saint Kitts és Nevis, Saint Lucia, Suriname, Szaúd-Arábia, Szamoa, Szenegál, Szent Ilona, Szomália, Szíria, Szudán, Szváziföld, Tádzsikisztán, Thaiföld, Tajvan, Tanzánia, Togo, Türkmenisztán, Turks- és Caicos-szigetek, Tokelau-szigetek, Tonga, Trinidad és Tobago, Tuvalu, Új-Guinea, Új-Kaledónia, Uganda, Uruguay, Üzbegisztán, Vanuatu, Venezuela, Vietnam, Wake-sziget, Wallis és Futuna, Zambia, Zanzibár, Zimbabwe, Zöld-foki Köztársaság</p>	<p><b>67,50 Ft</b></p>

<b>Nemzetközi II. mobil díjzóna országai:</b>	Afganisztán, Amerikai Szamoa, Angola, Anguilla, Antigua és Barbuda, Aruba, Ascension, Ausztrália külbirtokai, Azerbajdzsán, Bahama-szigetek, Bahrein, Banglades, Barbados, Belize, Benin, Bermuda, Bhután, Bissau-Guinea, Bolívia, Botswana, Brit Virgin-szigetek, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Chile, Comore-szigetek, Cook-szigetek, Costa Rica, Csád, Dominikai Közösség, Diego Garcia Dominikai Köztársaság, Dzsibuti, Ecuador, Egyenlítői-Guinea, Egyesült Arab Emírségek, Egyiptom, Elefántcsontpart, Eritrea, Etiópia, Északi-Mariana-szigetek, Falkland-szigetek, Fidzsi-szigetek, Francia Polinézia, Fülöp-szigetek, Gabon, Gambia, Ghána, Grenada, Guatemala, Guam, Guinea, Guyana, Haiti, Holland Antillák, Honduras, India, Indonézia, Irak, Irán, Jamaica, Jemen, Jordánia, Kajmán-szigetek, Kambodzsa, Kamerun, Katar, Kenya, Kína, Kirgizisztán, Kuba, Kuvait, Kelet Timor, Kiribati, Kongó, Kongói Demokratikus Köztársaság, Koreai NDK, Közép-afrikai Köztársaság, Laosz, Lesotho, Libanon, Libéria, Madagaszkár, Makao, Malajzia, Malawi, Maldív-szigetek, Mali, Marshall-szigetek, Mauritius, Mauritánia, Mayotte, Mianmar, Midway szigetek, Mikronézia, Mongólia, Montserrat, Mozambik, Namíbia, Nauru, Nepál, Nicaragua, Niger, Nigéria, Niue, Omán, Örményország, Panama, Palau, Pápua Pakisztán, Paraguay, Peru, Pitcairn-szigetek, Ruanda, Saint-Pierre és Miquelon, Saint Vincent és a Grenadine-szigetek, Salvador, Seychelle-szigetek, Salamon-szigetek, Sáo Tomé és Príncipe, Sierra Leone, Sri Lanka, Saint Kitts és Nevis, Saint Lucia, Suriname, Szaúd-Arábia, Szamoa, Szenegál, Szent Ilona, Szomália, Szíria, Szudán, Szváziföld, Tádzsikisztán, Thaiföld, Tajvan, Tanzánia, Togo, Türkmenisztán, Turks- és Caicos-szigetek, Tokelau-szigetek, Tonga, Trinidad és Tobago, Tuvalu, Új-Guinea, Új-Kaledónia, Uganda, Uruguay, Üzbegisztán, Vanuatu, Venezuela, Vietnam, Wake-sziget, Wallis és Futuna, Zambia, Zanzibár, Zimbabwe, Zöld-foki Köztársaság	<b>94,50 Ft</b>
---	---	-----------------

5. számú melléklet; előfizetői nyilatkozat

**ELŐFIZETŐI NYILATKOZAT**



Alulírott az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 111. § alapján a közvetítő (szolgáltató) választásra jogosított jogomat gyakorolva, adataim megadásával ezennel kijelentem és nyilatkozom, hogy szolgáltatóként a Magyar Telefonszolgáltató Rt-t választom. A Magyar Telefonszolgáltató Rt-vel szerződést kötök az alábbi szolgáltatásokra:

Helyi távbeszélő  Belföldi/Mobil távbeszélő  Nemzetközi távbeszélő

Az alább rögzített kapcsolási számokra vonatkozóan a Magyar Telekom Nyrt-vel megkötött előfizetői szerződéssel rendelkezem és tudomásul veszem, hogy ez az előfizetői szerződésem ezen kapcsolási számok és a vállalt szolgáltatások vonatkozásában működik. Kijelentem, hogy a Magyar Telekom Nyrt-vel, mint alaphálózati szolgáltatóval szemben nincs tartozásom és e tekintetben ellenem végrehajtási eljárás nincs folyamatban.

ELŐFIZETŐ ADATAI	
Előfizető neve:	
Anyja neve/Öregjegyzék száma <sup>1</sup> :	
Címe/ Székhelye <sup>2</sup> :	
Születési hely és idő <sup>2</sup> :	
Adószám <sup>2</sup> :	-----

- <sup>1</sup> Természetes személyek esetében
- <sup>2</sup> Jogi személyek esetében

Telefonszám(ok) amelyre a szolgáltató előválasztási szolgáltatás beállítását kérem:

ELŐFIZETŐ KAPCSOLÁSI SZÁMA*	SZÁM INTERVALLUM**	ELŐFIZETŐ KAPCSOLÁSI SZÁMA*	SZÁM INTERVALLUM**

- \* Amennyiben ISDN vonal, akkor ISDN vezérszám
- \*\* ISDN vonal esetén

Más szolgáltatónál rendelkezem szolgáltató előválasztó szolgáltatással: Igen:  Nem:

Az előválasztást biztosító szolgáltató neve: .....

Hozzájárulok ahhoz, hogy a Magyar Telefonszolgáltató Rt a fentiek szerinti adataimat a Magyar Telekom Nyrt. számára a szolgáltató előválasztás beállítására érdekében átadja.

\* alaphálózati szolgáltató műszaki megvalósíthatósága függvényében

Kelt: Budapest, .....év..... hónap ..... nap

.....  
ALÁÍRÁS PH.

## 6. számú melléklet; adatvédelmi nyilatkozat

# AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK SZEMÉLYES ADATAINAK KEZELÉSÉRŐL

A Magyar Telefonszolgáltató Távközlési és Tanácsadó Kft. (1081 Budapest, Rákóczi út 61.)

- a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (Avtv);
- a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. CXIX. törvény;
- az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht), különösen annak XVII. fejezete;
- a nemzetbiztonságról szóló 1995. CXXV. törvény;
- a távközlési előfizetői szerződésekről szóló 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet; valamint
- a hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, a hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII.13.) Kormányrendelet;
- az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2008. (IX.12.) Korm. rendelet

rendelkezéseiben foglalt kötelezettségének eleget téve ezúton tájékoztatja előfizetőit és a felhasználóit a személyes adatok kezelésének szabályairól. Az adatkezelés és az előfizetők személyes adatainak védelmével kapcsolatos jogszabályi előírások kizárólag a természetes személy előfizetőkre vonatkoznak, tekintettel arra, hogy a személyes adatok kizárólag természetes személyek vonatkozásában értelmezhetőek (a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény 2. § 1) pont).

## 1. Fogalom meghatározások

### 1.1 Jelen tájékoztatóban használt fogalmak:

- "adatfeldolgozás" - az adatkezelési műveletek, technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől;
- "adatkezelés" - az alkalmazott eljárástól függetlenül a személyes adatok gyűjtése, felvétele és tárolása, feldolgozása, hasznosítása és törlése. Adatkezelésnek számít az adatok megváltoztatása és további felhasználásuk megakadályozása is;
- "adattovábbítás" - az adat harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele;
- "előfizető" - a Magyar Telefonszolgáltató Távközlési és Tanácsadó Kft előfizetője vagy felhasználója;
- "személyes adat" - a meghatározott természetes személlyel kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés.; és
- "szolgáltató" - a Magyar Telefonszolgáltató Távközlési és Tanácsadó Kft.

## 2. A szolgáltató adatkezelése

### 2.1 A szolgáltató által kezelt adatok köre:

A Szolgáltató az alábbi személyes adatnak minősülő adatokat kezeli:

- az előfizető (kapcsolattartó, illetve érdekében eljáró személy) neve;
- az előfizető (kapcsolattartó, illetve érdekében eljáró személy) elérhetősége (lakcíme, tartózkodási helye);
- Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám;
- az Előfizetői hozzáférési pont létesítésének helye (címe) és típusa;
- az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- az előfizető által igénybevett előfizetői szolgáltatás, a szolgáltatás forgalmi adatai;
- az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- az előfizetői szolgáltatás típusa, nyújtásának kezdő időpontja és időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme;
- a díjfizetéssel és díjtartozással összefüggő adatok;
- tartozás esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei.



A jelen 5.2 pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

### 5.3 Távközlési szolgáltatónak történő adatátadás

A szolgáltató a díjfizetési, illetve a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében, illetve a szerződéskötési kötelezettség hiánya esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult az előfizető nevét, az azonosításához szükséges, a 2.1 (a)-(b) és (d) pontjaiban szereplő adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást másik távközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni. Erre az adatátadásra akkor kerülhet sor, ha

- a. számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette;
- b. számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen;
- c. az ajánlattevő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtevesztette vagy a megtevesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen);
- d. az előfizetőnek távközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely távközlési szolgáltatóval szemben fennálló, három hónapot meghaladó díjtartozása van; vagy
- e. az előfizetőnek a korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően hat hónapon belül mondták fel.

A szolgáltató az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az átadás tényéről. A közös adatállomány kezelése, annak időtartama tekintetében a 4.1 és 4.2 pontok rendelkezéseit kell alkalmazni. A közös adatállomány adatai kizárólag a jelen 5.3 pontban meghatározott célra használhatók fel.

### 6. A Magyar Telefonszolgálat Távközlési és Tanácsadó Kft adatvédelmi felelőse, elérhetősége:

Neve: Erdey László  
Címe: 1081 Budapest, Rákóczi út 61.  
Telefonszáma: (06 1) 215-1372  
Telefax: (06 1) 215-1372  
E-mail: erdey.laszlo@mtelefon.hu

#### 6.1. A szolgáltató kötelezettségei

A szolgáltató a jelen nyilatkozatban említett alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottjai a szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. A mindenkor alvállalkozók és megbízottak neve, címe, illetve egyéb szükséges adatai és az adatkezelés célja lekérhető a szolgáltató ügyfélszolgálatától.

A szolgáltató mindent megtesz az általa kezelt előfizetői személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyéb adatait is törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés elleni védelméért. E tevékenysége körében a szolgáltató köteles:

- **Tükrözés:** A hálózati kiszolgáló gép (a továbbiakban- szerver) a személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón.
- **Archiválás:** A személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát - a további kezelést már nem igénylő, változatlanul maradó adatokat - el kell választani az aktív résztől, majd a passzívált adatokat időtálló adathordozón kell rögzíteni.
- **Tűzvédelem:** Az adatokat és adatbázisokat berendezésekkel ellátott helyiségben kell elhelyezni.
- **Vírusvédelem:** A személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak asztali számítógépein gondoskodni kell a vírusmentesítésről.
- **Hozzáférés-védelem:** Az adathozzáféréshez csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal lehet hozzáférni. Hálózati erőforrásokhoz csak érvényes felhasználói névvel és jelszóval lehet hozzáférni. A jelszavak cseréjéről rendszeresen gondoskodni kell. A rendszergazda legalább kéthetente, az ügyintéző felhasználók pedig legalább negyven naponként új jelszót adnak meg.
- **Hálózati védelem:** A mindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

## 6.2. Az előfizetői jogai

Az Avtv. 11.§. (1) bekezdése alapján az előfizető jogosult:

a) tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről; valamint adataiba betekinteni;

b) adatainak helyesbítését kérni;

Az adatkezelő köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást (Avtv. 12.§ (2)).

## 7. Az előfizető jogorvoslati lehetősége

Az előfizető, amennyiben úgy érzi, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte a 6. pontban meghatározott adatvédelmi felelőshöz fordulhat tájékoztatásért, amennyiben ezt a tájékoztatást nem tartja kielégítőnek, abban az esetben az előfizető az adatvédelmi biztos eljárását kezdeményezheti.

Tekintettel a személyes adatok védelmének állampolgári alapjog jellegére, a Magyar Országgyűlés adatvédelmi biztost választ a törvényi feltételeknek megfelelő magyar állampolgárok közül. Az adatvédelmi biztos folyamatosan ellenőrzi az adatvédelmi jogszabályok betartását, tevékenységéről csak az Országgyűlésnek tartozik számadással. Az adatvédelmi biztos jogsértő magatartás esetén a célszerűnek tartott intézkedést maga választja meg.

Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg az előfizető feltétlen hozzájárulását adja a jelen szabályzatban részletezett szolgáltató általi adatkezelési gyakorlathoz.

**Táblázat az előfizetők és felhasználók személyes adatainak kezeléséről**

<b>A kezelt személyes adat megnevezése</b>	<b>Az adatkezelés jogcíme *</b>	<b>Az adatkezelés célja/időtartama</b>
Az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye	KÖTELEZŐ Eht. 157. §. (2) a) pont	az igénybevett szolgáltatások elérhetővé tétele, díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, szerződésszerű teljesítése / a szerződés megszűnéséig, illetve a díjtartozás elévüléséig
Az előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	KÖTELEZŐ Eht. 157. §. (2) a) pont	az igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése / a szerződés megszűnéséig, illetve a díjtartozás elévüléséig

Általános Szerződési Feltételek távbeszélő szolgáltatás igénybevételére

Korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén a törvényes képviselő neve, címe (lakóhelye, tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje	KÖTELEZŐ Eht. 129. § (7) bekezdés	az igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése / a szerződés megszűnéséig, illetve a díjtartozás elévülésséig
Nem természetes előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszám	KÖTELEZŐ Eht. 157. §. (2) a) pont	az igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése / a szerződés megszűnéséig, illetve a díjtartozás elévülésséig
Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől)	KÖTELEZŐ Eht. 157. §. (2) h) pont	az igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése / az előfizető szerződéséből eredő igényeknek az Eht. 143.§. (2) bek. szerinti elévülésséig
A szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek (pl. belépési díj, szerelési költség) mértéke, megfizetésének ideje, módja	KÖTELEZŐ Eht. 129. §. (6) h) pont	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszédése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése / a szerződés megszűnéséig, illetve a díjtartozás elévülésséig
Előfizető személyi igazolvány száma	ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása	Távollevők között létrejött szerződésnél (ha az előfizető postán küldi), szerződéskötési feltétel. Az előfizetői jogviszonyt érintő nyilatkozatok esetében növeli a személyazonosság igazolásának biztonságát, csökkenti a személyes adatokkal való visszaélés lehetőségét, segíti a nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen dokumentumok felismerését / a szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
Előfizető e-mail címe a) mint kapcsolattartási lehetőség b) mint az előfizetői állomás azonosítója	a) távbeszélő szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződés esetén: ÖNKÉNTES; az érintett hozzájárulása b) Internet szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződés esetén: KÖTELEZŐ; Eht. 157.§. (2) b) pont	a) az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés / a szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig b) az igénybevett szolgáltatások elérhetővé tétele c) az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése, figyelemmel kísérése, a szolgáltatás megfelelő minőségben nyújtása / az előfizetői szerződéséből eredő igényeknek az Eht.143.§. (2) pont szerinti elévülésséig
Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója (ügyfélazonosító)	KÖTELEZŐ Eht. 157.§. (2) b) pont	az igénybevett szolgáltatások elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítése, hibaelhárítás, karbantartás, szolgáltatás megfelelő minőségben nyújtása / az előfizetői szerződéséből eredő igényeknek az Eht. 143.§. (2) bek. szerinti elévülésséig
Az előfizető címe (felszerelési hely) és az állomás típusa	KÖTELEZŐ Eht. 157.§. (2) c) pont, és 129.§. (6) n) pont	az igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése / az előfizetői szerződéséből eredő igényeknek az Eht. 143.§. (2) bek. szerinti elévülésséig
Elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	KÖTELEZŐ Eht. 157.§. (2) d) pont	az igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése / az előfizetői szerződéséből eredő igényeknek az Eht. 143.§. (2) bek. szerinti elévülésséig