



**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI  
TÁVBESZÉLŐ SZOLGÁLTATÁS  
IGÉNYBEVÉTELÉRE**

Készült: 2010. január 20-tól

Az utolsó módosítás hatályos: 2011. december 28-tól

<b>1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG</b>	<b>7</b>
1.1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME	7
1.2. A KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGEI	7
1.3. A HIBABEJELENTŐ ELÉRHETŐSÉGEI	7
1.4. AZ INTERNETES HONLAP CÍME	7
1.5. A FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE	7
1.6. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE	7
1.7. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ALKALMAZÁSA	7
1.8. FOGALMAK, DEFINÍCIÓK	8
<b>2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI</b>	<b>8</b>
2.1. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS	9
2.1.1. A szerződés megkötésére vonatkozó ajánlat tartalmi elemei	9
2.1.2. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei	9
2.1.3. A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	9
2.2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA	9
2.3. A SZERZŐDÉSKÖTÉSTŐL SZÁMÍTVÁ AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ	10
2.4. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ AJÁNLATOK KEZELÉSE, NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE, VÁLTOZÁS AZ AJÁNLATTEVŐ ÉS AZ ELŐFIZETŐ ADATAIBAN	10
2.5. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE, LÉTREJÖTTE	11
2.6. AZ ÍRÁSBAN KÖTÖTT EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS KÖTELEZŐ TARTALMI ELEMEI	11
2.7. RÁUTALÓ MAGATARTÁSSAL TÖRTÉNŐ SZERZŐDÉSKÖTÉS	13
<b>3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA</b>	<b>13</b>
3.1. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	13
3.2. HELYHEZ KÖTÖTT TELEFONSZOLGÁLTATÁS ESETÉN A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ ÉS A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ	14
3.3. TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E	14
3.4. A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRAIT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE	14
<b>4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA</b>	<b>14</b>
4.1. A SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK CÉLÉRTÉKEI, EZEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÍTÉSÜK ELLENŐRZÉSÉNEK MÉRÉSI MÓDSZERE	14
4.2. A FORGALOMMÉRÉSRE, ÁTIRÁNYÍTÁSRA, MENEDZSELÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK	14
4.3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI INTÉZKEDÉSEK, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A BIZTONSÁGOT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKKEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT A SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET	15
4.4. AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI	15
<b>5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA</b>	<b>15</b>
5.1. A SZÜNETELTETÉS ESETEI, FELTÉTELEI, IDŐTARTAMA, DÍJAI	15
5.1.1. A Szolgáltató érdekkörében bekövetkező szüneteltetés	15
5.1.2. Szüneteltetés az Előfizető kérésére	16
5.2. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK ESETEI, FELTÉTELEI, IDŐTARTAMA, DÍJAI	16
5.3. A KORLÁTOZÁS ESETÉN BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK	17
<b>6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK</b>	<b>17</b>
6.1. A VÁLLALT HIBAELHÁRÍTÁSI CÉLÉRTÉKEK, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAELHÁRÍTÁSRA	17
6.2. AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE)	19
6.2.1. Díjreklamáció intézése	19
6.2.2. Kötbérfizetés intézése	19

6.2.3.	<i>Kártérítési igények intézése</i> .....	20
6.3.	AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA .....	20
6.3.1.	<i>A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles:</i> .....	20
6.3.1.1.	<i>a hiba bejelentését követő vizsgálat eredményéről szóló értesítésre nyitva álló határidő (48 óra)</i> .....	20
6.3.2.	<i>A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap:</i> .....	20
6.3.3.	<i>A kötbér mértéke a vetítési alap</i> .....	20
6.3.4.	<i>Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja</i> .....	21
6.3.4.1.	<i>Hibás teljesítés</i> .....	21
6.3.4.2.	<i>Kártérítés</i> .....	21
6.4.	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, A PANASZOK KEZELÉSI RENDJE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE	21
6.4.1.	<i>Az ügyfélszolgálat működése</i> .....	21
6.4.2.	<i>A PANASZOK KEZELÉSI RENDJE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE</i> .....	21
6.5.	<i>A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBE VÉTELE</i> .....	22
6.6.	AZ ELŐFIZETŐ AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁVAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSE VÉGETT AZ ALÁBBI SZERVEKHEZ FORDULHAT.....	22
<b>7.</b>	<b>DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR</b> .....	<b>22</b>
7.1.	EGYSZERI DÍJAK .....	23
7.1.1.	<i>Belépési díj</i> .....	23
7.1.2.	<i>Csatlakozás-aktiválási díj</i> .....	23
7.1.3.	<i>Visszakapcsolási díj</i> .....	23
7.1.4.	<i>Korlátozás feloldási díj</i> .....	23
7.1.5.	<i>Fizetési felszólítás díja</i> .....	23
7.1.6.	<i>Áthelyezési díj</i> .....	23
7.1.7.	<i>Kiszállási díj</i> .....	23
7.1.8.	<i>Átírási díj</i> .....	24
7.1.9.	<i>Csomagmódosítási díj</i> .....	24
7.1.10.	<i>Számlamásolat díja</i> .....	24
7.1.11.	<i>Kártérítési díj</i> .....	24
7.1.12.	<i>Számla minimum összege</i> .....	24
7.1.13.	<i>Kihelyezett hírközlési berendezés óvadék</i> .....	24
7.2.	RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK .....	24
7.3.	DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK .....	25
7.4.	DÍJCSOMAGOK .....	25
7.5.	HIBAJAVÍTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK .....	25
7.6.	KEDVEZMÉNYES FELTÉTELEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK .....	25
7.7.	A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE, SZÜNETELTETÉSE, MÓDOSÍTÁSA, KORLÁTOZÁS FELOLDÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESÉVÁLÓ DÍJAK	26
7.7.1.	<i>A szerződés megszűnése alkalmával esedékessé váló díjak</i> .....	26
7.7.2.	<i>A szerződés szüneteltetése alkalmával esedékessé váló díjak</i> .....	26
7.7.3.	<i>A szerződés módosításával esedékessé váló díjak</i> .....	26
7.7.4.	<i>A szerződés korlátozásával esedékessé váló díjak</i> .....	26
7.8.	A VÉGBERENDEZÉSSSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁS.....	26
7.9.	A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE .....	27
7.10.	SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRESZLETEZŐ .....	27
7.11.	A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA .....	27
7.12.	KÉSEDELMI KAMAT .....	27
7.13.	A KÍNÁLT DÍJFIZETÉSI MÓDOK, A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK .....	27

7.14.	AZ AKCIÓK ÉS AKCIÓS DÍJAK ELÉRHETŐSÉGE .....	28
7.15.	A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI .....	29
7.16.	A KÖTBÉRFIZETÉSRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK .....	29
<b>8.</b>	<b>A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI .....</b>	<b>30</b>
<b>9.</b>	<b>A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA.....</b>	<b>30</b>
9.1.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA .....	30
9.1.1.	A szolgáltatás nyújtásának feltételei és esetei .....	31
9.1.2.	A szolgáltatás korlátozásának feltételei és esetei .....	31
9.1.3.	A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei és esetei .....	31
9.1.4.	A szolgáltatás megszüntetésének feltételei és esetei .....	31
9.1.5.	A határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának feltételei és esetei .....	32
9.2.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI MÓDOSÍTÁSA .....	32
9.2.1.	Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi módosításának feltételei és esetei .....	32
9.2.2.	A Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra .....	32
9.2.3.	Az Előfizető tájékoztatásának módja a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról .....	33
9.2.4.	Az Előfizetőt megillető jogok a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának esetére .....	34
9.3.	AZ ELŐFIZETŐ SZERZŐDÉS ELŐFIZETŐ ÁLTALI MÓDOSÍTÁSA, FELTÉTELEI ÉS ESETEI, TELJESÍTÉSÜK HATÁRIDEJE .....	34
9.3.1.	Áthelyezés.....	34
9.3.2.	Átírás .....	35
9.3.3.	Adatok módosítása.....	35
<b>10.</b>	<b>ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG .....</b>	<b>35</b>
10.1.	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI .....	35
10.2.	AZ ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA.....	36
10.3.	AZ ADATOK TOVÁBBÍTÁSÁNAK FELTÉTELEI.....	36
10.3.1.	Jogszámban, illetve előfizetői kérelmen alapuló adatátadás.....	36
10.3.2.	Adatátadás hivatalos, vagy más szervek részére.....	36
10.3.3.	Adatátadás más távközlési Szolgáltatónak; közös adatállomány kezelése.....	37
10.3.4.	Átadás közreműködő Szolgáltató számára.....	37
10.3.5.	Adatátadás előfizetői kérelemre.....	37
10.4.	AZ ADATOK KEZELÉSÉNEK JOGCÍME.....	38
10.4.1.	Kötelező adatkezelés .....	38
10.4.2.	Az érintett hozzájárulásával történő adatkezelés.....	38
10.5.	A KÖTELEZŐ ADATKEZELÉST ELRENDELŐ TÖRVÉNY; AZ ADAT KEZELÉSÉNEK CÉLJA .....	38
10.6.	A SZOLGÁLTATÓ ÉS AZ ELŐFIZETŐ FELELŐSSÉGE .....	38
10.6.1.	Az előfizetői ügyfélszám alkalmazása.....	38
10.6.2.	Szolgáltató felelőssége a szolgáltatás keretében kapott adatok kezeléséért.....	38
10.6.3.	Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében.....	39
10.6.4.	Az azonosító-kijelzésre vonatkozó rendelkezések.....	39
10.6.5.	Hívásátírányításra vonatkozó rendelkezések.....	39
10.6.6.	Nyilvános előfizetői listára vonatkozó rendelkezések.....	39
10.6.7.	A szolgáltatás használatával járó veszélyek .....	40
10.6.8.	Adatvédelmi biztos; Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat .....	40
<b>11.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE .....</b>	<b>40</b>
11.1.	TERMÉSZETES SZEMÉLY ELŐFIZETŐK ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATA .....	40

11.2.	KIS- ÉS KÖZÉPVÁLLALKOZÁSOK EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT .....	40
<b>12.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐ SZERZŐDÉS MEGSZÚNÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ .....</b>	<b>40</b>
12.1.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSE .....	40
12.1.1.	<i>Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő rendes felmondásának szabályai .....</i>	<i>41</i>
12.1.2.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS ELŐFIZETŐ RÉSZÉRŐL TÖRTÉNŐ RENDKÍVÜLI FELMONDÁSÁNAK SZABÁLYAI.....	41
12.1.3.	<i>Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő rendes felmondásának szabályai .....</i>	<i>42</i>
12.1.4.	<i>Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő rendkívüli felmondásának szabályai .....</i>	<i>42</i>
12.1.4.1.	<i>Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről 15 napra történő rendkívüli felmondásának esetei.....</i>	<i>42</i>
12.1.4.2.	<i>Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről 30 napra történő rendkívüli felmondása .....</i>	<i>43</i>
12.1.4.3.	<i>Vagyonbiztosíték .....</i>	<i>43</i>
12.1.5.	<i>Az Előfizető elállása .....</i>	<i>43</i>
12.1.6.	<i>Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála, jogutód nélküli megszűnése esetén.....</i>	<i>43</i>
<b>13.</b>	<b>A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI .....</b>	<b>44</b>
13.1.	A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁS SZOLGÁLTATÁS DEFINÍCIÓI .....	44
13.1.1.	<i>Az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltató.....</i>	<i>44</i>
13.1.2.	<i>A közreműködő Szolgáltató .....</i>	<i>44</i>
13.1.3.	<i>Közvetítő-előválasztás .....</i>	<i>44</i>
13.2.	A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ELŐFELTÉTELEI .....	44
13.3.	IGÉNYBEJELENTÉS, SZERZŐDÉSKÖTÉS KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁS ESETÉN .....	45
13.4.	A SZERZŐDÉS HATÁLYBALÉPÉSE ÉS IDŐTARTAMA .....	45
13.5.	A SZÜNETELÉSRE VONATKOZÓ SPECIÁLIS SZABÁLYOK .....	45
13.6.	A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁVAL KAPCSOLATOS SPECIÁLIS SZABÁLYOK .....	46
13.6.1.	<i>Áthelyezés közvetítőválasztásnál.....</i>	<i>46</i>
13.6.2.	<i>Névátírás közvetítőválasztásnál .....</i>	<i>46</i>
13.6.3.	<i>Telefonszám-változás esetén követendő eljárás.....</i>	<i>46</i>
13.6.4.	<i>Címváltozás esetén követendő eljárás.....</i>	<i>46</i>
13.6.5.	<i>A csatlakozás típusának megváltoztatása (analógról ISDN-re, vagy ISDN-ről analógra) közvetítőválasztás esetén .....</i>	<i>46</i>
13.6.6.	<i>Hívásirányok módosítása közvetítőválasztás esetén .....</i>	<i>47</i>
13.7.	AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL BONYOLÍTOTT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS SZABÁLYOK KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁS ESETÉN .....	47
13.8.	A HIBAELHÁRÍTÁSRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS SZABÁLYOK .....	47
13.9.	FELMONDÁS, A SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSE, FELMONDÁSI DÍJ .....	47
13.10.	A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK KORLÁTAI .....	48
13.11.	HIBAELHÁRÍTÁS A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁS IGÉNYBEVÉTELE SORÁN, A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGE .....	48
<b>14.</b>	<b>AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI .....</b>	<b>48</b>
14.1.	EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG.....	48
14.2.	A SZOLGÁLTATÁS RENDELTESSZERŰ HASZNÁLATA .....	48
14.3.	A VÉGBERENDEZÉSSSEL, ILLETVE AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK .....	48
14.4.	AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS .....	48
14.5.	EGYÉB KÖTELEZETTSÉG, FELELŐSSÉG .....	49
<b>15.</b>	<b>MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK ÉS KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA .....</b>	<b>49</b>

**Mellékletek:**

- 1. számú melléklet: minőségi célértékek**
- 2. számú melléklet: díjszabás**
- 3. számú melléklet: előfizetői nyilatkozat**

## **1. Általános adatok, elérhetőség**

### **1.1. A Szolgáltató neve és címe**

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.

### **1.2. A központi ügyfélszolgálat elérhetőségei**

Az ügyfélszolgálat címe: 1081 Budapest, Rákóczi út 61.

Nyitva tartás: munkanapokon 09.00-15.00

Telefonszám: (06 1) 299-0208; Telefax: (06 1) 215-1372;

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

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

### **1.3. A hibabejelentő elérhetőségei**

A hibabejelentő címe: 1081 Budapest, Rákóczi út 61.

Nyitva tartás: munkanapokon 09.00-15.00

Telefonszám: (06 1) 299-0208; Telefax: (06 1) 215-1372;

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

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

### **1.4. Az internetes honlap címe**

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

### **1.5. A felügyeleti szervek elérhetősége**

- Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (honlapja: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu); cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.; telefon: 06 1 457 7100);
- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (honlapja: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu); központi cím: 1052 Budapest, Városház utca 7.; telefon: 06 1 459 4800);
- Gazdasági Versenyhivatal (honlapja: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu); cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; telefon: 06 1 472 8900).
- Média- és Hírközlési Biztos (cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.; telefon: 06 1 457 7141, honlapja: [www.mhb.nmhh.hu](http://www.mhb.nmhh.hu)).
- A gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testület (cím: 1016 Budapest, Krisztina krt.99.; telefon: 06 1 488 2131; e-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu))
- A Szolgáltató székhelye szerinti polgári bíróság (Budaörsi Városi Bíróság; cím: 2040 Budaörs, Koszorú u. 2.; telefon: 06 23 420 336)

### **1.6. Az általános szerződési feltételek elérhetősége**

- A Szolgáltató ügyfélszolgálatán: 1081 Budapest, Rákóczi út 61.
- A Szolgáltató internetes honlapjának nyitóoldalán tárolható, megjeleníthető, nyomtatható módon a [www.mtelefon.hu](http://www.mtelefon.hu) címen.

### **1.7. Az általános szerződési feltételek alkalmazása**

Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet (Rendelet) 4.§-a lehetővé teszi az elektronikus hírközlési Szolgáltató számára, hogy az üzleti/intézményi Előfizetők (üzleti Előfizetők) számára nyújtott előfizetői szolgáltatások feltételeinek kialakítása és alkalmazása során:

- a Rendelet által meghatározott jogszabályhelyek tekintetében azoktól általános szerződési feltételeiben eltérjen,
- a Rendelet által meghatározott jogszabályhelyek tekintetében azoktól az Egyedi Előfizetői Szerződésekben egyező akarattal eltérjen,
- egyező akarattal eltérjen az általános szerződési feltételeikben foglaltaktól,
- az előző pontokban foglaltak értelemszerű kivételével megállapodjanak azon feltételekben, amelyekre tekintettel a Szolgáltató jogosulttá válik az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására.

A Rendeletre és a fentiekre tekintettel a Szolgáltató az üzleti előfizetőkre vonatkozó eltérő feltételeket a jelen általános szerződési feltételek fejezetein és/vagy alfejezetein belül megjelöli, utalva arra, hogy üzleti Előfizetők részére a részletes szabályok az általános szerződési feltételektől eltérhetnek és az egyedi Előfizető szerződésben kerülnek szabályozásra.

A jelen általános szerződési feltételekben, illetve az annak alapján a felek között létrejött Egyedi Előfizetői Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a feleknek (ebben a sorrendben):

- a Szolgáltató hatályos általános szerződési feltételei,
- a Rendelet, vagy
- az Eht. rendelkezéseit kell értelemszerűen alkalmazni.

### **1.8. Fogalmak, definíciók**

**Előfizetői szerződés:** Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az Előfizető, és az előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint Egyedi Előfizetői Szerződésből áll.

**Előfizető:** olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki, vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

**Egyéni Előfizető:** az a természetes személy Előfizető, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe az előfizetői szolgáltatást.

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

**Előfizetői bejelentés:** az előfizetői panasz és a hibabejelentés.

**Előfizetői panasz:** az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.

**Hibabejelentés:** az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybe vételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos.

## **2. Az előfizetői Szerződés megkötése és feltételei**

Üzleti Előfizetők esetében a szerződés létrejöttére vonatkozó folyamat, és a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vonatkozó határidők alkalmazása nem kötelező, az eltérő szabályozást az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazhatja.

## **2.1. Az előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó eljárás**

A szerződés megkötésére irányuló ajánlatot, igényt (a továbbiakban: ajánlat) a szerződés kitöltésével lehet elfogadni. Az ajánlatot az igénylőnek, vagy törvényes képviselőjének (meghatalmazottjának) kell elfogadnia. Az ajánlatot igénylő a Szolgáltatónak címezve visszaküldheti postán, telefax útján, vagy egyéb elektronikus úton, illetőleg az ajánlat elfogadása történhet személyesen Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában, vagy Szolgáltató kijelölt képviselőjénél. Az ajánlatnak az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges, a 2.2. pontban meghatározott adatokat kell tartalmaznia.

### **2.1.1. A szerződés megkötésére vonatkozó ajánlat tartalmi elemei**

A szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalma szerint a következő elemekből áll:

- Előfizetői Adatlap
- Előfizetői Nyilatkozat (közvetítő-választás esetén)
- Díjszabás

Az előfizetői szerződés az Egyedi Előfizetői Szerződésből és jelen általános szerződési feltételekből áll.

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

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltétele az előfizetői szerződés megkötése.

### **2.1.3. A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai**

A Szolgáltató a szolgáltatást egyéni (természetes személy), üzleti/intézményi Előfizetők 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 Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötését jogosult bármikor megtagadni, különösen,

- ha az ajánlat az előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató azt nem tudja érdemben elbírálni. Ebben az esetben a Szolgáltató az ajánlat megérkezését követő 15 napon belül határidő kifizetésével írásban felkéri az igénylőt az adatok megfelelő kiegészítésére. Ilyen esetben a hiánytalan ajánlat Szolgáltatóhoz való beérkezése tekintendő az ajánlat elfogadására vonatkozó időpontnak;
- a Szolgáltató nyilvántartása szerint az igénylőnek más szolgáltatásból eredő számlatartozása van, az igénylő korábban igénybevett szolgáltatását Szolgáltató az igénylő súlyos szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással szüntette meg;
- a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételek a kért szolgáltatási címen nem állnak rendelkezésre, vagy azokat az igénylő nem tudja biztosítani; · az igénylő ajánlatában a szolgáltatás megkezdésére a szerződéskötés időpontját 30 nappal meghaladó időpontot jelölt meg.

## **2.2. 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 bank/pénzforgalmi számlaszáma,
- (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 cégjegyzékszáma, vagy nyilvántartási száma (adószáma),
- (g) Napközbeni elérhetőség (értesítési cím, mobil telefonszám, egyéb telefonszám),

(h) Kapcsolattartó személy neve, külön megjelölve az értesítési és számlázási kapcsolattartót,

(i) Számlaküldési cím,

(j) A szolgáltatás hozzáférési pont pontos címe (telepítési címe).

Az üzleti/intézményi Előfizető az előfizetői szerződés megkötése során az alábbi dokumentumokat köteles a Szolgáltató számára eredeti, vagy hiteles másolati példányban bemutatni:

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

A fenti adatok, dokumentumok átadásának megtagadása esetén a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

### **2.3. A szerződéskötéstől számítva az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakoztatására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő**

Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat tartalmazó igénybejelentést, vagy szerződéskötést követő 15 naptári napon belül - amennyiben nem állnak fenn a jelen általános szerződési feltételek 2.1.3. pontjában meghatározott teljesítési korlátok - a Szolgáltató állandó előfizetői hozzáférési pontot létesít, amelyen az Előfizető a hálózaton nyújtott szolgáltatást az előfizetői szerződés időtartama alatt igénybe veheti.

Nem minősül késedelmes teljesítésnek:

- ha az igénylő, Előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja vagy
- ha a felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy a szolgáltatás megkezdésére 30 napnál későbbi időpontban állapodnak meg, valamint
- ha vis maior, vagy az Igénylő, illetve harmadik személy magatartása (használati, kábel-átvezetési engedély hiánya, társzolgáltató általi létesítés ennél hosszabb idő alatt történik meg) miatt a hálózatra csatlakozás nem, vagy csak késve valósulhat meg.

A Szolgáltató jogosult elállni az előfizetői szerződéstől, ha az abban megjelölt szolgáltatást, vagy előfizetői hozzáférési pontot objektív, a szerződés megkötésekor a Szolgáltató által bármely okból nem ismert műszaki ok miatt nem képes létesíteni.

### **2.4. Az előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő és az Előfizető adataiban**

Az ajánlat Szolgáltatóhoz történő beérkezését követően haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül Szolgáltató elvégzi az ajánlat teljesíthetőségével kapcsolatos vizsgálatait, és ezen határidőn belül az ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti igénylőt arról, hogy:

- az ajánlatot elfogadja és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt Egyedi Előfizetői Szerződést átadja, megküldi igénylő részére,
- a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az Egyedi Előfizetői Szerződés létrejöttét követő 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot,
- az ajánlatot elutasítja.

Az ajánlattételt követő időszakban bekövetkezett bármilyen változást, amely a Szolgáltató, vagy az igénylő személyét, adatait érinti, a fél a változás bekövetkeztét követő 8 napon belül írásban köteles bejelenteni a másik félnek. Amennyiben az adatváltozás bejelentésének elmulasztása kárt okoz, vagy emiatt a Szolgáltatót hátrány éri,

az felmondási okként szolgálhat a Szolgáltató számára, ezen kívül Előfizető/igénylő e károkért a polgári jog általános szabályai szerint felel.

## **2.5. Az előfizetői szerződés megkötése, létrejötte**

A felek az előfizetői szerződést írásban, ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevételével – köthetik meg. A felek az Egyedi Előfizetői Szerződésben az általános szerződési feltételekben foglaltaktól az Előfizető javára egyező akaratallal eltérhetnek.

Az előfizetői szerződés

- jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával,
- írásban a Szolgáltatóhoz beérkezett ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt Egyedi Előfizetői Szerződés megküldésével, illetve a szerződés hozzáférhetővé tételének időpontjában,
- amennyiben a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a Szolgáltató a szerződéskötéstől számított 15 napon belül nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont Előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével,
- ráutaló magatartás esetében a ráutaló magatartás tanúsításával jön létre.

## **2.6. Az írásban kötött Egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei**

Az írásban megkötött előfizetői szerződésnek a következőket kell tartalmaznia:

a) személyes adatok:

- aa) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye,
- ab) az előfizetői hozzáférés pont helye,
- ac) az Előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- ad) egyéni Előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
- ae) korlátozottan cselekvőképes Előfizető esetén a törvényes képviselő aa)-ab) pont szerinti adatai
- af) nem egyéni Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az Előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek, amely az igénybejelentéssel, szerződéssel, szerződéskötéssel kapcsolatban az igénylő/Előfizető tájékoztatására, értesítésére szolgál;

b) Szolgáltató adatai:

- ba) a Szolgáltató neve, székhelye, postacíme,
- bb) a Szolgáltató cégjegyzékszám,
- bc) központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége,
- bd) hibabejelentő elérhetősége,
- be) internetes honlap elérhetősége;

c) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:

- ca) a szolgáltatás rövid leírása, a díjcsomag megnevezése, az Előfizető által kért szolgáltatások,
- cb) utalás az általános szerződési feltételek azon pontjaira, amelyek meghatározzák a szolgáltatást jellemző, a külön jogszabályban meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények célértékei; továbbá az adott szolgáltatás tekintetében a Szolgáltató hálózatában alkalmazott forgalom mérést, irányítást, illetve menedzselést megvalósító eszközöknek és eljárásoknak az egyes hálózati protokollok átvitelére és az egyes alkalmazások, valamint szolgáltatások igénybevételére gyakorolt hatásának ismertetése,
- cc) amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalom mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, akkor az Előfizető erre vonatkozó tájékoztatása, és utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely ennek részletes feltételeit tartalmazza,

- cd) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
- ce) az előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó, alapvető díjszabás, (díjcsomag) a díjszámítás alapja, utalás arra, hogy a kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás jellemző feltételétől eltérő használati mód (így különösen a külföldi használat, adatkorlát átlépése, a határozott idejű szerződés lejáratát követő használat) díjai az általános szerződési feltételekben hol találhatóak, amely díjak az Egyedi Előfizetői Szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az Egyedi Előfizetői Szerződésben tételesen fel lennének sorolva;
- cf) forgalomtól függő díjazású díjcsomagok esetében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a Szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,
- cg) amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pont szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek,
- ch) a díjfizetés módja,
- ci) a számlakibocsátás határideje,
- cj) értelemszerűen a támogatott készülékek (végberendezések) piaci ára és támogatási összege és kedvezményes ára, a határozott idejű szerződés felmondásának a készüléktámogatáshoz kapcsolódó jogkövetkezmenyei,
- ck) az Előfizető hívószáma, amennyiben a Szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, illetve amennyiben a szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje, cl) a határozott idejű szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatással kapcsolatban az ingyenesen lebeszélhető percek, valamint a nyújtott kedvezmények mértéke;
- d) az előfizetői szerződés időtartama:
  - da) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
  - db) utalást az általános szerződési feltételek azon pontjára, mely meghatározza, hogy a határozott idejű szerződés lejáratát követően a szolgáltatás milyen díj és feltételek mellett vehető igénybe,
  - dc) a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezmenyei,
  - de) a határozott idejű szerződés lejáratát követő díjak, szolgáltatási feltételek,
  - df) a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának a Szolgáltató általános szerződési feltételeiben, valamint e rendeletben meghatározott esetei, illetve utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely a felmondás feltételeit és jogkövetkezmenyeit tartalmazza;
- e) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők a fejezetek elérhetősége;
- f) az Előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelemszerű nyilatkozatai megadása, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
  - fa) az előfizetői névjegyzékkel, az előfizetői névjegyzékkel, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
  - fb) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
  - fc) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
  - fd) a tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletező igénylésével, hívószám kijelzéssel,
  - fe) az előválasztással választott közvetítő Szolgáltatóval,
  - ff) az egyéni előfizetői minőséggel,
  - fg) egyéni előfizetői, vagy kis- és középvállalkozási minőséggel,
  - fh) az igénylő hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a vonatkozó jogszabályban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához,
  - fi) az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltak megismerésével, kapcsolatos, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően,
- g) az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az Előfizetőt megillető jogok;

- h) amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pont szerinti korlátozással él, az Előfizető nyilatkozata az erre vonatkozó külön feltételek elfogadásáról;
- i) a szerződés módosításának legfőbb eseteit, feltételeit, utalva az általános szerződési feltételekre;
- j) az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre;
- k) az Előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen eljárások állnak a rendelkezésére, valamint az általános szerződési feltételek azon rendelkezéseinek megjelölése, melyek ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást tartalmazzák;
- l) az Előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybevett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;
- m) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a Szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az Előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- n) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- o) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.
- p) Az Előfizető kérésére a Szolgáltató tájékoztató mellékletként köteles csatolni a szerződéskötéskor hatályos, az Előfizető lakcíme, tartózkodási helye szerint ésszerű, általános szerződési feltételei szerinti ügyfélszolgálati címét, telefonszámát és nyitvatartási idejét, amennyiben ez eltér a bc), bd) pontban feltüntetettektől.

A fenti tartalmi elemek Egyedi Előfizetői Szerződésben történő szerepeltetése az üzleti Előfizetők esetében nem kötelező.

### **2.7. Ráutaló magatartással történő szerződéskötés**

Ráutaló magatartással létrejön a szerződés, amennyiben az igénylő igénybejelentése alapján a Szolgáltató a kért előfizetői szolgáltatást írásos szerződés létrejöttének elmaradása (vagy létrejöttének elhúzódnása) esetén is teljesítette, az igénylő az előfizetői szolgáltatást bizonyítható módon igénybe vette. Ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén a szerződés létrejöttének a szolgáltatás átadás/átvételének, vagy a szolgáltatás ellenértékét tartalmazó számla megfizetésének a napja tekintendő. Amennyiben az előfizetői hozzáférési pont üzembe helyezésére valamely okból a szerződés a Szolgáltatóhoz történő visszaérkezése előtt kerül sor, a szerződés ráutaló magatartással jön létre a szolgáltatás igénybevételével, illetőleg a számla befizetésével.

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

### **3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás tartalma**

A Szolgáltató a jelen általános szerződési feltételek alapján vállalja az alábbi szolgáltatások nyújtását:

- (a) SZJ 64.20.11.0 - Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás;
- (b) SZJ 64.20.12.1 - Nyilvános belföldi távbeszélő szolgáltatás;
- (c) SZJ 64.20.12.2 - Nyilvános nemzetközi távbeszélő szolgáltatás;

(a) 64.20.11.0 - 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) 64.20.12.1 - 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) 64.20.12.2 - 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 Szolgáltató a jelen általános szerződési feltételek 13. pontjában leírtak alapján biztosítja az Előfizetők számára.

**3.2. Helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás**

Szolgáltató Előfizető részére biztosítja a segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférés lehetőségét még akkor is, ha valamely okból korlátozza Előfizető részére a szolgáltatás igénybevételét.

Jelen általános szerződési feltételekben, a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások keretében nem értelmezhető a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés.

**3.3. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e**

A Magyar Telefontársaság nem egyetemes szolgáltatás keretében nyújtja szolgáltatásait.

**3.4. A Szolgáltató felelősségi határait jelentő előfizetői hozzáférési pont helye**

Az előfizetői hozzáférési pont a hálózat részét képező azon fizikai kapcsolódási pont, ahol az Előfizető végberendezése csatlakoztatható a Szolgáltató hálózatához. Az előfizetői hozzáférési pont a Szolgáltató szolgáltatással kapcsolatos felelősségének átadási pontja (határa). Telefon szolgáltatás esetén ez a Szolgáltató által kiépített hálózat végén található RJ11-es csatlakozó, valamint ISDN szolgáltatás esetén az RJ 45 jelű csatlakozó.

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

A minőségi célértékekre vonatkozó szabályozástól, és a célértékeket tartalmazó 1. számú mellékletben foglaltaktól üzleti Előfizetők esetében a felek egyező akarattal eltérhetnek.

**4.1. A szolgáltatásminőségi követelmények célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere**

A szolgáltatásminőség alatt a szolgáltatási képességek azon együttes hatását értjük, amely a szolgáltatás előfizetőjének elégedettségi fokát meghatározza. A szolgáltatásminőségi követelmények a Szolgáltató által jelen általános szerződési feltételeiben vállalt, kötelezően teljesítendő célértékek és minőségi követelmények összessége, amelyek teljesülése vagy túlteljesülése esetén – a jogkövetkezmények tekintetében - a szolgáltatás megfelelőnek, vagy a célértékek nem teljesülése esetén pedig alulteljesítettnek, végső soron igénybe nem vehetőnek minősül.

A Szolgáltató minőségi célértékeit, értelmezéseit és mérési módszereit az általános szerződési feltételek 1. számú melléklete tartalmazza a 229/2008. (IX.12.) Kormányrendeletben foglalt követelményekkel összhangban.

**4.2. A forgalom mérésre, átirányításra, menedzselésre vonatkozó szabályok**

Jelen Általános Szerződési Feltételekben nem értelmezhető a forgalom mérés, átirányítás, menedzselés.

#### **4.3. A Szolgáltató általi intézkedések, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint a sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet**

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az Előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az Előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A Szolgáltató a tájékoztatásért külön díjat nem kér az Előfizetőtől. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a Szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól. Az előre nem látható és el nem hárítható külső oknak (vis maior) tekinthető, biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események vagy fenyegetések esetén a szolgáltató a jelen általános szerződési feltételek 5.1.1. (b) pontja szerint szüneteltetheti a szolgáltatást. A Szolgáltató letiltja a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által nyilvántartott, "betárcsázó és egyéb gyanús számok" listáján szereplő számok automatikus kapcsolását.

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

Az Előfizető kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat az előfizetői hozzáférési ponthoz, amely

- nem akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését; és
- rendelkezik megfelelőség-tanúsítással.

Jelen - 4.4. pont - megszegése esetén Szolgáltató a szerződést felmondhatja.

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.

Az Előfizető felel a tulajdonában, vagy fenntartásában lévő vezetékzszakasz, 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.

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

#### **5.1. A szüneteltetés esetei, feltételei, időtartama, díjai**

Az 5.1. pont szerinti rendelkezések alkalmazása az üzleti Előfizetők esetében nem kötelező.

##### **5.1.1. A Szolgáltató érdekkörében bekövetkező szüneteltetés**

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

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 hónapoként az egy 1 napot nem haladhatja meg;
- (b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén,
- (c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terror 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 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.

Üzleti Előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a Szolgáltató részére a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

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

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) szoftverfrissítés; szoftver csere; adatbázis karbantartása; átterhelés; bővítés; csere;
- (c) karbantartási, hálózatbővítési, beruházási, fejlesztési tevékenységek.

A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti.

A szüneteltetés díjait a díjszabásról szóló 2. számú melléklet tartalmazza.

#### **5.1.2. Szüneteltetés az Előfizető kérésére**

A szolgáltatás Előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a Szolgáltató határozott időtartamú, vagy hűségidővel rendelkező szerződéseknél sem zárja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama, vagy hűségideje a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik. A szüneteltetést Előfizető írásban kérheti Szolgáltatótól.

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.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást köteles visszakapcsolni. A szüneteltetés időtartamának lejártát követően ismételt szüneteltetés (a szünetelés meghosszabbítása) nem kérhető, erre csak a szolgáltatás ismételt igénybevétele (visszakapcsolását) követően van lehetőség. A Szolgáltató az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén az Előfizető által megjelölt időpontban - vagy ennek megjelölése hiányában a visszakapcsolási igény bejelentését követő 3 munkanapon belül – a szolgáltatást visszakapcsolja.

Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató egyszeri kiszállási díjat és óradíjat számít fel.

#### **5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának esetei, feltételei, időtartama, díjai**

Az előfizetői szolgáltatás igénybevételenek 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 hálózati szolgáltatás céljára használja;
- (c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - fizetési határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;
- (d) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget.

A Szolgáltató köteles a korlátozást 72 órán belül megszüntetni, ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltatót hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának megszüntetéséért ügyviteli és adminisztrációs díjként a 2. számú mellékletben meghatározott mértékű visszakapcsolási díjat számíthat fel.

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

### **5.3. A korlátozás esetén biztosított szolgáltatások**

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani:

- a) az Előfizető hívhatóságát,
- b) a segélykérő hívások továbbítását,
- c) a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- d) a hibabejelentőjének elérhetőségét.

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

### **6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárításra vonatkozó eljárás**

A hibaelhárításra vonatkozó szabályozástól üzleti Előfizetők esetében a felek egyező akarattal eltérhetnek. Az Előfizető, vagy Előfizető érdekkörében eljáró más személy az észlelt hibát, vagy a működésképtelenséget bejelentheti

- a Szolgáltató ügyfélszolgálatán,
- a Szolgáltató hibabejelentőjén,
- levélben, vagy egyéb elektronikus elérhetőségen.

A hibabejelentő címe: 1081 Budapest, Rákóczi út 61.

Nyitva tartás: munkanapokon 09.00-15.00

Telefonszám: (06 1) 299-0208; Telefax: (06 1) 215-1372;

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

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

A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként Előfizető vállalja, hogy Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltatás nem, vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A Szolgáltató a hibabejelentést az Előfizető részére visszaigazolja, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás tartalmazza:

- az előfizetői azonosítót;
- az előfizetői hívószámot;
- a hibajelenség leírását;
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- a hiba okát;
- a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- az Előfizető értesítésének módját és időpontját.

A Szolgáltató a hibabejelentéseket 48 órán belül vizsgálja és az elvégzett vizsgálat alapján az Előfizetőt értesíti arról, hogy:

- további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton, vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
- a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítja. A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges, a fenti határidők meghosszabbodnak a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak 48 órán belül meg kell kérnie.

Ha a kivizsgálás, vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

Ha a kivizsgálás vagy a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az Előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló Szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

## **6.2. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése)**

*Ha az előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálathoz fordulhat.*

*Előfizetői panasz: az Előfizető által tett olyan bejelentés, amely az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó, az előfizetői jogviszonyt érintő egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek.*

*Előfizetői bejelentés: az előfizetői panasz és a hibabejelentés.*

*Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés keretében igénybevett szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól.*

### **6.2.1. Díjreklamáció intézése**

*Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és 30 munkanapon belül megvizsgálja. E határidő mulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjfizetési késedelem miatt felmondani, feltéve, hogy az Előfizető az esedékes nem vitatott, illetve a továbbiakban felmerülő nem vitatott díjakat határidőben megfizeti.*

*Szolgáltató a bejelentéstől számított 5 munkanapon belül tájékoztatja az Előfizetőt, hogy a díjreklamációnak helyt ad-e.*

*Ha az Előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a bejelentést a Szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.*

*A számlakifogás, díjreklamáció azonban nem halasztó hatályú a lejárt határidejű számla kiegyenlítésére nézve.*

*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 Előfizető választása szerint 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.*

*Az Előfizető díjreklamációjának elutasítása esetén jogosult a területileg illetékes hírközlési hatóság vizsgálatát kérni, vagy a Szolgáltató elutasításának kézhezvételét követő 30 napon belül bírósághoz fordulhat. Az ügyfélszolgálat a díjreklamáció elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni, és annak egy példányát az előfizetőnek átadni, vagy postai úton megküldeni.*

*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.*

### **6.2.2. Kötbérfizetés intézése**

*Az Előfizetőt ezen általános szerződési feltételek alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes.*

A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,
- az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért, vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben, jelenlévők esetében az ügyfélszolgálaton, amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik, akkor banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg.

A postai úton vagy banki átutalással történő kifizetés esetében a Szolgáltató a fizetendő kötbérből levonhatja a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét.

### **6.2.3. Kártérítési igények intézése**

Az előfizetői szerződés késedelmes, vagy hibás teljesítése esetében a 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.

### **6.3. Az Előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén, az Előfizetőt megillető kötbér mértéke, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

A 6.3. pontban szereplő rendelkezések alkalmazása az üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazhatja.

A kötbér megfizetésén túlmenően a Szolgáltató nem vállal semminemű egyéb anyagi felelősséget (elmaradt haszon, egyéb felmerült költségek, stb.) a szolgáltatás kiesése miatt.

#### **6.3.1. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles:**

- 6.3.1.1. a hiba bejelentését követő vizsgálat eredményéről szóló értesítésre nyitva álló határidő (48 óra) eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- 6.3.1.2. a hiba kijavítására nyitva álló határidő (72 óra) eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

#### **6.3.2. A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap:**

- a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az Előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,
- ha a hiba bejelentését megelőzően az Előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg.

#### **6.3.3. A kötbér mértéke a vetítési alap**

- kétszerese a 6.3.1.1. pont szerinti esetben,
- négyszerese a 6.3.1.2. pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- nyolcszorosa a 6.3.1.2. pont szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni.

#### **6.3.4. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja**

##### **6.3.4.1. Hibás teljesítés**

*Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti.*

##### **6.3.4.2. Kártérítés**

*Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a kártérítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, a Szolgáltató székhelye szerinti hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságnál igényét peres úton érvényesítheti.*

#### **6.4. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

##### **6.4.1. 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:*

*Nyitva tartás: munkanapokon 09.00-15.00*

*Telefonszám: (06 1) 299-0208; Telefax: (06 1) 215-1372;*

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

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

*Az Előfizetők Szolgáltató által vállalt kiszolgálási idejét a 1. számú melléklet tartalmazza.*

*Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés keretében igénybevett szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól.*

##### **6.4.2. A panaszok kezelési rendje, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje**

*Ha előfizetőnek az előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos reklamációja van, az ügyfélszolgálathoz kell fordulnia. A reklamációt személyesen vagy írásban lehet megtenni. Szolgáltató a reklamációt 30 napon belül kivizsgálja, és ennek eredményéről Előfizetőt értesíti.*

*A szóbeli panaszt a Szolgáltató azonnal megvizsgálja, és lehetőség szerint orvosolja. Ha Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát előfizetőnek átadja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel és annak egy másolati példányát előfizetőnek átadja.*

*Az írásbeli panaszt a Szolgáltató 30 napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Előfizető - amennyiben vitatja a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását - a hírközlési hatósághoz, illetve a hatóságon belül a Média- és Hírközlési Biztoshoz fordulhat annak figyelembe vételével, hogy a hírközlési hatóságnak díjvita elbírálására nincs hatásköre, arra az illetékes bíróság jogosult.*

### **6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybe vétele**

Magyar Telefontársaság Kft. által nyújtott szolgáltatások esetében a tudakozó szolgáltatás nyújtása nem értelmezhető. Szolgáltató telefonszolgáltatás igénybevételével biztosítja az Országos Tudakozószolgálat elérését.

### **6.6. Az Előfizető az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az alábbi szervekhez fordulhat**

- A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot érintő beadványokkal kapcsolatban a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz (honlapja: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu); központi cím: 1052 Budapest, Városház utca 7.; telefon: 06 1 459 4800). A Fogyasztóvédelmi Hatóság csak az egyéni Előfizetők (Fogyasztók) Panaszai alapján jár el.
- A gazdasági erőfölénnyel való visszaélést érintő beadványokkal kapcsolatban a Gazdasági Versenyhivatalhoz (honlapja: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu); cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; telefon: 06 1 472 8900).
- Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, piacfelügyeleti eljárás megindítását kezdeményezheti. Előfizető panaszával közvetlenül a felügyeleti jogokat hírközlési szempontból gyakorló felügyeleti szervhez, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz is fordulhat (honlapja: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu); cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.; telefon: 06 1 457 7100).
- Előfizető a Média- és Hírközlési Biztoshoz is fordulhat, ha a Szolgáltató tevékenysége, szolgáltatása, terméke, eljárása, ennek során hozott intézkedése, illetőleg valamely intézkedése elmulasztása következtében Előfizetőt elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban, vagy az előfizetői szerződésben meghatározott jogaival összefüggésben sérelem érte, vagy ennek közvetlen veszélye áll fenn. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Média és Hírközlési Biztos (cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.; telefon: 06 1 457 7141, honlapja: [www.mhb.nmhh.hu](http://www.mhb.nmhh.hu)).
- A gazdasági kamarák mellett működő független békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. (cím: 1016 Budapest, Krisztina krt.99.; telefon: 06 1 488 2131; e-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu))
- A helyi bíróságok hatáskörébe utalt esetekben a Szolgáltató székhelye szerinti polgári bírósághoz. (Budaörsi Városi Bíróság; cím: 2040 Budaörs, Koszorú u. 2.; telefon: 06 23 420 336)

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

A szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabadáras.

A díjazás magában foglalja azokat a szolgáltatásokat is, amelyeket nem közvetlenül a Szolgáltató végez, hanem más Szolgáltatótól vesz igénybe, és azt változatlan formában továbbértékesíti az Előfizető részére (közvetített szolgáltatás). A közvetítés tényét a Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlában szerepelteti.

A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, külső személyek által nem manipulálható, a számlák aláírás nélkül is érvényesek.

Az Előfizetőt terhelő szolgáltatási díjak a következő csoportokba foglalhatóak:

- egyszeri díjak;
- rendszeres (havi) és forgalmi díjak (másodperc, perc, illetve hívás alapú);
- kapcsolási díjak.

Az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, valamint a kapcsolási díjak mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza.

## **7.1. Egyszeri díjak**

Az egyszeri díjak mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza.

### **7.1.1. Belépési díj**

*Az előfizetői hozzáférési pont létesítéséért, és a szolgáltatás aktiválásáért fizetendő díj. Belépési díj megfizetésére az Előfizető abban az esetben köteles, amennyiben a szolgáltatás igénybevétele érdekében szükséges előfizetői hozzáférési pont létesítése a felszerelési címen, vagy házhálózat kiépítése és/vagy rendszerre kapcsolása szükséges. A díj fejében a Szolgáltató egy előfizetői hozzáférési pontot épít ki. Belépési díj fizetendő továbbá, amennyiben a Szolgáltató a már kiépült előfizetői hozzáférési ponton új szerződés megkötése alapján teljesíti a szolgáltatást, a szolgáltatás aktiválásával, indításával kapcsolatos adminisztratív és egyéb teendők után.*

### **7.1.2. Csatlakozás-aktiválási díj**

*Közvetítőválasztás szolgáltatás esetén az előfizetői szerződésben az Előfizető által megjelölt csatlakozásokra (analóg, ISDN) aktivált szolgáltatás. Ezen díjat előfizetőnek a jelen általános szerződési feltételek 13.1.5. pontjában leírt sikertelen aktiválás esetén is meg kell térítenie, mint a Szolgáltató oldalán felmerült adminisztrációs költséget.*

### **7.1.3. Visszakapcsolási díj**

*A szolgáltatás szüneteltetését követően a szolgáltatás ismételt aktiválása esetén fizetendő díj. Amennyiben a szolgáltatás Előfizető kérésére szünetel, úgy a Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén akkor számít fel visszakapcsolási díjat, ha a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges.*

### **7.1.4. Korlátozás feloldási díj**

*Amennyiben a szolgáltatás korlátozására az Előfizető díjtartozása miatt került sor, az Előfizető korlátozás feloldási díj fizetésére köteles.*

### **7.1.5. Fizetési felszólítás díja**

*A Szolgáltató jogosult Előfizető késedelmes számla megfizetéséből származó költségeit az előfizetőre áthárítani, és azokat a következő számlán kiszámlázni. Ezek lehetnek tértivevényes levéllel történő felszólítás és a tértivevényes levélben történő felmondás díjszabásban közzétett költsége.*

### **7.1.6. Áthelyezési díj**

*Amennyiben az Előfizető a szolgáltatást a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén olyan más címen kívánja igénybe venni, ahol kiépített előfizetői hozzáférési pont található, az áthelyezésért a Szolgáltató áthelyezési díjat számít fel.*

### **7.1.7. Kiszállási díj**

*Ha a Szolgáltató az Előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban az előfizetői hozzáférési ponthoz kiszáll, az Előfizető kiszállási díjat köteles fizetni, kivéve, ha a kiszállásra a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból került sor. A díjfizetési kötelezettség az Előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a Szolgáltató az Előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az Előfizető érdekkörében merült fel (pl. Előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.).*

#### **7.1.8. Átírási díj**

*Az Előfizető személyében szerződés, öröklés, vagy jogutódlás miatti változás esetén, az előfizetői szerződés átírásáért fizetendő díj.*

#### **7.1.9. Csomagmódosítási díj**

*Naptári évenként több mint egy alkalommal, valamint határozott időtartamú szerződés esetében előfizetői kérésre történő szolgáltatási csomag módosítás esetén az Előfizető által fizetett összeg.*

*Részletfizetési kedvezmény engedélyezési díj. Részletfizetési igény engedélyezése esetén az Előfizető a 2. számú mellékletben meghatározott mértékű adminisztrációs díjat köteles megfizetni, amelyet Előfizető az első részlet megfizetésével egyidejűleg köteles megfizetni.*

#### **7.1.10. Számlamásolat díja**

*Amennyiben az Előfizető az általa igénybevett szolgáltatások díjairól kiállított számláról hiteles másolatot kér, a 2. számú mellékletben meghatározott adminisztrációs díjat köteles megfizetni.*

#### **7.1.11. Kártérítési díj**

*A Szolgáltató tulajdonában álló hírközlési berendezés elvesztése, vagy megrongálódása esetén az Előfizető a kihelyezett hírközlési berendezés után kártérítést köteles fizetni. Az Előfizető kártérítési kötelezettsége mind a hírközlési berendezés megrongálódása, mind visszaadásának elmulasztása esetén fennáll. Utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. A kártérítés összege berendezésenként eltér.*

#### **7.1.12. Számla minimum összege**

*Szolgáltató adminisztrációs díjként számla minimum összeget határoz meg, amelyet előfizetőnek a szerződés érvényességi ideje alatt minimálisan meg kell fizetnie számlázási időszakonként, mint a számla előállításának, postázásának költségét.*

#### **7.1.13. Kihelyezett hírközlési berendezés óvadék**

*Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez hírközlési berendezésnek az előfizetői hozzáférési pontra történő kihelyezésére van szükség, a Szolgáltató az eszközt az előfizetés időtartamára az Előfizető rendelkezésére bocsátja. Az adott eszköz a Szolgáltató kizárólagos tulajdonában marad, az eszköz tulajdonjoga nem száll át az előfizetőre. Az Előfizető a szolgáltatás megszűnése esetén a kihelyezett hírközlési berendezést rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban köteles a Szolgáltatónak visszaadni. E kötelezettség teljesítésének biztosítékeként a Szolgáltató kihelyezett hírközlési berendezésre óvadékat kérhet az előfizetőtől. Az óvadékat a Szolgáltató a kapcsolódó szolgáltatás megszűnésekor visszafizeti az előfizetőnek, - a visszaszolgáltatástól számított 30 napon belül - kivéve, ha az Előfizető az eszközt nem, vagy nem rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban szolgáltatja vissza. Ebben az esetben az óvadék összege a kár megtérítésére felhasználható. A berendezés visszaszolgáltatásának elmulasztása esetén a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült. Az óvadék összege a kihelyezett hírközlési berendezésenként eltérő lehet.*

*Az óvadék visszajár, ha az alapul szolgáló szerződés megszűnt, és az Előfizető a Szolgáltató által átadott eszközöket sértetlenül - ide nem értve a rendeltetésszerű használatból járó értékcsökkenést - visszaszolgáltatja.*

### **7.2. Rendszeres és forgalmi díjak**

*A havi előfizetési díjat az előfizetői szerződés alapján havonta előre, tört havi igénybe vétel esetén az igénybe vétellel arányos, a forgalomtól nem függő mértékben számítja fel a Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéért, amely díj magában foglalja a szolgáltatás rendelkezésre-állásának, illetve a rendszerüzemeltetés, karbantartás díját is.*

Az Előfizető havi díjat és forgalmi díjat fizet a szolgáltatásért. A szolgáltatás díjait a 2. számú melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató az időmérésen alapuló szolgáltatás mérését másodperc alapon, díjának számítását és számlázását az Egyedi Előfizetői Szerződésben és az általános szerződési feltételekben kialakított számlázási egység alapján végzi.

A díjazott időtartam, azaz időmérésen alapuló szolgáltatás esetén a kapcsolat létrejötte és bontása közötti időtartam a végpontok közötti beszéd- vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét helyhez kötött telefon szolgáltatás esetén hívó oldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel.

Az előfizetési díj megfizetésén felül az Előfizető a hívás kezdeményezésével automatikusan vállalja a beszélgetési (forgalmi) díj utólagos megfizetését.

A kapcsolási díj időalapú díjazásnál a hívó és a hívott előfizetői hozzáférési pont közötti távközlési összeköttetés sikeres megvalósításáért és bontásáért a díjazási időszaktól és a hívott díjzónától függetlenül hívásonként felszámítható díj (Ft/hívás).

### **7.3. Díjazási időszakok**

Csúcsidőszak: munkanapokon 7:00 – 18:00 óra között.

Csúcsidőszakon kívül: minden egyéb időben.

A csúcsidőszakban kezdeményezett, de a csúcsidőszakon kívüli időszakban befejezett, vagy a csúcsidőszakon kívüli időszakban kezdeményezett, de a csúcsidőszakban befejezett hívások a Szolgáltató által, az időhatárok szerint megbontásra kerülnek.

### **7.4. Díjcsomagok**

A szolgáltatás jelen általános szerződési feltételekben meghatározott általános szabályok szerint, a 2. számú mellékletben meghatározott szolgáltatási díjak ellenében vehető igénybe. Az Előfizető egy időben csak egy díjcsomagot vehet igénybe. A Szolgáltató szolgáltatásának igénybevételéhez az előfizetőnek díjcsomagot kell választania.

### **7.5. Hibajavításhoz kapcsolódó díjak**

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem hárít az előfizetőre.

Az Előfizető érdekkörében felmerült meghibásodás, vagy az Előfizető érdekkörében felmerült üzemzavar javítási költségét az Előfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

A Szolgáltató ebben az esetben a 2. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat és javítási díjat számít fel Előfizető részére.

### **7.6. Kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések**

A feltételhez kötött kedvezmény (a továbbiakban: akció) keretében kínált díjcsomagok csak Egyedi Előfizetői Szerződés keretében kerülhetnek megkötésre, amely Egyedi Előfizetői Szerződések részletesen tartalmazzák a nyújtott kedvezményeket, a minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó rendelkezéseket.

Amennyiben Előfizető a Szolgáltató valamely szolgáltatását akció keretében veszi igénybe, a kedvezmény igénybevételének feltétele, hogy az Előfizető az előfizetői szerződés hatályba lépésétől számított, és a Szolgáltató által megjelölt határozott időtartam alatt a nyújtott szolgáltatás az Előfizető oldalán felmerülő okból nem kerül felfüggesztésre, megszüntetésre, vagy megszüntetésre, illetőleg az Előfizető ezen időszak alatt az előfizetői szerződést nem mondja fel. Az Előfizető oldalán felmerülő oknak számít az előfizetői díjfizetés elmulasztása miatt bekövetkező Szolgáltató oldali szerződés felmondás is.

*Amennyiben az Előfizető a fentiekben 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.*

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

*A Szolgáltató által nyújtott kedvezmény igénybevételére kizárólag az Előfizető jogosult.*

#### **7.7. A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékesséváló díjak**

##### **7.7.1. A szerződés megszűnése alkalmával esedékessé váló díjak**

*A határozatlan idejű előfizetői szerződést az Előfizető 8 napos felmondási határidővel jogosult bármikor felmondani minden további jogkövetkezmény nélkül felmondani.*

*A határozott időtartamra megkötött előfizetői szerződést az Előfizető csak az előfizetői szerződésben, így különösen az általános szerződési feltételekben és a vállalt akciós feltételekben meghatározott jogkövetkezmények terhével mondhatja fel.*

*A szerződés megszűnése nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének, illetve az Előfizető birtokában levő, a Szolgáltató tulajdonát képez eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól.*

*Az előfizetői szerződésnek az Előfizető szerződésszegése miatt történő felmondása esetén a szerződésből származó valamennyi díjfizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik.*

##### **7.7.2. A szerződés szüneteltetése alkalmával esedékessé váló díjak**

*Az Előfizető kérésére történő szüneteltetés esetén a havonta fizetendő csökkentett előfizetési díj összege, amelynek mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza.*

##### **7.7.3. A szerződés módosításával esedékessé váló díjak**

*Előfizető bármilyen szerződésmódosítási kérelmének a Szolgáltató csak abban az esetben tesz eleget, ha előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló, nem vitatott díjtartozása.*

##### **7.7.4. A szerződés korlátozásával esedékessé váló díjak**

*Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.*

#### **7.8. A végberendezéssel kapcsolatos költségszámítás**

*Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban a szerződés megszűnését követ 3 munkanapon belül visszaszolgáltatni.*

*Amennyiben Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, köteles a kárt megtéríteni, illetve a 2. számú mellékletben meghatározott összegű kártérítési díjat megfizetni. Az Előfizető kártérítési kötelezettsége mind a berendezések megrongálódása, mind azok visszaadásának elmulasztása esetén fennáll, mely utóbbi esetben a felek úgy tekintik, hogy az adott berendezés megsemmisült.*

### **7.9. A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége**

A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás, az Előfizető által igénybevevett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az előfizetői szerződésben szereplő, illetve az előfizetőnek biztosított és a jelen általános szerződési feltételeknek megfelelő szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az előfizetői szerződésben megjelölt díjak szerint.

A számlázási időtartam a Szolgáltató számlázási rendszeréhez igazodik és a tárgyható első napjától a tárgyható utolsó napjáig terjedő időszakra terjed ki.

### **7.10. Számlamelléklet, hívásrészletező**

#### **Számlamelléklet**

A Szolgáltató az Előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az Előfizető által fizetendő díjakat a következőkben meghatározott bontásban köteles feltüntetni: a számlamellékletben a telefonszolgáltató az Előfizető által fizetendő díjakat valamennyi eltérő díjú hívásirány, hívásirányok alkalmazásának hiányában végződött Szolgáltató, emelt díjas hívások, távsvavazás, SMS, MMS, fogadott hívások után fizetendő díjak szerinti bontásban köteles feltüntetni, továbbá köteles feltüntetni a telefonszolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások díját is.

#### **Hívásrészletező**

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles a számlamellékletre meghatározottaknál részletesebb számlamellékletet csatolni (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást. A hívásrészletezőnek szolgáltatásonként a következőket kell tartalmaznia:

- a hívott szám;
- a hívás kezdő időpontja;
- a hívás időtartama;
- a hívásegység díja;
- a hívás díja.

A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. A hívásrészletező egyéni Előfizetők részére havonta egy alkalommal díjmentes. Az üzleti előfizetőkre vonatkozóan eseti és rendszeres hívásrészletező díjazását a 2. számú melléklet tartalmazza. Az egyéni Előfizetők által a havi egy alkalommal díjmentesen kiállítható hívásrészletezőn túl igényelt hívásrészletezőre vonatkozó díjazást a 2. számú melléklet tartalmazza. Az üzleti Előfizető részére a hívásrészletező díját a 2. számú melléklet tartalmazza.

Az egyéni Előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag, két évre visszamenőleg is igényelheti a Szolgáltatótól. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen. Üzleti Előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag egy évre visszamenőleg igényelhető a Szolgáltatótól.

### **7.11. A számlák kézbesítésének időpontja**

A Szolgáltató a számlákat az Előfizető számára a tárgyható utolsó napját követő 15. napig megküldi. Amennyiben az Előfizető a fenti időpontig nem kap számlát a Szolgáltatótól, úgy azt az ügyfélszolgálati hívószámokon köteles bejelenteni.

### **7.12. Késedelmi kamat**

Előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, ha a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti meg. A késedelmi kamat mértéke a mindenkori jegybanki alapkamat kétszeres mértékű szorzata.

### **7.13. A kínált díjfizetési módok, a különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések**

A számla összegét a számlán feltüntetett fizetési határidő napjáig kell kiegyenlíteni.

A számla kiegyenlítése történhet:

- készpénz-átutalási megbízással,
- pénzügyintézetten keresztüli átutalással,
- Szolgáltató ügyfélszolgálatán készpénz befizetéssel.

Előfizető a szerződési dokumentumok kitöltésével egy időben dönthet arról, hogy a szolgáltatás díját milyen módon kívánja kiegyenlíteni. A díjfizetés módjának módosítása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kezdeményezhető személyesen, vagy írásban (levélben, elektronikus levélben, faxon).

Teljesítés napjának készpénz-átutalási megbízás, banki átutalás esetén azt a napot kell tekinteni, amelyiken a Szolgáltató bankszámláján a díj megjelenik, míg készpénzzel történő fizetés esetén a befizetés napját.

Amennyiben az Előfizető a számlaösszeget készpénz-átutalási megbízás formájában egyenlíti ki, Szolgáltató jogosult ennek többletköltségeit (így a postai díjakat) felszámítani. A készpénz-átutalási megbízás díját a Magyar Posta Zrt. mindenkor általános szerződési feltételeiben, illetve díjszabásában rögzíti, amely két díjtétel összegeként egy fix alapidjelemből, és a készpénz-átutalási megbízással befizetett összeg 3,6 ezreléke + ÁFA díjlemből áll azzal, hogy a készpénz-átutalási megbízás minimális díja 110,- Ft/db+ÁFA. A díjat jelen általános szerződési feltételek 2. számú melléklete is tartalmazza.

A pénzügyintézetten keresztüli és Szolgáltató ügyfélszolgálatán készpénzben történő befizetésnek nincs külön díja.

#### **7.14. Az akciók és akciós díjak elérhetősége**

A Szolgáltatónak jogában áll az általános szerződési feltételek rendelkezései, valamint a jogszabályok keretei között az Előfizetők, vagy azok egyes csoportjai számára az értékesítést elősegítő akciókat szervezni. A Szolgáltató jogosult arra, hogy az akcióban történő részvétel feltételeit az általános szerződési feltételek rendelkezéseitől eltérően - az Előfizető részére azonban összességében előnyösen - határozza meg.

Az akciós feltételek nem tekinthetők a Szolgáltató állandó ajánlatának, azokat az Előfizetők a meghirdetett időtartamon belül létrejött Egyedi Előfizetői Szerződés keretében vehetik igénybe, erre tekintettel a Szolgáltató az akció feltételeit nem köteles az általános szerződési feltételekbe beemlíteni, a hatóság részére megküldeni, vagy az általános szerződési feltételek módosításának szabályainak megfelelően közzétenni.

Az akcióban az Előfizetők számára nyújtott kedvezményeket a Szolgáltató tetszőlegesen alakítja ki, azonban azok legfontosabb elemeiről az akció meghirdetésekor a megcélzott előfizetői csoportot tájékoztatnia kell.

A leggyakoribb kedvezmények, illetve akciós előnyök lehetnek:

- a nem akciós díjakhoz mérten alacsonyabb díj, díjkülönbözet vagy díjarány alkalmazása,
- egyes díjelemek elengedése vagy csökkentése,
- kiegészítő szolgáltatások díjmentes vagy csökkentett díjjal történő biztosítása,
- több szolgáltatás csomagban történő megvásárlásához kapcsolt árengedmény,
- egyéb díjkezdmény,
- hűségjutalom,
- ajándéksorsolás,
- egyebek.

Akció keretében megkötött Egyedi Előfizetői Szerződést a Szolgáltató jogosult nem kedvezményes szerződésként kezelni a szerződés teljes időtartamára vonatkozóan, ha utóbb kiderül, hogy az igénylő az igény beadásakor nem felelt volna meg az akciós feltételeknek, azonban ettől eltérő nyilatkozatával a Szolgáltatót megtévesztette, vagy az akció keretében esetenként vállalt hűség-megállapodást megszegi.

A Szolgáltató ezen előfizetőktől a kedvezményt megvonja, a már megkötött előfizetői szerződést, amennyiben ebben megegyeznek a felek, az általános szerződési feltételeknek megfelelően módosítja, ha pedig ilyen megegyezés nem jön létre, a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani.

### **7.15. A kártérítési eljárás szabályai**

*A Szolgáltató felelőssége az előfizetői hozzáférési pontig terjed, eddig a pontig köteles a Szolgáltató a vállalt célértékeket teljesíteni. Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.*

*A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak felróhatósága esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható. Nem téríti meg a Szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.*

*Az előfizetői szerződésből származó igények egy év alatt évülnek el, melyet a késedelem, illetve a hibás teljesítés esetén azok bekövetkezésétől kell számítani.*

*Az Előfizető a kártérítésre vonatkozó igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatának címezve, írásban nyújthatja be. A kárigény esetében az Előfizető hitelt érdemlően köteles igazolni a vagyonában okozott kár mértékét. A Szolgáltató az Előfizető írásban benyújtott kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd a hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát. Abban az esetben, ha az Előfizető nem tudja hitelt érdemlően igazolni a vagyonában bekövetkezett értékcsökkenést a Szolgáltató a kérelmet elutasítja.*

*Amennyiben a Szolgáltató felelőssége fennáll, a Szolgáltató, az Előfizető igazolt kárát megtéríti a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül*

*Abban az esetben, ha a Szolgáltató nem felelős az okozott kárért, vagy nem állapítható meg károkozás, vagy a kártérítés az elmaradt haszon megtérítésére vonatkozik, a Szolgáltató a kárigényt elutasítja a hiánymentesen benyújtott kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül.*

### **7.16. A kötbérfizetésre vonatkozó szabályok**

*Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést*

*- felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy*

*- az előfizetői szerződés az Előfizető érdekkörében felmerülő okból szűnik meg, illetőleg*

*- a Szolgáltató a 2003. évi C. törvényben meghatározott okból az Előfizető szerződésszegő magatartása miatt az előfizetői szerződés felmondására kényszerül, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti kötbéreként.*

*A Szolgáltató az előfizetői jogviszonynak az Előfizető halála miatti megszűnése miatt kötbért nem érvényesít.*

*A díjcsomag havidíjából a határozott időtartamú szerződéskötésre tekintettel biztosított kedvezmény esetén a kötbér mértéke megegyezik az Előfizető által a szerződés megszűnéséig igénybevett havi díjkezdéssel.*

*A telepítési díjből a határozott tartamú szerződéskötésre tekintettel biztosított kedvezmény esetén a kötbér mértéke a szerződés határozott tartamából szerződésszerűen eltöltött tartamhoz igazodik, a telepítési díjből kapott kedvezményt az Előfizető havonta csökkentett összegben köteles kötbéreként megfizetni (a kötbéreként visszafizetendő kedvezmény a határozott tartam első hónapjában történő felmondás esetén a legmagasabb, míg a tartam utolsó hónapjában a legalacsonyabb).*

*A határozott időtartamú szerződés idő előtti megszüntetéséhez fűzött jogkövetkezményt a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől kell számítani.*

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

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

Az előfizetőnek a számhordozási igényét - az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igény bejelentésével egyidejűleg – az átvevő Szolgáltató részére kell írásban bejelentenie. Amennyiben a Magyar Telefontársaság az átvevő Szolgáltató, a telefonszám hordozása iránti igényt a jelen általános szerződési feltételek 4. számú mellékletében csatolt adatlapon jelentheti be az igénylő.

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

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 képviseletében.

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.

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

Az Előfizető jogosult a hordozott számot más Szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző Szolgáltatót is. Az Előfizető az előfizetői szám hordozását, vagy továbbhordozását legkorábban a szolgáltatás megindítása után 30 nappal kezdeményezheti.

A számhordozással

- hangposta üzenetek nem vihetők át,
- az előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvész,
- az átadó Szolgáltató által kedvezménytel értékésített, hálózati zárral ellátott készülék az átvevő Szolgáltató hálózatán nem használható.

## **9. A szerződés időtartama**

### **9.1. Az előfizetői szerződés időtartama**

Az Egyedi Előfizetői Szerződések - a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerint - határozatlan vagy határozott időre jöhetnek létre.

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.

A határozott tartamú szerződés megszűnését megelőzően Szolgáltató köteles Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződésből hátralévő napok számáról és a szerződés megszűnésének időpontjáról.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén a felek megállapodnak, hogy amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követően Előfizető továbbhasználja Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatást, az új előfizetői szerződés határozatlan időtartamú lesz, amelynek feltételei – a határozott időtartamon belüli felmondásra vonatkozó rendelkezések kivételével - megegyeznek Előfizető által használt díjcsomag igénybevételei feltételeivel. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. (Ezen bekezdésben foglalt rendelkezések alkalmazásától a felek üzleti Előfizetők esetében egyező akaratral eltérhetnek.)

#### **9.1.1. A szolgáltatás nyújtásának feltételei és esetei**

A szolgáltatás nyújtásának feltétele előfizetői jogviszony létrejötte. *Előfizetői jogviszony a felek között akkor jöhet létre, ha az általános szerződési feltételek 4. sz. mellékletében csatolt szerződést az Előfizető aláírja és a Szolgáltató számára postai, vagy egyéb elektronikus úton visszajuttatja, vagy a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen megköti és annak egy példányát a Szolgáltató aláírt formában az Előfizető számára visszajuttatja.*

#### **9.1.2. A szolgáltatás korlátozásának feltételei és esetei**

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

- az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,
- a szolgáltatást igénybe vevő Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,
- az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani:

- az Előfizető hívhatóságát,
- a segélykérő hívások továbbítását,
- a Szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,
- a hibabejelentőjének elérhetőségét.

A korlátozás a megtevesztést, valamint a díjtartozás esetét kivéve, a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel. A Szolgáltató az Előfizető kérelmére újra biztosítja a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A Szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért a 2. számú mellékletben meghatározott mértékű díjat számít fel.

#### **9.1.3. A szolgáltatás szüneteltetésének feltételei és esetei**

Üzleti Előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a Szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az Előfizető nem ad a Szolgáltató részére a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő mértékű vagyoni biztosítékot.

#### **9.1.4. A szolgáltatás megszüntetésének feltételei és esetei**

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően a Szolgáltató élhet az Eht. 134. § (7) bekezdésében biztosított felmondási jogosultságával. Ekkor a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti.

A Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést:

- ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában, vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén a tízezer forintot, vagy
- ha az Előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

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

#### **9.1.5. A határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának feltételei és esetei**

A határozott idejű szerződés Előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg. Előfizető a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondására jogosult, ha a Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani. Szolgáltató ebben az esetben a határozott idejű szerződés felmondásához fűzött hátrányos jogkövetkezményt nem alkalmazhatja.

A határozott idejű szerződés a Szolgáltató részéről csak rendkívüli felmondással, az Előfizető szerződésszegése esetén mondható fel.

#### **9.2. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi módosítása**

Jelen pontban foglaltak alkalmazása üzleti Előfizetők esetében nem kötelező.

##### **9.2.1. Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi módosításának feltételei és esetei**

A Szolgáltató az előfizetői szerződést az Egyedi Előfizetői Szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- 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;
- jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja.

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

A körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható változásnak minősül különösen - de nem kizárólag - az adókban, közterhekben és szabályozókban történt változások, megnövekedett szállítói és nagykereskedelmi költségek.

##### **9.2.2. A Szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra**

Szolgáltató az előfizetői szerződést egyoldalúan kizárólag az elektronikus hírközlésre vonatkozó törvényben (Eht.) és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályiról szóló NMHH rendeletben meghatározott keretek között, az általános szerződési feltételekben írt feltételek fennállása esetén, az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása útján jogosult módosítani.

### 9.2.3. Az Előfizető tájékoztatásának módja a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról

Ha a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépést megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőt a számlalevél mellékletében értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt.

Az értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

- a) pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a Szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjcsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt, amellyel a Szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az Előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

A Szolgáltató nem köteles az előbbi bekezdésben 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.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt. Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és a Szolgáltató a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, Szolgáltató általános szerződési feltételei által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató válaszára szerint az értesítési kötelezettségének a következő módon tehet eleget:

- a) az Előfizető közvetlen értesítésével az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon;
- b) elektronikus levélben az Előfizető által e célra megjelölt e-mail címre;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) az értesítendő Előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

Az a)-c) pontokban meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.

A d) pontban meghatározott értesítési módot a Szolgáltató kizárólag a rendszeres karbantartás, hálózat felújítása miatti szünetelés előtti előzetes tájékoztatásra és az általános szerződési feltételek módosítása esetén szükséges értesítések tekintetében alkalmazhatja.

Nem alkalmazhatja a d) pontban meghatározott értesítési módot, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó, az Előfizető által fizetendő előfizetési díj és egyéb kapcsolódó díj - beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat, az Előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja - változik.

A szolgáltató a jelen pontban foglalt értesítési határidőket nem alkalmazza az általános szerződési feltételek azon módosításaira, 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.

Az Előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

#### **9.2.4. Az Előfizetőt megillető jogok a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításának esetére**

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, Előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést az értesítéstől számított 15 napon belül, a határozatlan idejű előfizetői szerződést az értesítéstől számított 8 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani. Nem mondhatja fel az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartalomból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a Szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A nyilatkozattétel elmulasztása – mint ráutaló magatartás – a külön jogszabályban meghatározott esetek kivételével elfogadásnak minősül, ha a felek erről az Egyedi Előfizetői Szerződésben előzetesen megállapodtak. Vita esetén a Szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a módosításról az Előfizetőt a törvényben előírt módon és időpontban értesítette.

### **9.3. Az Előfizető szerződés Előfizető általi módosítása, feltételei és esetei, teljesítésük határideje**

#### **9.3.1. Áthelyezés**

Áthelyezés, ha az Előfizető kérésére a Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont helyét annak áthelyezésével megváltoztatja.

A Szolgáltató a hiánytalan áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezését követő 15 napon belül végzi el az igény teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen időn belül írásban értesíti az igénylőt arról, hogy

- az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az Előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti,
- az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában a 30 napon belüli határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy
- az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

Amennyiben Szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség megléte esetén befogadja, úgy az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. A Szolgáltató erre az időszakra nem számol fel díjat Előfizető részére.

Áthelyezés esetén a felek az Egyedi Előfizetői Szerződést módosítják. Az áthelyezés teljesítéséért a 2. számú mellékletben meghatározott mértékű áthelyezési díjat kell fizetni. Amennyiben az áthelyezés teljesítéséhez az előfizetőnél helyszíni szerelést is kell végezni - amelyet Előfizető a munkaelvégzési nyilatkozat aláírásával igazol - Szolgáltató jogosult a 2. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díj felszámítására is. Szolgáltató ellátási területén kívül eső áthelyezési igényeket illetően arra a Szolgáltató ajánlatot tehet, de a szerződés módosítására vonatkozóan kötelezettség nem terheli, az előfizetői szerződés esetleges megszüntetéséből eredő jogkövetkezményeket így előfizetőnek kell viselnie.

Amennyiben Szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség megléte esetén befogadja, de a jelen pontban részletezett határidőket nem tartja be, úgy Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

Az áthelyezés díját a 2. számú melléklet tartalmazza.

### 9.3.2. Átírás

Átírás, ha az Előfizető személyében, vagy Előfizető azonosítására szolgáló adatokban az előfizetői hozzáférési pont helyének megváltozása nélkül - így különösen megállapodás, jogutódlás, vagy öröklés miatt - következik be változás.

Átírásnak minősül:

- a természetes személy előfizetői kategória minőségére vonatkozóan tett nyilatkozatának visszavonása vagy módosítása,
- kis- és középvállalkozás üzleti előfizetői szerződésének választása szerinti egyéni előfizetői szerződésre módosítása,
- amennyiben az Előfizető gazdasági társaság átalakul, és a jogutód társaság az előfizetői jogviszonyt folytatja.

Átírássra csak abban az esetben kerülhet sor, ha a meglévő esetleges díjtartozást a felek valamelyike rendezi. Az átírás időpontját az átírást kérő felek az átírási kérelemben határozzák meg azzal a feltétellel, hogy a kérelmet legalább az átírás kért időpontját megelőzően 5 nappal be kell nyújtani. A szolgáltatás visszamenőlegesen nem írható át.

Az átírást a Szolgáltató csak akkor köteles teljesíteni, ha az legalább az alábbi adatokat és nyilatkozatokat tartalmazza:

- hívószám, létesítési hely
- az átadó és az átvállaló Előfizető adatai az átvállaló Előfizető előfizetői kategóriája (egyéni, vagy üzleti/intézményi)
- az átadó és az átvevő Előfizető aláírása.

Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb a formai követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál. A határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, amelynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

Amennyiben az átírással egyidejűleg az előfizetői hozzáférési pont helye is megváltozik, akkor a teljesítési határidő az áthelyezésre irányadó szabályok szerinti határidővel meghosszabbodik.

Határozott időre (vagy hűségnyilatkozattal) létrejött szolgáltatást Előfizető más előfizetőre nem írathatja át, kivéve, ha az átvállaló Előfizető a szerződésben foglaltak betartását, annak jogkövetkezményeivel együttesen, együtt átvállalja.

Az átírás díját a 2. számú melléklet tartalmazza.

### 9.3.3. Adatok módosítása

Az előfizető az előfizetői adataiban, így különösen a számlázási címbe bekövetkezett változást köteles a szolgáltatónak a változást követően haladéktalanul írásban, beazonosítható adatokkal bejelenteni. A bejelentés elmulasztása és az előfizető emiatt történő késedelembe esése késedelmi kamatfizetési kötelezettséget keletkeztet.

## 10. Adatkezelés, adatbiztonság

### 10.1.A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái

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 díjtartozással 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 jelen pontban meghatározott adatokat.

### **10.2. Az adatok tárolásának időtartama**

- A 10.1.(a)-(d) pont szerinti adatok a szerződés megszűnéséig,
- A 10.1.(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.

A Szolgáltató a 10.1.(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.

### **10.3. Az adatok továbbításának feltételei**

#### **10.3.1. Jogszabályon, illetve előfizetői kérelmen alapuló adatátadás**

A szolgáltatásra vonatkozó olyan adatokat, melyek a szolgáltatás igénybevételéhez, valamint az illetékes hírközlési hatóság feladatai végzéséhez szükségesek, a Szolgáltató köteles - jogszabályban meghatározott módon és esetekben - a hatóság részére szolgáltatni még akkor is, ha azok üzleti titoknak minősülnek.

A Szolgáltató az általa, vagy hálózatának igénybevételével továbbított közlés tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a Szolgáltatónak a szolgáltatás teljesítése során közlés, vagy más személyes adat jutott tudomására, azok tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé.

A nemzetbiztonsági szolgálatok és nyomozó hatóságok tekintetében külön törvényben foglaltak, valamint a hírközlési hatóság részére előírt jogkör gyakorlásának esetét kivéve, a Szolgáltató - az érintett előfizető beleegyezése nélkül - a közléseket nem figyelni meg, hallgatja le, tárolja, vagy a közlésekbe nem avatkozik bele, vagy figyelni azokat meg.

Az életet, testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás esetén a nyomozó hatóság az előfizető írásbeli kérelmére a használatban lévő készüléken folytatott telefonbeszélgetés, vagy e-mail levelezés útján továbbított közlés tartalmát és a beszélgetést, illetőleg a levelezést lebonyolítók személyét a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti, azt technikai eszközzel rögzítheti.

#### **10.3.2. Adatátadás hivatalos, vagy más szervek részére**

A 10.1 pontban hivatkozott adatok átadhatók:

- azoknak, akik a Szolgáltató cég megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését illetve az ügyfél-tájékoztatást végzik;



- *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,*
- *többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak); vagy*
- *a rendőrséget, a mentőszolgálatot, vagy a tűzoltóságot értesítik.*

#### **10.4. Az adatok kezelésének jogcíme**

##### **10.4.1. Kötelező adatkezelés**

*A Szolgáltató jogszabályi előírás alapján a 10.1. pont szerinti adatokat kezeli az Előfizetők és felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából.*

##### **10.4.2. Az érintett hozzájárulásával történő adatkezelés**

*A Szolgáltató az Előfizető hozzájárulásával kezeli az Előfizető nevét és székhelyét saját üzletszerzési (marketing) céljából.*

#### **10.5. A kötelező adatkezelést elrendelő törvény; Az adat kezelésének célja**

*A kötelező adatkezelést elrendelő jogszabályok a következők:*

- *2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről;*
- *6/2011. (X.06.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól;*
- *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.*

#### **10.6. A Szolgáltató és az Előfizető felelőssége**

##### **10.6.1. 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.*

##### **10.6.2. 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.*

### **10.6.3. Változás az Előfizető adataiban, vagy azok kezelésében**

*Az Előfizető az előfizetői szerződés adataiban történt változást köteles a Szolgáltatónak az adatváltozást követő 15 napon belül írásban, beazonosítható adatokkal bejelenteni.*

### **10.6.4. 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).*

### **10.6.5. 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.*

### **10.6.6. Nyilvános előfizetői listára vonatkozó rendelkezések**

*A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető az egyetemes telefonszolgáltató 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 információk 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.*

#### **10.6.7. 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.

#### **10.6.8. Adatvédelmi biztos; Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat**

A Szolgáltató ügyfélszolgálatán és internetes honlapján tájékoztatót tesz közzé az Előfizetők személyes adatainak kezelése kapcsán. Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor köteles kitölteni az előfizetői szerződésben szereplő, az adatok kezelésével kapcsolatos 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.

#### **11. Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje**

Az Előfizető jelen általános szerződési feltételek hatálybalépése előtt megtett nyilatkozatait a Szolgáltató az Eht. és a 6/2011. (X. 6.) NMHH elnöki rendelet szerint érvényesnek és megadottnak tekinti, egyben biztosítja, hogy Előfizető az így vélelmezett jognyilatkozatát bármikor visszavonhassa/módosíthassa.

Az Előfizető az előfizetői jogviszonya fennállása alatt tett nyilatkozatait a jelen fejezetben meghatározott módon megadhatja, illetve bármikor indokolás nélkül módosíthatja, visszavonhatja. A nyilatkozatok megadásának, módosításának és visszavonásának módja előfizetői kategóriánként – egyéni/üzleti előfizetőnként - eltérő lehet. A Szolgáltató a módosításokat 30 napon végzi el.

Üzleti Előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt a 11.1. pontban meghatározott nyilatkozatát nem vonhatja vissza, illetve nem módosíthatja.

##### **11.1. Természetes személy Előfizetők előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozata**

A természetes személy előfizetőnek igénybejelentéskor az igénybejelentés keretében, szerződéskötéskor, a szerződés keretében kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni.

##### **11.2. Kis- és középvállalkozások egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat**

Kis és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a Szolgáltató köteles részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást adni.

#### **12. Az Előfizető szerződés megszűnésének esetei és feltételei, azon határidő megjelölése, ameddig az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató a szerződést felmondaná**

##### **12.1. Az előfizetői szerződés megszűnése**

Az előfizetői szerződés megszűnik:

- az Előfizető rendes felmondásával,
- az Előfizető rendkívüli felmondásával,
- a Szolgáltató rendes felmondásával,
- a Szolgáltató rendkívüli felmondásával,
- Előfizető elállása esetén,
- az Előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,

- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével,
- a határozott időtartamú szerződés esetén a határozott idő elteltével, amennyiben nem kerül meghosszabbításra a szerződés időtartama,
- a felek közös megegyezésével.

#### **12.1.1. Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő rendes felmondásának szabályai**

Jelen pontban foglalt rendelkezések alkalmazása üzleti előfizetőkre nem kötelező.

Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor írásban jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani.

Határozott időtartamú szerződés esetén a határozott időtartam alatt rendes felmondással

- egyéni Előfizető az igénybe vett kedvezményeknek a Szolgáltató részére, kötbéreként történő visszafizetése mellett,
- üzleti Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített mértékű felmondási díj, kötbéreként történő megfizetése mellett szüntetheti meg az előfizetői jogviszonyt.

A felmondást az alábbi adattartalommal kell benyújtani az ügyfélszolgálat részére:

- Előfizető neve, címe,
- az ügyfél azonosításához használt azonosítók,
- megszüntetni kívánt szolgáltatás megnevezése,
- szolgáltatás leszerelésének megrendelt időpontja (amennyiben a megszüntetést az Előfizető meghatározott időpontra kéri),
- az Előfizető aláírása.

Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondás jogszerűsége érdekében a nyilatkozatot az ügyfél-azonosítást követően fogadja el.

Az előfizetői szerződés megszűnésének napja, a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő 8. nap. Ha az Előfizető és a Szolgáltató megállapodása alapján az Előfizető az általa megjelölt határnapra mondja fel az előfizetői szerződést, az Előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megküldésétől számított 8. és 30. nap között lehet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatást megszüntetni.

A szerződés megszűnésével egyidejűleg a szerződésből származó minden fizetési kötelezettség azonnal esedékessé válik, kivéve, ha Előfizető a díjtartozására Szolgáltatóval részletfizetési megállapodást kötött. A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az Előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig teljesíti a visszatérítést.

Amennyiben a határozott idejű előfizetői szerződésben meghatározott időtartam lejár, azonban az Előfizető a szolgáltatást továbbra is igénybe veszi, az előfizetői szerződés – amennyiben a felek kifejezetten másképpen nem rendelkeznek - határozatlan időtartamúvá alakul, amelyet bármely fél az erre irányadó szabályok szerint szüntethet meg.

Előfizető a szerződés felmondása esetén jelen általános szerződési feltételek 14. pontja szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval.

#### **12.1.2. Az előfizetői szerződés Előfizető részéről történő rendkívüli felmondásának szabályai**

Előfizető rendkívüli felmondással élhet a Szolgáltató alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt:

- Szolgáltató az Előfizető hibabejelentéseit követően, a hibát 30 napig nem tudja elhárítani.

*Előfizető általi rendkívüli felmondás esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.*

### **12.1.3. Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő rendes felmondásának szabályai**

*Jelen pontban foglalt rendelkezések alkalmazása üzleti előfizetőkre nem kötelező.*

*Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje nem lehet kevesebb, mint 60 nap. Szolgáltató a felmondást minden esetben indokolni köteles. A felmondás indoka lehet különösen, de nem kizárólagosan, ha Előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre történő figyelmeztető értesítését követően is Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbbértékesíti, vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja. A szerződés a felmondási idő leteltével megszűnik.*

*A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben értesíti. Kézbesítettnek kell tekinteni a tértivevénnyel megküldött felmondást akkor is, ha az a kézbesítést követően nem kereste, ismeretlen, vagy elköltözött, vagy az átvételt megtagadta jelzéssel érkezik vissza.*

*A Szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell*

- a felmondás indokát,*
- a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, és*
- ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizető tájékoztatását arról, hogy az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával.*

*Az előfizetői szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a Szolgáltató szerződésből eredő követeléseinek megtérítése alól.*

### **12.1.4. Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről történő rendkívüli felmondásának szabályai**

*Jelen pontban foglalt rendelkezések alkalmazása a vagyoni biztosíték kivételével üzleti előfizetőkre nem kötelező.*

#### **12.1.4.1. Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről 15 napon történő rendkívüli felmondásának esetei**

*Szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha*

- Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg. Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha Előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, vagy az előfizetői hozzáférési ponthoz megfeleltetés tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést, vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztat, vagy ha Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközöket nem az előfizetői szerződésben rögzített vételi helyen, illetve hozzáférési ponton működteti,*
- Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé Szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,*
- Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,*
- amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy Előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény - így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel megszüntetni, amelynek tartamára jogosult a szolgáltatást felfüggeszteni.*

#### **12.1.4.2. Az előfizetői szerződés Szolgáltató részéről 30 nappal történő rendkívüli felmondása**

*Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki.*

*Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg a havi előfizetési díjnak megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában, vagy tízezer forintnál magasabb havi előfizetési díj esetén, a tízezer forintot, vagy ha Előfizető a díjtartozásösszegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a Hatósághoz, vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.*

*Amennyiben az Előfizető a díjtartozását a felmondási időszak alatt rendezi, a Szolgáltató felmondásával a szerződés nem szűnik meg.*

*Az Előfizető köteles a Szolgáltató költségét, amely a díjfizetési kötelezettség elmulasztása miatt, a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni. A díj mértékét az 2. számú melléklet tartalmazza. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.*

#### **12.1.4.3. Vagyonbi biztosíték**

*Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett megfelelő vagyoni biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét Előfizető díjtartozása esetén. Díjtartozás esetén a vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlített tartozás összege, az igénybe vett szolgáltatás típusa, a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke, az előfizetői jogviszony tartama alatt az Előfizető által tanúsított díjfizetési hajlandóság, és az eset összes körülményei alapján a Szolgáltató egyedileg állapítja meg.*

*Amennyiben Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy Szolgáltató a biztosíték felhasználásáig a szerződést nem mondja fel, azt követően a díjtartozás esetére a fent leírt rendelkezések az irányadók.*

#### **12.1.5. Az Előfizető elállása**

*Az elállás a szerződést a megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal felbontja.*

*Előfizető az alábbi esetekben jogosult a szerződéstől elállni:*

- Ha Szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni Előfizető számára, Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket Szolgáltatónak átadni.*
- A távollévők között szóban megkötött szerződés esetén Előfizető a szerződés megkötésétől számított 5 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Előfizető elállási jogát nem gyakorolhatja, amennyiben Szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte.*

#### **12.1.6. Előfizetői szerződés megszűnése az Előfizető halála, jogutód nélküli megszűnése esetén**

*Megszűnik az előfizetői szerződés az Előfizető halálával, bármelyik fél jogutód nélküli megszűnésével, a halál, illetve a megszűnés tényének tudomásul vételével, kivéve, ha átírásra kerül sor.*

*A Szolgáltató a természetes személy Előfizető haláláról a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának*

kézhezvételekor értesül, míg a nem természetes személy üzleti Előfizető esetében a jogutód nélküli megszűnésről a vonatkozó hiteles cégbírósági végzés, vagy az ezt tanúsító hiteles cégkivonat bemutatása, megküldése esetén.

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

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) 111. §. 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. Előfizetőnek „Előfizetői nyilatkozatot” kell tennie Magyar Telefontársaság felé arról, hogy a fenti jogszabályhely által biztosított jogával élni kíván. Az előfizetői nyilatkozatot a 3. számú melléklet tartalmazza.

#### **13.1.A közvetítőválasztás szolgáltatás definíciói**

##### **13.1.1. 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.

##### **13.1.2. 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 általános szerződési feltételekben foglalt közvetítőválasztás igénybevételével a Magyar Telefontársaság.

##### **13.1.3. Közvetítő-előválasztás**

Az Előfizető a közvetítő-előválasztás során nem az előfizetői hozzáférést biztosító (alaphálózati) Szolgáltatót választja telefonhívása továbbítására úgy, hogy a választott hívásirány(ok)ra előfizetői szerződést köt a Magyar Telefontársaság-gal. Az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltató a kívánt hívásirányokra induló hívásokat automatikusan átirányítja Magyar Telefontársaság hálózata felé. A közvetítő-előválasztás esetén az Előfizető a hívott előfizető elérésére különböző hívásirányokra (helyi, belföldi távolsági és mobil, nemzetközi hívásirányok) külön-külön, illetőleg együttesen is jogosult szerződéskötésre a Magyar Telefontársaság-gal. Az Előfizetőnek a közvetítő-választás szolgáltatás igénybevételéhez rendelkeznie kell legalább egy analóg vagy ISDN telefonvonallal. A közvetítő-választással megrendelhető díjcsomagok igénybevételéért az egyszeri díjak bekövetkezett eseményenként kerülnek felszámításra, és a bekövetkezés időpontja szerinti elszámoláshoz tartozó számlában kerülnek kiszámlázására. A forgalmi díjak elszámolása a választott díjcsomag szerint történik. 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.

#### **13.2.A közvetítőválasztás igénybevételének előfeltételei**

A Magyar Telefontársaság -ot, mint közreműködő Szolgáltatót akkor választhatják, ha a megrendelő:

- nyilatkozatában olyan adatokat adott meg, amelyek megegyeznek az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatójánál nyilvántartott adatokkal,
- vonalának kimenő forgalma a hozzáférést biztosító Szolgáltatójánál nincs korlátozva,
- előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatója részéről az összekapcsolási szerződésben meghatározott egyéb műszaki akadály nem áll fenn,
- a Magyar Telefontársaság egyéb ok miatt nem utasítja el az igényét.

Amennyiben a megrendelő által szolgáltatott adatok nem egyeznek meg az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató által nyilvántartottakkal és emiatt nem valósítható meg a közvetítőválasztás, úgy a megrendeléssel kapcsolatban felmerült költségeket (csatlakozás-aktiválási díj) a megrendelő megtéríti a Magyar Telefonszolgáltató -nak a 2. számú mellékletben meghatározott mértékben. A közvetítő-előválasztás esetén az előfizetőnek a hozzáférést biztosító Szolgáltatójával fennálló előfizetői szerződése a közvetítőválasztásra vonatkozó előfizetői szerződése megkötésével a választott hívásirányok vonatkozásában módosul (13.1.3. pont).

### **13.3. Igénybejelentés, szerződéskötés közvetítőválasztás esetén**

A megrendelő/igénylő a Szolgáltató ügyfélszolgálati számán jelezheti igényét, illetőleg a Magyar Telefonszolgáltató honlapján, vagy személyesen tehet igénybejelentést a Magyar Telefonszolgáltató ügyfélszolgálatán. Közvetítőválasztó díjsomagok megrendelhetők a honlapon elérhető Megrendelőlap kitöltésével, és a Szolgáltató részére történő megküldésével.

Amennyiben a megrendelőnek az adott hívásirány végződtetésére másik Szolgáltatóval van közvetítőválasztásra vonatkozó szerződése, és a szerződés időtartama alatt adja be ugyanarra a hívásirány tekintetében közvetítőválasztásra szolgáltatásra igényét a Magyar Telefonszolgáltató-hoz - amennyiben a szerződés megkötését más ok nem akadályozza - a korábbi szerződése módosul a választott hívásirányok tekintetében. A módosítást, szerződés felmondást azonban előfizetőnek kell korábbi Szolgáltatójánál kezdeményezni.

Amennyiben az Előfizető a hozzáférést biztosító Szolgáltatójától előre fizetett szolgáltatást vesz igénybe, az Előfizető az előre fizetett díjaktól függetlenül köteles a Magyar Telefonszolgáltató számlája alapján az igénybe vett szolgáltatások díját a Magyar Telefonszolgáltató-nak megfizetni.

Az igénybejelentésre, a szerződés megkötésére vonatkozó szabályok egyébiránt megegyeznek a jelen általános szerződési feltételek 2. pontjában leírtakkal.

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

Az Előfizető Magyar Telefonszolgáltató -gal kötött előfizetői szerződése, illetve az Előfizető a hozzáférést biztosító Szolgáltatójával, valamint más közreműködő Szolgáltatójával fennálló előfizetői szerződésének módosulása, továbbá megszűnése a közvetítőválasztás műszaki megvalósulásával lép hatályba.

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 8 nap.

### **13.5. A szünetelésre vonatkozó speciális szabályok**

Amennyiben a Magyar Telefonszolgáltató az Előfizető közvetítőválasztásra választott Szolgáltatója, és az Előfizető kérésére, vagy a hozzáférést biztosító Szolgáltató érdekében felmerülő okból az előfizetőnek az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatóval fennálló jogviszonya szünetel, Előfizető köteles erről a változás bekövetkeztét követő 8 napon belül írásban tájékoztatni a Magyar Telefonszolgáltató-t. Az Előfizető általi tájékoztatás elmulasztása a Magyar Telefonszolgáltató -gal fennálló előfizetői jogviszony 8 napra történő előfizetői felmondásának minősül. Az Előfizető általi tájékoztatás elmulasztása esetén a Magyar Telefonszolgáltató jogosult az igénybevett szolgáltatás előfizetői felmondásra vonatkozó jogkövetkezményét érvényesíteni. A szünetelés esetén fizetendő díjat a 2. számú melléklet tartalmazza.

### **13.6.A szerződés módosításával kapcsolatos speciális szabályok**

A szerződésmódosítás díjainak mértéke a 2. számú mellékletben rögzítve érhető el.

#### **13.6.1. Áthelyezés közvetítőválasztásnál**

Amennyiben a Magyar Telefontársaság az Előfizető közvetítőválasztásra választott Szolgáltatója, és az Előfizető kérésére a hozzáférést biztosító Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pontot áthelyezi, köteles erről a Magyar Telefontársaság -ot 15 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizetőt terheli mindazon kárért a felelősség, ami a jelen pont szerinti tájékoztatási kötelezettség elmulasztásából a Szolgáltatót éri. Az Előfizető általi tájékoztatás elmulasztása a Magyar Telefontársaság -gal fennálló előfizetői jogviszony 8 npra történő előfizetői felmondásának minősül. Az Előfizető általi tájékoztatás elmulasztása esetén a Magyar Telefontársaság jogosult az igénybevett szolgáltatás előfizetői felmondásra vonatkozó jogkövetkezményét érvényesíteni.

#### **13.6.2. Névátírás közvetítőválasztásnál**

Amennyiben nem a Magyar Telefontársaság Kft az Előfizető hozzáférési Szolgáltatója, és az Előfizető a telefonszolgáltatást más névre átírja, az átírás a Magyar Telefontársaság Kft-gal fennálló jogviszonyát is érinti. Amennyiben a Magyar Telefontársaság Kft az Előfizető közvetítőválasztásra választott Szolgáltatója, és az Előfizető a hozzáférést biztosító Szolgáltatójával fennálló jogviszonyát átírja, az átírásról a Magyar Telefontársaság -ot köteles 15 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető általi tájékoztatás elmulasztása a Magyar Telefontársaság Kft-gal fennálló előfizetői jogviszony 8 npra történő előfizetői felmondásának minősül. Az Előfizető általi tájékoztatás elmulasztása esetén a Magyar Telefontársaság jogosult az igénybevett szolgáltatás előfizetői felmondásra vonatkozó jogkövetkezményét érvényesíteni.

#### **13.6.3. Telefonszám-változás esetén követendő eljárás**

Amennyiben a Magyar Telefontársaság Kft az Előfizető közvetítőválasztásra választott Szolgáltatója, és az Előfizető előfizetői száma bármely okból megváltozik (vagy ISDN csatlakozás esetén a már meglévő kapcsolási számok újjakkal egészülnek ki), az előfizetői telefonszám változásáról az Előfizető köteles a Magyar Telefontársaság Kft-ot 15 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető általi tájékoztatás elmulasztása a Magyar Telefontársaság Kft-mal fennálló előfizetői jogviszony 8 npra történő előfizetői felmondásának minősül. Az Előfizető általi tájékoztatás elmulasztása esetén a Magyar Telefontársaság Kft jogosult az igénybevett szolgáltatás előfizetői felmondásra vonatkozó jogkövetkezményét érvényesíteni.

#### **13.6.4. Címváltozás esetén követendő eljárás**

Amennyiben a Magyar Telefontársaság Kft az Előfizető közvetítőválasztásra választott Szolgáltatója, és az előfizetői adatokban bármilyen változás következik be, így különösen, ha az Előfizető számlázási címe megváltozik, a változásról az Előfizető köteles 15 napon belül írásban 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.

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

Amennyiben a Magyar Telefontársaság Kft az Előfizető közvetítőválasztásra választott Szolgáltatója, és az Előfizető a hozzáférést biztosító Szolgáltatójánál a csatlakozás típusát megváltoztatja (analógról ISDN-re tér át, vagy fordítva), köteles erről Magyar Telefontársaság Kft-ot 15 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizető általi tájékoztatás elmulasztása a Magyar Telefontársaság Kft-gal fennálló előfizetői jogviszony 8 npra történő előfizetői

felmondásának minősül. Az Előfizető általi tájékoztatás elmulasztása esetén a Magyar Telefonszolgáltató Kft jogosult az igénybevett szolgáltatás előfizetői felmondásra vonatkozó jogkövetkezményét érvényesíteni.

### **13.6.6. Hívásirányok módosítása közvetítőválasztás esetén**

Az előfizetőnek lehetősége van arra, hogy a szerződésben rögzített hívásirányait bővítse (további hívásirányra kössön szerződést), vagy szűkítse. Ez módosítási díj megfizetését vonja maga után, amelynek mértéke a 2. számú mellékletben kerül feltüntetésre, és amelyet a Magyar Telefonszolgáltató Kft a forgalmi díjakat tartalmazó számlán tüntet fel.

Az előfizetőnek lehetősége van arra is, hogy forgalmi díjsomagot váltson, amelyet díjmentesen megtehet a Szolgáltató ügyfélszolgálatán évente egy alkalommal.

További díjsomag módosítás a 2. számú mellékletben rögzített mértékű díj megfizetése mellett lehetséges.

### **13.7. Az Előfizető által bonyolított forgalom korlátozására vonatkozó speciális szabályok közvetítőválasztás esetén**

A Magyar Telefonszolgáltató Kft közvetítőválasztás szolgáltatás nyújtása esetén a jelen általános szerződési feltételek 5.2.(c) pontban rögzített feltételekkel jogosult az Előfizető kimenő forgalmát az Előfizető egyidejű értesítése mellett kármegelőzési okból korlátozni, ha az Előfizető fizetési késedelembe esett.

Amennyiben az Előfizető hozzáférést biztosító Szolgáltatója az Előfizető kimenő forgalmát bármely okból korlátozza, Előfizető a Magyar Telefonszolgáltató Kft közvetítőválasztás szolgáltatását sem képes igénybe venni mindaddig, amíg a korlátozás okát meg nem szünteti.

A hozzáférést biztosító Szolgáltató általi korlátozás ideje alatt a Magyar Telefonszolgáltató Kft az előfizetői szerződés teljesítésére nem képes. Az Előfizetőt terheli mindazon kárért a felelősség, ami a jelen pont szerinti esetben a Szolgáltatót éri. A korlátozás feloldását követően előfizetőnek a 2. számú mellékletben feltüntetett korlátozás feloldási díjat kell megfizetnie.

### **13.8. A hibaelhárításra vonatkozó speciális szabályok**

Mivel a közvetítőválasztás 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.

### **13.9. Felmondás, a szerződés megszűnése, felmondási díj**

Az előfizetői szerződés a jelen általános szerződési feltételekben rögzítettekén túl az alábbi esetekben is megszűnik:

(a) amennyiben az előfizetőnek a hozzáférést biztosító Szolgáltatójával kötött előfizetői szerződése bármely okból megszűnik, a Magyar Telefonszolgáltató Kft Előfizető általi értesítését követő 9. napon;

(b) amennyiben az Előfizető határozott időtartamon belül kívánja megszüntetni a szerződését, úgy az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott mértékű felmondási díj fizetésére köteles.

(c) Előfizető köteles a (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 Telefonszolgáltató Kft felé érkező bejelentés értelmében

Előfizető más közvetítő Szolgáltatót választott Szolgáltató előválasztás szolgáltatás keretében, úgy Magyar Telefonszolgáltató Kft 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 Telefonszolgáltató Kft elfogadja, a felmondási díjra vonatkozó szabályok megegyeznek a (b) pontban foglaltakkal.

### **13.10. A közvetítőválasztás igénybevételének korlátai**

Közvetítőválasztás szolgáltatás keretében az Előfizető belföldön a földrajzi és a mobil számokat tudja elérni. 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.

Közvetítőválasztás szolgáltatás keretében az Előfizető nemzetközi irányban a földrajzi és a mobil számokat tudja elérni. Egyéb számok nem érhetők el a szolgáltatással.

Közvetítőválasztás szolgáltatásból kizárt hívásirányok továbbra is elérhetőek az Előfizető részére a hozzáférést biztosító Szolgáltatóján keresztül, amely díjait a hozzáférést biztosító Szolgáltatója számlázza ki az előfizetőnek.

### **13.11. Hibaelhárítás a közvetítőválasztás igénybevétele során, a Szolgáltató felelőssége**

Az Előfizető a Magyar Telefontársaság Kft közvetítőválasztás keretében nyújtott szolgáltatásainak a teljesítésével kapcsolatosan felmerült hibákat a Magyar Telefontársaság Kft hibabejelentő számán jelentheti be. Magyar Telefontársaság Kft-ot csak a közvetítőválasztás keretében kötött előfizetői szerződés szerinti szolgáltatások nyújtásával és saját hálózatával összefüggésben felmerült hibákért terheli felelőssége.

## **14. Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

### **14.1. Együtműködési és tájékoztatási kötelezettség**

Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni, a szolgáltatással kapcsolatos bármilyen hibát haladéktalanul bejelenteni, és lehetővé tenni, hogy a Szolgáltató a hiba elhárítása érdekében teljesíthesse a szerződés szerinti szolgáltatási kötelezettségét.

Ha az előfizetőnek a választott szolgáltatás tekintetében az előfizetői hozzáférést biztosító Szolgáltatón kívüli Szolgáltatóval áll fenn előfizetői szerződése, erről az előfizetői szerződéskötéskor köteles tájékoztatni a Szolgáltatót, mint újonnan választott közvetítő Szolgáltatót.

### **14.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata**

A szolgáltatás rendeltetésszerű használata azt jelenti, hogy Előfizető nem akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának működését, azaz a hálózatot be tudja tölteni szerepét, rendeltetését.

### **14.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek**

Az általános közfelfogás szerint az alkalmasság a dolog tulajdonságaival szemben támasztott objektív követelmények összessége, amelyek lehetővé teszik, hogy a dolog betöltse szerepét, rendeltetését a mindennapi életben. A rendeltetésszerű használat során a dologot a „tőle elvárható” célra és mértékben használjuk, amely használat a szokásos mértéket meg nem haladóan eredményezi a dolog értékcsökkenését, azaz a használattal szükségszerűen együtt járó amortizációját.

### **14.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás**

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

Előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás

*megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni.*

*A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől.*

*Az Előfizető az előző bekezdésben foglaltakon túlmenően nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében vagy részben harmadik személyre ruházza át.*

#### **14.5. Egyéb kötelezettség, felelősség**

*Előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés keretében igénybevett szolgáltatás használata során, különösen az ügyfélszolgálat igénybevételekor, tartózkodik a zaklató, a közízlést és az emberi méltóságot sértő magatartástól.*

*Előfizető felel az előfizetői tulajdonú vezetékvezeték, vagy hálózat és elektronikus hírközlési végberendezés meghibásodásából, a nem szabványos, vagy minősített berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából, a berendezés hívhatóságának akadályozásából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért.*

*Az Előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak átengedheti. Az Előfizető felelőssége a berendezés használójának magatartására is kiterjed.*

#### **15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása**

*Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatást a Magyar Telefonszolgáltató Kft. nem nyújt.*

**1. 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	Közzétételre kerül
1.	Bekapcsolási idő	Új hozzáférés, áthelyezési igénylése esetén az igénybejelentéstől számított időtartam (megkezdett naptári nap)	a szolgáltató nyilvántartása alapján	≤ 20 nap	Az esetek 80%-ában teljesített határ
2.	Hibajavítás	Bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje, a valósnak bizonyult, a szolgáltató érdekkörébe tartozó, szolgáltatásminőséggel összefüggő hibák esetében (megkezdett óra)	a szolgáltató nyilvántartása alapján	≤ 72 óra	Az esetek 80%-ában teljesített határ
3.	Számlapannaszok	Forgalom mérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapannaszok kivizsgálási és elintézési határideje (megkezdett naptári nap)	a szolgáltató nyilvántartása alapján	≤ 30 nap	Az esetek 80%-ában teljesített határ
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	≥ 96%	A szolgáltatás igénybevehetőségére tényleges időtartama és a teljes, elvi szolgáltatási idő aránya %-ban
5.	Szolgáltatás rendellenes szüneteltetése	A szolgáltatás átmeneti, rendellenes szünetelésnek időtartama egy teljes évben a szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen	a szolgáltató nyilvántartása alapján	≤ 72 óra	a szolgáltatás kiesése teljes időtartalmában az előfizetők 10%-át érintő szolgáltatás kiesés teljes időtartalma percben
6.	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 válaszcél, vagy szöveges bemonodás formájában nem kap információt, vagy a hívás megszakad	vizsgálóhívásokkal	≤ 1,4 %	Sikertelen hívások aránya a megadott időtartamban megkísérelt összes hívás számához képest %-ban
7.	Hívás felépítési idő	Hívások kapcsolásának időtartama, az az időtartam, amíg az összekötetés felelő (megkezdett mp)	vizsgálóhívásokkal	≤ 12 sec	A teszthívások közötti leggyorsabb felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje

8.	Kezelő válaszideje	A Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén. (mp)	vizsgálóhívásokkal	≤ 30 sec a hívások 92 százalékában	A kezelői munkahelyekre beérkezett hívások 75%-ában teljesített együtte válaszidő (mp)
9.	Hibafeltevő válaszideje	A hibafeltevő kezelői jelentkezések válaszideje a beérkező hívásokra (mp)	vizsgálóhívásokkal	≤ 30 sec a hívások 92 százalékában	Hiba feltevői munkahelyekre beérkező hívások 75%-ában teljesített együtte válaszidő (mp)
10.	Adatátvitel esetén bit hibaarány	Adatátvitelre irányuló másodlagos felhasználásra vonatkozóan a bit hibaarány hozzáférési vonalaként.	vizsgálóhívásokkal	≤ 10 <sup>-4</sup>	A hibásan átvitt bitek számának arány összes átvitt bithez képest, másodlagos felhasználás esetén

## 2. számú melléklet: Díjszabás

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

A listaáraktól eltérő díjak az előfizetővel kötött egyedi megállapodások függvényében alakulnak ki.

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

**A közvetítőválasztás szolgáltatás egyszeri díjai**

Díjak	Díj mértéke
Csatlakozás-aktiválási díj (7.1.1.2. pont és 13.2. pont)	3000 Ft / csatlakozás
Korlátozás feloldási díj (7.1.1.4. pont és 13.7. pont)	6000 Ft / szerződés
Fizetési felszólítás díja (7.1.1.5. pont)	700 Ft / felszólító levél
Áthelyezési díj (7.1.1.6. pont és 13.6.1. pont)	3000 Ft / csatlakozás
Kiszállási díj Budapest közigazgatási határán belül (7.1.1.7. pont)	5000 Ft / kiszállási díj + 10000 Ft / mérnök óradíj
Kiszállási díj Budapest közigazgatási határán kívül (7.1.1.7. pont)	5000 Ft / kiszállási díj + 110 Ft / km + 10000 Ft / mérnök óradíj
Átírási díj (7.1.1.8. pont és 13.6.2. pont)	5000 Ft / szerződés
Csomagmódosítási díj (7.1.1.9. pont)	3000 Ft / szerződés
Számlamásolat díja (7.1.1.10. pont)	1000 Ft / számlamásolat
Hibajavításhoz kapcsolódó díjak Budapest közigazgatási határán belül	5000 Ft / kiszállási díj + 10000 Ft / mérnök óradíj
Hibajavításhoz kapcsolódó díjak Budapest közigazgatási határán kívül	5000 Ft / kiszállási díj + 110 Ft / km + 10000 Ft / mérnök óradíj
Számlamelléklet díja (7.1.10. pont)	0 Ft / számlamelléklet
Számlamelléklet díja (7.1.10. pont)	1000 Ft / hívásrészletező
Kézpénz-átutalási megbízás díja (7.2. pont)	a befizetett összeg 3,6 ezreléke + ÁFA díjelemből áll azzal, hogy a kézpénz-átutalási megbízás minimális díja 110,- Ft/db+ÁFA
A szolgáltatás szüneteltetése esetén fizetendő díj (7.1.7.2. pont és 13.5. pont)	A szünetelés időtartamára a havi előfizetési díj 50%-a, előfizetési díj hiányában 2500 Ft / hónap)
Telefonszám-változás esetén fizetendő szerződés módosítási díj, amely tartalmazza az új hívószám(ok) aktiválását is (13.6.3. pont)	3000 Ft / csatlakozás
Címváltozás miatti szerződés módosítás díja (13.6.4. pont)	3000 Ft / szerződés
A csatlakozás típusának megváltoztatása, amely tartalmazza az új hívószám(ok) aktiválását is (13.6.5. pont)	3000 Ft / csatlakozás
Hívásirányok módosítása közvetítőválasztás szolgáltatás esetén* (13.6.6. pont)	3000 Ft / szerződés

A díjak az általános forgalmi adót nem tartalmazzák!

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

**Közvetítőválasztás során igénybe vehető díjcsomag díjszabása:**

Forgalmi limit havonta	0,00 Ft
Kapcsolási díj minden időszakban	0,00 Ft
Helyi <sup>1</sup> , Helyközi I.	9,00 Ft
Belföldi Távolsági, Helyközi II.	20,00 Ft

<b>T-Mobile</b>	<b>60,00 Ft</b>
<b>Telenor</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>10,0 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>45,0 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>70,0 Ft</b></p>
--	--	-----------------------

<p><b>Nemzetközi II. mobil 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>100,0 Ft</b></p>
--	--	------------------------

**3. számú melléklet: előfizetői nyilatkozat**

**ELŐFIZETŐI NYILATKOZAT**

Alulírott az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 111. § és a 73/2004. (IV.15) Kormányrendelet alapján a közvetítő (szolgáltató) választásra biztosított jogomat gyakorolva, adataim megadásával ezennel kijelentem és nyilatkozom, hogy a lent megjelölt hívásirányok esetén a UPC Magyarország Kft., mint közvetítő szolgáltató szolgáltatását választom. Tudomásul veszem,

hogy a szolgáltatást közvetített, továbbértékesített szolgáltatásként a Magyar Telefonszolgáltató Kft biztosítja számomra. A Magyar Telefonszolgáltató Kft-vel előfizetői 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 a jelen nyilatkozatban megjelölt hívásirányokra a közvetítőválasztó szolgáltató szerződési feltételei lesznek az irányadók.

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 <sup>1</sup> /Céggjegyzék száma <sup>2</sup> :	
Címe <sup>1</sup> /Székhelye <sup>2</sup>	
Születési hely és idő <sup>1</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: .....

Tudomásul veszem, hogy abban az esetben, ha a Szolgáltató felé tett jelen nyilatkozatomban megjelölt hívásirányra más szolgáltatónál közvetítőválasztás szolgáltatásra kötött előfizetői szerződéssel rendelkezem, úgy az a szerződés a közvetítőválasztás berendezésének időpontjával módosul, vagy megszűnik.

Hozzájárulok ahhoz, hogy a Magyar Telefonszolgáltató Kft a fentiek szerinti adataimat a UPC Magyarország Kft számára a szolgáltató előválasztás beállítása érdekében átadja.

Hozzájárulok ahhoz, hogy a UPC Magyarország Kft a jelen dokumentumban foglalt személyes adataimat kizárólag az itt foglalt szolgáltatás igénybe vétele érdekében kezelje és azokat a Magyar Telekom Nyrt számára a közvetítő előválasztás beállítása érdekében átadja.

\* alaphálózati szolgáltató műszaki megvalósíthatósága függvényében

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