

Az

**EXTERNET Telekommunikációs és Internet
Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság
"csődeljárás alatt"**

2018. május 26. napjával hatályba lépő

**elektronikus hírközlési és médiaszolgáltatásokra
vonatkozó
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI**

Tartalomjegyzék

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG	14
1.1. A szolgáltató neve és címe	14
1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatainak elérhetőségei naprakészen megismerhetők	14
1.2.1. Telefonos ügyfélszolgálat	14
1.2.2. Személyes ügyfélszolgálat	14
1.2.3. Online ügyfélszolgálat	14
1.3. A Szolgáltató hibajelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)	14
1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe	15
1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége	15
2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI	16
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Eszr 5.§ (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, szabályai	17
2.1.1. Igénylelés adattartalma	17
2.1.2. Kockázatelemzés	18
2.1.3. Szerződéskötés lehetséges formái	19
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája	22
2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	24
2.3.1. A szolgáltatás igénybevételének folyamata	24
2.3.2. Az előfizetői szerződés	25
2.3.4. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai	30
2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő	32
2.4.1. Az előfizetői hozzáférési pont meghatározása	32
2.4.2. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje	32
2.4.3. Az előfizetői hozzáférési pont kialakítása	33
2.5. Az Mobil internet hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei	33
3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	34
3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása	34

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

3.1.1.	Internet hozzáférési szolgáltatás	34
3.1.2.	Beszédátviteli és távbeszélő szolgáltatások	35
3.1.3.	Műsorterjesztési szolgáltatások	35
3.1.4.	Kiegészítő szolgáltatások	35
3.1.5.	Szolgáltatáscsomagok leírása	36
3.2.	A Szolgáltatások igénybevehetőségének földrajzi területe	36
3.2.1.	Internet hozzáférés szolgáltatások szolgáltatási területei	36
3.2.2.	Beszédátviteli szolgáltatások szolgáltatási területei	36
3.2.3.	Médiaszolgáltatások szolgáltatási területei	36
3.3.	A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás	37
3.4.	Tájékoztatás arról, hogy a Szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e	37
3.5.	A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye	37
3.5.1.	Internet szolgáltatás esetén a távközlési hálózat azon pontja, amely a végfelhasználói berendezések csatlakoztatására szolgál	37
4.	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA	38
4.1.	A Szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő következményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere	38
4.1.1.	Szolgáltatásminőségi követelmények szerinti, kötelezően teljesítendő egyedi célértékek a 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet alapján. Itányadónak tekinthetők az MSZ EN 50083-7:1998, MSZ EN50083-7:1996/A1:202 szabványok.	38
4.1.2.	Minőségi követelmények	38
4.1.3.	A hálózat rendelkezésre állása	38
4.1.4.	A megfelelő sebesség biztosítása a hazai és nemzetközi hálózatok felé	39
4.1.5.	Megfelelő fogadókészség biztosítása a kapcsolt és ISDN vonalon keresztüli hozzáférés szolgáltatásnak	39
4.2.	Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a Szolgáltatás minőségére, vagy a Szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése	39
4.3.	Tájékoztatás azon intézkedésekről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet	40
4.4.	Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei	41
4.4.1.	Engedélyezett végberendezés használata	41
4.4.2.	A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége	42
5.	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA	43

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

5.1. A Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke _____ 43

5.1.1. A Szolgáltatás szünetelésének kérése _____ 43

5.1.2. A Szolgáltatás szüneteltetése, karbantartás _____ 44

5.2. A Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai _____ 45

6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK ____ 48

6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárításra vonatkozó eljárás _____ 48

6.1.1. Hibabejelentés módja _____ 48

6.1.2. Hibaelhárítás módja _____ 49

6.1.3. A vállalt hibaelhárítási célértékek _____ 49

6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén _____ 50

6.2.1. Nem minősül hibás teljesítésnek _____ 51

6.2.2. A előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja _____ 51

6.3. Az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció, kötbér és kártérítési igények intézése) _____ 51

6.3.1. Előfizetői kérdések, kérelmek és bejelentések intézése _____ 51

6.3.2. Előfizetői panaszok kezelése _____ 52

6.3.3. Díjreklamáció intézése _____ 53

6.3.4. Kötbér és kártérítési igények intézése _____ 54

6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje _____ 55

6.4.1. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje _____ 55

6.4.2. Az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje _____ 55

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele _____ 55

6.6. Tájékoztatás a Szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése _____ 56

6.6.1. Hatósági hatáskör időbeli kerete _____ 56

6.6.2. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) _____ 57

6.6.3. A békéltető testülethez való fordulás jogáról _____ 58

7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR ____ 60

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj **60**

7.1.1. Egyszeri díjak **60**

7.1.2. Rendszeres díjak és forgalmi díjak **61**

7.1.3. Díjazási időszakok, díjcsomagok **62**

7.1.4. A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja **63**

7.1.5. Kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt **66**

7.1.6. A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak **67**

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések **67**

7.2.1. A számla kiegyenlítésének napja **69**

7.2.2. Késedelmes fizetés **69**

7.3. A kártérítési eljárás szabályai **70**

7.4. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai **71**

7.4.1. A szolgáltató kötbér fizetésére köteles **71**

7.4.2. A kötbér mértéke a vetítési alap **71**

8. A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAI: **73**

8.1. A számhordozási eljárás részletes szabályai **73**

8.1.1. A számhordozási feltételei **73**

8.1.2. Szolgáltatói egyeztetést igénylő esetek **73**

8.1.3. Azonosítás **74**

8.1.4. A számhordozási igény megtagadása **75**

8.1.5. A számhordozás kezdeményezése **75**

8.1.6. Számhordozási eljárás **76**

8.2. A internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik **78**

8.2.1. Szünetmentes szolgáltató váltás DSL szolgáltatás esetén **78**

8.3. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban **81**

9. SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA **84**

9.1. A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA **84**

9.1.1. A határozott idejű előfizetői szerződés időtartama **84**

9.1.2. A határozott idő számítása **85**

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

9.1.3.	A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnése	85
10.	ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG	86
10.1.	A Szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama	86
10.2.	Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről	92
10.2.1.	Jogszályi háttér	92
10.2.2.	A Szolgáltató titoktartási kötelezettsége	93
10.2.3.	Forgalmi kimutatásra vonatkozó titokvédelmi szabályok	94
10.2.4.	Az adatok továbbításának esetei	94
10.2.5.	Előfizetői címtár	96
10.2.6.	A Szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkossága	97
10.2.7.	Adatbiztonság	97
10.2.8.	Betekintési jog, adatszolgáltatás az Előfizető számára	101
10.2.9.	A Szolgáltató adatvédelmi felelőse	102
11.	AZ ELŐFIZETŐ JOGSZÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁHOZ, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉHEZ, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ, TÉTELES SZÁMLA IGÉNYLÉSÉHEZ, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK, EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZAT)	102
11.1.	Előfizetői névjegyzék	102
11.1.	Forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok	103
11.2.	Értéknövelt szolgáltatások	103
11.3.	Elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez szükséges nyilatkozatok	103
11.4.	Tételes számla igénylése	103
11.5.	Előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok	104
11.6.	Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat	105
12.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI	105
12.1.	A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok	105
12.1.1.	Az Általános Szerződési Feltételek módosítása	105

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

12.1.2.	Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása	106
12.1.3.	Az előfizetőt megillető jogok egyoldalú szerződés módosítás esetén	107
12.1.4.	Az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi módosítása	107
12.1.5.	Átruházás	109
12.1.6.	Előfizetők tájékoztatása	109
12.1.7.	Előfizetői hívószám módosítása	111
12.2.	Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje	112
12.2.1.	Változás az Előfizető/igénylő/Kapcsolattartó/Költségviselő adataiban, ill. annak kezelésében	112
12.2.2.	A hozzáférési pont földrajzi helyének megváltoztatása (áthelyezés)	112
12.2.3.	A számlázási és/vagy számlaküldési cím megváltozása	114
12.2.4.	Változás az Előfizető személyében (átírás)	114
12.2.5.	Sebesség módosítása	115
12.2.6.	DSL-modemes és DSL-modem nélküli szolgáltatás közötti váltás	116
12.2.7.	Telefon-előfizetéses és telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatás közötti váltás	116
12.2.8.	Változás az előfizetői jellegben	117
12.2.9.	Előfizetői szerződés kiesésmentes megújítása	117
12.2.10.	A határozott idejű előfizetői szerződésekre vonatkozó különös szabályok	117
12.2.11.	Előre fizetett szolgáltatások esetén	118
12.3.	A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	118
12.3.1.	Szolgáltató felmondás általános előírások	118
12.3.2.	Rendes felmondás	119
12.3.3.	Rendkívüli felmondás	119
12.3.4.	A határozott idejű szerződés megszűnése	120
12.3.5.	A határozatlan idejű szerződés megszűnése	121
12.4.	Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei	121
12.4.1.	Előfizetői felmondás általános feltételei	121
12.4.2.	Rendes felmondás	122
12.4.3.	Rendkívüli felmondás	122
12.5.	Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik	123
12.6.	Azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná	124
12.7.	Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén beálló jogkövetkezmények	125
12.7.1.	Feltételes kedvezmény elvesztése esetén fizetendő összeg	125
12.7.2.	Díjfizetés	125
12.7.3.	E-mail címek	125
12.8.	Új szerződés kötése	126
13.	AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI	127
13.1.	Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség	127

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

13.1. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata	128
13.1.1. A használat átengedése más részére	128
13.1.2. A Szolgáltatás továbbértékesítésének feltételei	128
13.1.3. Tiltott elektronikus levelezés	129
13.1.4. Jogosulatlan hozzáférés	129
13.1.5. Jogsértő tartalom közzététele	129
13.1.6. Globális DNS korlátozás	130
13.1.7. Az átvitt adattartalomért való felelősség	130
13.2. A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek	131
13.3. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás	131
14. A KISKORÚAK VÉDELME T LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS;	132
15. MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK ÉS KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA, VALAMINT – AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL KÍVÁNJA TŰNETNI – AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK	133
16. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK CÉLJA, TÁRGYA ÉS HATÁLYA	134
16.1. Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya	134
16.1.1. Az Általános Szerződési Feltételek célja	134
16.1.2. Az Általános Szerződési Feltételek tárgyi hatálya	134
16.1.3. Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya	134
16.2. Az Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya	134
16.1.1. Az Általános Szerződési Feltételek időbeli hatálya	134
16.1.2. Az Általános Szerződési Feltételek területi hatálya	135
I. SZ. MELLÉKLET A SZOLGÁLTATÁS EGYES TÍPUSAINAK LEÍRÁSA	136
1. ELEKTRONIKUS LEVELEZÉSI SZOLGÁLTATÁSOK	136
1.1. POP3, IMAP és SMTP szolgáltatások	136
1.1.1. A szolgáltatás leírása	136
1.1.2. A szolgáltatás igénybevételének módja	136
1.1.3. A szolgáltatás használatának korlátai SMTP	136
1.1.4. Globális SMTP korlátozás	137
1.1.5. POP/IMAP	137
1.2. Másodlagos MX szolgáltatás	137
1.2.1. A szolgáltatás leírása	137
1.2.2. A szolgáltatás igénybevételének feltételei	137
1.2.3. A szolgáltatás használatának korlátai	138

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

1.3. Vírusszűrés, spamszűrés	138
1.3.1. A szolgáltatás célja	138
2. SZERVER ALAPÚ SZOLGÁLTATÁSOK	138
2.1. A szolgáltatás leírása	138
2.2. WEB-hoszting	138
2.2.1. A szolgáltatás igénybevételének módja	138
2.2.2. A szolgáltatás használatának korlátai	139
2.2.3. Minőségi célértékek	139
2.2.4. A rendelkezésre állás mérése	139
2.3. Szerver-hoszting	139
2.3.1. A szolgáltatás célja	139
2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének módja	139
2.3.3. A szolgáltatás használatának korlátai	139
2.3.4. Minőségi célértékek	140
2.3.5. A rendelkezésre állás mérése	140
3. DOMAIN SZOLGÁLTATÁSOK	140
3.1. Domain nevekkel kapcsolatos ügyintézés	140
3.2. Domain szolgáltatások szüneteltetésének egyedi esete	141
3.3. Domain szolgáltatások	141
4. INTERNET HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁSOK	141
4.1. A szolgáltatás igénybevételének módja	142
4.2. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai	143
4.3. ADSL Internet hozzáférési szolgáltatás	143
4.3.1. A szolgáltatás leírása	143
4.3.2. A szolgáltatás használatához szükséges eszközök	144
4.3.3. Minőségi célértékek	144
4.3.4. A szolgáltatás egyéb feltételei	145
4.3.5. A szolgáltatás használatának korlátai	146
4.4. Bérelt vonali Internet hozzáférési szolgáltatás	146
4.4.1. A szolgáltatás leírása	146
4.4.2. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai eszközök	146
4.4.3. Minőségi célértékek	147
4.4.4. A szolgáltatás egyéb feltételei	147
4.5. Mikrohullámú Internet hozzáférési szolgáltatás	148
4.5.1. A szolgáltatás leírása	148
4.5.2. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai eszközök	148
4.5.3. Minőségi célértékek	148
4.5.4. Egyéb feltételek	149
4.6. Vezeték nélküli (mobil) internet hozzáférési szolgáltatás	149

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

4.6.1.	A szolgáltatás leírása	149
4.6.2.	Minőségi célértékek	150
4.6.3.	Egyéb feltételek	150
4.7.	Szélessávú kábel internet szolgáltatás	151
4.7.1.	A szolgáltatás leírása	151
4.7.2.	A szolgáltatás használatához szükséges eszközök	151
4.7.3.	Minőségi célértékek	151
4.7.4.	A szolgáltatás egyéb feltételei	153
4.7.5.	A szolgáltatás használatának korlátai	153
4.8.	GPON alapú internet szolgáltatás (Optikai Szélessávú Hozzáférés)	153
4.8.1.	A szolgáltatás használatához szükséges eszközök	153
4.8.2.	A szolgáltatás egyéb feltételei	155
4.8.3.	A szolgáltatás használatának korlátai	155
4.9.	VPN internet szolgáltatás	156
4.9.2.	A szolgáltatás egyéb feltételei	157
4.9.3.	A szolgáltatás használatának korlátai	158
5.	ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉSEK TÍPUSAI, BESZERZÉSI MÓDJAI	158
5.1.	Bérelt vonali hozzáféréshez	158
5.2.	ADSL hozzáféréshez	158
6.	AZ ALAPSZOLGÁLTATÁSOKHOZ KAPCSOLÓDÓ KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE ÉS IGÉNYBEVÉTELÜK MÓDJA	159
6.1.	Elektronikus levelezési szolgáltatások	159
6.2.	Internet hozzáférés szolgáltatások	159
6.3.	Domain regisztrációs szolgáltatások	159
6.4.	Szerverelhelyezés	159
6.5.	Vírusszűrés, spam-szűrés	159
7.	A SZOLGÁLTATÁS ELÉRHETŐSÉGE MÁS TÁVKÖZLŐ HÁLÓZATOKBÓL	159
8.	TELEFONSZOLGÁLTATÁS	160
8.1.	Szolgáltatás meghatározása	160
8.2.	Minőségi célértékek	161
9.	VOIP SZOLGÁLTATÁS	162
9.1.	Szolgáltatás meghatározása	162
9.1.1.	Általános meghatározás	162
9.2.	Minőségi célértékek	163
10.	CPS SZOLGÁLTATÁS	164
10.1.	Szolgáltatás meghatározása	164
10.2.	Minőségi célértékek	164

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

11. INTERNET PROTOKOLLON NYÚJTOTT MŰSORELOSZTÁS SZOLGÁLTATÁS	165
11.1. A Szolgáltatás leírása	165
11.2. A Szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei	166
11.3. Az előfizetői hozzáférési pont kialakításának esetei	166
11.4. Szolgáltatáscsomagok	167
11.4.1. Szolgáltatáscsomagok magán előfizetők részére	167
11.5. Minőségi célértékek	168
II. SZ. MELLÉKLET DÍJSZABÁS	170
1. A DÍJAZÁS ÉS SZÁMLÁZÁS ALAPELVEI	170
2. ELŐFIZETÉSI DÍJAK	170
2.1. Forgalmi díjak	170
2.2. Egyszeri díjak	171
2.2.1. Belépési díj	171
2.2.2. Eseti adminisztrációs díjak	172
2.2.3. Kedvezmények	175
2.3. Domain szolgáltatások	176
2.4. Elektronikus levelezési szolgáltatások	176
2.5. WEB-hozszing, tárterület-bérlet szolgáltatások	176
2.6. Internet szolgáltatások	177
2.6.1. Bérelt vonalas Internet hozzáférés	177
2.6.2. ADSL Internet hozzáférés	178
2.6.3. Mikrohullámú szolgáltatások	180
2.6.4. Vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatások	180
2.6.5. Szélessávú kábel internet szolgáltatások	181
2.6.6. Szélessávú GPON internet szolgáltatások	183
2.6.7. VPN internet szolgáltatások	184
2.6.8. Internet szolgáltatások szüneteltetés alatti díjai	185
2.7. Szerver-hozszing, szerver elhelyezési szolgáltatások	185
2.7.1. PC elhelyezés (MIDI toronyház) internet kapcsolat nélkül, mért árammal (polc méret: 100cm x 60cm, teherbírás max. 120kg)	185
2.7.2. PC elhelyezés rack szekrényben, átalány díjas internet kapcsolattal (100,00 Mbit/s), átalány díjas áramfogyasztással	185
2.7.3. PC elhelyezés polcon (MIDI toronyház), átalány díjas internet kapcsolattal (100,00 Mbit/s) átalány díjas áramfogyasztással	186
2.7.4. PC elhelyezés rack szekrényben, internet kapcsolat nélkül, átalány díjas áramfogyasztással	186
2.7.5. PC elhelyezés (MIDI toronyház) polcon, internet kapcsolat nélkül, átalány díjas áramfogyasztással	186
2.7.6. 1 teljes előfizető által biztosított rack szekrény, átalány díjas áramfogyasztással, internet kapcsolat nélkül	186

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

2.7.7.	Szüneteltetés	186
2.8.	Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai	186
2.9.	Hang szolgáltatások	186
2.9.1.	Telefon szolgáltatás díjai	186
2.9.2.	VoIP szolgáltatás díjai	187
2.9.3.	CPS szolgáltatás díjai	188
2.10.	Média szolgáltatások	189
2.10.1.	Internet protokollon nyújtott műsorelosztási szolgáltatás havi díjcsomagjai	189
2.11.	Csomag ajánlatok (Internet, TV, Telefonszolgáltatások együttes megrendelése esetén)	189
II. /B. SZ. MELLÉKLET AKCIÓS DÍJSZABÁS ÚJ ELŐFIZETÉSEK ESETÉN 2018.01.01-TŐL		190
1.1.	Belépési díj	190
1.2.	Eseti adminisztrációs díjak	190
1.3.	Domain szolgáltatások	191
1.4.	Elektronikus levelezési szolgáltatások	191
1.5.	WEB-hozszing, tárterület-bérlet szolgáltatások	192
	A tárterület szolgáltatás-csomagok árai	192
1.6.	Internet szolgáltatások	192
1.6.1.	ADSL Internet hozzáférés	192
1.6.2.	Vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatások	194
1.6.3.	Szélessávú kábel és GPON optika internet szolgáltatások	194
1.6.4.	VPN internet szolgáltatások	195
1.7.	Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai	196
1.8.	Hang szolgáltatások	196
1.8.1.	VoIP szolgáltatás díjai	196
1.9.	Média szolgáltatások	197
1.9.1.	Internet protokollon nyújtott műsorelosztási szolgáltatás havi díjcsomagjai	197
1.10.	Csomag ajánlatok (Internet, TV, Telefonszolgáltatások együttes megrendelése esetén)	197
2.	A SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE ÉS A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA	198
III. SZ. MELLÉKLET		199
1.	ADSL SZOLGÁLTATÁS FÖLDRAJZI TERÜLETE TELEPÜLÉS SZERINTI BONTÁSBAN	199
1.1.	Magyar Telekom szolgáltatási területén	199

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

1.2. Invitel szolgáltatási területén	205
2. VDSL HÁLÓZATON NYÚJTOTT INTERNET SZOLGÁLTATÁS FÖLDRAJZI LEFEDETTSÉGE TELEPÜLÉS SZERINTI BONTÁSBAN	207
2.1. Magyar Telekom szolgáltatási terület	207
2.2. Invitel szolgáltatási terület	207
3. KOAX HÁLÓZATON NYÚJTOTT INTERNET SZOLGÁLTATÁS FÖLDRAJZI LEFEDETTSÉGE TELEPÜLÉS SZERINTI BONTÁSBAN	208
3.1. Magyar Telekom szolgáltatási terület	208
4. FTTH HÁLÓZATON NYÚJTOTT INTERNET SZOLGÁLTATÁS FÖLDRAJZI LEFEDETTSÉGE TELEPÜLÉS SZERINTI BONTÁSBAN	209
4.1. Invitel szolgáltatási terület	209
5. MIKROHULLÁMÚ ELÉRÉSEN NYÚJTOTT INTERNET SZOLGÁLTATÁS FÖLDRAJZI LEFEDETTSÉGE TELEPÜLÉS SZERINTI BONTÁSBAN	209
6. HANG SZOLGÁLTATÁSOK FÖLDRAJZI LEFEDETTSÉGE TELEPÜLÉS SZERINTI BONTÁSBAN	209
IV. SZ. MELLÉKLET AZ EGYES INTERNET SZOLGÁLTATÁSOK KÍNÁLT ÉS GARANTÁLT SEBESSÉG ÉRTÉKEI	217
1. ADSL SZOLGÁLTATÁS	217
2. SZERVER ELHELYEZÉS SZOLGÁLTATÁS	217
3. BÉRELT VONALI INTERNET SZOLGÁLTATÁS	218
4. MIKROHULLÁMÚ INTERNET SZOLGÁLTATÁS	218
5. VEZETÉK NÉLKÜLI (MOBIL) INTERNET SZOLGÁLTATÁS SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KÍNÁLT SEBESSÉGLETÖLTÉSI SEBESSÉG	218
6. SZÉLESSÁVÚ KÁBEL INTERNET SZOLGÁLTATÁS	219
6.1. HFC alapú hálózaton	219
6.2. FTTH alapú hálózaton, Invitel területen	220
7. GPON INTERNET SZOLGÁLTATÁS (SZÉLESSÁVÚ OPTIKAI INTERNET SZOLGÁLTATÁS)	220
8. VPN INTERNET SZOLGÁLTATÁS	221
9. HÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETLEMÉNYEK SZERINTI CÉLÉRTÉKEK A 13/2011 (XII.27.) NMHH RENDELET ALAPJÁN	221
V. MELLÉKLET NEMZETKÖZI HANG TARIFÁK	224
VI. SZ. MELLÉKLET FOGALOMTÁR	236

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

1. Általános adatok, elérhetőség

1.1. A szolgáltató neve és címe

A cég megnevezése: **EXTERNET Telekommunikációs és Internet Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság "csődeljárás alatt"**

A cég rövid neve: Externet Zrt. „cs.a.” „cs. a.”

A cég székhelye: 3043 Egyházasdengeleg, Rákóczi út 40.

A cég fióktelepe: [1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 12-14. I. lépcsőház 3. em.](#)

A cég levelezési címe: 1476, Budapest, Pf. 500.

(Továbbiakban „Szolgáltató”)

1.2. A Szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő) és annak a helynek, elérhetőségnek, internetes elérhetőségnek a megnevezése, ahol egyéb ügyfélszolgálatának elérhetőségei naprakészen megismerhetők

1.2.1. Telefonos ügyfélszolgálat

Telefon: 1201

Fax: (06-1) 237-1869

E-mail: externet@externet.hu

Web: www.externet.hu

Nyitva tartás: munkanapokon 09:00-17:00 óráig

1.2.2. Személyes ügyfélszolgálat

Az iroda helye: [1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 12-14. I. lépcsőház 3. em.](#)

E-mail: externet@externet.hu

Web: www.externet.hu

Nyitva tartás: Hétfő – Szerda és Péntek: 09:00-17:00; Csütörtök: 08:00-20:00

1.2.3. Online ügyfélszolgálat

Web: www.externet.hu

Nyitva tartás: munkanapokon és hétvégén 00:00-24:00 óráig

1.3. A Szolgáltató hibajelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

Az iroda helye: [1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 12-14. I. lépcsőház 3. em.](#)

Telefon: 1201

Fax: (06-1) 237-1869

E-mail: hiba@externet.hu

Nyitva tartás: munkanapokon és hétvégén 00:00-24:00 óráig

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

1.4. A Szolgáltató internetes honlapjának címe

A Szolgáltató internetes honlapjának címe: www.externet.hu.

1.5. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

A Szolgáltató vállalja, hogy jelen ÁSZF tartalmát az ügyfélszolgálati irodájának helyiségében, valamint a www.externet.hu Internet címen található nyitóoldalon közzéteszi, továbbá az abban foglaltakról telefonon tájékoztatást ad. Az Előfizetők jelen ÁSZF-et az ügyfélszolgálati irodában és az Interneten megtekinthetik, arról másolatot kérhetnek, illetve az Internetről letölthetik.

Jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, illetőleg az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény, valamint annak végrehajtási rendeletei valamint az NMHH Elnökének rendeletei az irányadóak.

2. Az Előfizetői szerződés megkötése és feltételei

Általános szabályok

- 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.

A szolgáltató az előfizetői szerződést úgy köteles kialakítani, hogy az megfeleljen a közérthetőség, ellentmondás-mentesség és áttekinthetőség követelményének.

- Az előfizetői szerződésekre e törvény rendelkezéseit és e törvény felhatalmazása alapján kibocsátott előfizetői szerződésekre vonatkozó elnöki rendeletek rendelkezéseit kell alkalmazni. Az Eht. törvényben és az e törvény felhatalmazása alapján kibocsátott előfizetői szerződésekre vonatkozó elnöki rendeletekben nem szabályozott esetekre a Ptk. szerződésekre vonatkozó rendelkezései megfelelően irányadók.

- A törvényben foglaltaktól a szolgáltató az előfizetői szerződésekből és az általános szerződési feltételekből csak akkor térhet el, ha az eltérést a törvény, illetve a felhatalmazása alapján kiadott Elnök által hozott rendelet kifejezetten megengedi.

- Az Elnök rendeletben meghatározta azon előfizető szerződésekre és általános szerződési feltételekre vonatkozó rendelkezések körét, amelyek alkalmazása üzleti előfizetők esetében nem kötelező.

- 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. A tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződés semmis.

- A felek az egyedi előfizetői szerződésben az e törvényben, illetve az általános szerződési feltételekből foglaltaktól az előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.

- Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott.

- A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit.

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

- Az előfizető az előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.

- Az elektronikus hírközlési szolgáltató nem teheti függővé valamely előfizetői szolgáltatás igénybevételét az adott előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más előfizetői szolgáltatás igénybevételétől, vagy az adott előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más szolgáltatás vagy termék megvásárlásától vagy igénybevételétől.

2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az Eszr 5.§ (2) bekezdése szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei, szabályai

2.1.1. Igénylés adattartalma

Az igénylő a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentését a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál, vagy kijelölt képviselőjénél írásban, teheti meg az alábbi minimális tartalommal:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- b) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszama;
- c) választott szolgáltatás-csomag (sebesség)
- d) az előfizetői végberendezés felszerelésének helye, az ahhoz csatlakozó berendezések megnevezése és darabszáma.
- e) az igénybejelentés helye, időpontja

A 2015. 2/2015 NMHH elnöki rendelet 5. § (1) bekezdése szerinti elemek:

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

- a) az igényt teljesíti,
- b) az igény teljesíthető, de a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában az igénybejelentéstől számított 30 napon belül nem tudja biztosítani, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az igénybejelentéstől számított 90 napot,
- c) az igény teljesíthető, de az előfizetői szolgáltatás nyújtása helyi hurok átengedésével valósul meg, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az átengedő szolgáltató helyi hurok átengedésére irányuló referenciaajánlatában foglalt létesítési határidőtől számított 15 napot,
- d) az igényt nem teljesíti

(2) Az (1) bekezdés a)–c) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató az értesítéssel egyidejűleg ajánlatot tesz az igénybejelentést tevőnek az igénybejelentés alapján a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére.

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat) szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlétük között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait. A Szolgáltató az ajánlatot nyilvántartásba veszi a [2.1.1.](#) pont szerinti

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

adattartalommal, majd az előfizetői szerződés aláírását követően az előfizetői nyilvántartásban rögzíti az előfizetői nyilvántartásához, a felügyeleti szervek adatszolgáltatásához, illetve az egyéb például bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi adatmegőrzési feladatokhoz.

2.1.2. Kockázatelemzés

2.1.2.1. Fizetőképesség vizsgálata

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése és annak hatálya alatt bármikor jogosult az Előfizető fizetőképességét akár harmadik fél igénybevétele útján vizsgálni és az ehhez szükséges információkat, illetve az ezeket igazoló okmányokat az Előfizetőtől bekérni. A vizsgálat eredményének függvényében Szolgáltató jogosult a szerződéskötést megtagadni, vagy a szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték, óvadék, vagy egyéb más biztosíték (bankgarancia, kezesség, előleg, stb.) adásához kötni.

Amennyiben Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét előleg, vagy más biztosíték megfizetéséhez köti, és azt az Előfizető nem teljesíti a számlában megjelölt határidőig, úgy a jelen ÁSZF [2.4.2](#) pontjában meghatározott előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje meghosszabbodik a késedelem időtartamával.

Az Előfizető által visszautasított fizetőképességi vizsgálat esetén a Szolgáltató a szerződés megkötését visszautasíthatja.

2.1.2.2. Vagyoni biztosíték

Szolgáltató jogosult a szolgáltatási szerződés megkötésekor, vagy azt követően a szolgáltatás igénybevételének feltételeként, vagy a szolgáltatás felmondása helyett vagyoni biztosítékot kérni. Díjtartozás esetén a vagyoni biztosítékból Szolgáltató közvetlenül kielégítheti díjigényét. A vagyoni biztosíték összegét a kiegyenlítetlen 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.

2.1.2.3. Eszközre vonatkozó vagyoni biztosíték

Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése, vagy módosítása előtt, ha azt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által biztosított eszközök értéke indokolja, jogosult a szolgáltatás igénybevételét vagyoni biztosíték fizetéséhez kötni. Előfizető köteles a vagyoni biztosítékot a hozzáférési pont létesítése előtt megfizetni, ennek hiányában a hozzáférési pont létesítése a késedelmes teljesítés idejével meghosszabbodik.

Amennyiben az Előfizető a biztosítékadási kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a biztosítékot, annak előfizető által történt befizetésének hónapját követő 3. hónapot követően, a 4. hónap végéig átkönyveli az előfizető folyószámlájára. A folyószámlára átkönyvelt összeget a Szolgáltató az előfizető által készpénzben történő befizetesként kezeli, vagyis az igénybe vett szolgáltatások díjának kiegyenlítésére folyamatosan beszámításra kerül.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

A biztosíték összegét az átkönyvelés időpontját követően az előfizető kérésére a Szolgáltató visszautalja az előfizető részére, kivéve ha az összeg (részben vagy egészben) beszámításra került a már lejárt tartozásba, vagy a havi számlákba.

Amennyiben az előfizetői szerződés megszűnik, mielőtt az eszközre tekintettel fizetett vagyoni biztosíték összege a havi számlákra felhasználásra kerül, a biztosíték összege a következők szerint kerül elszámolásra:

Amennyiben az Előfizető az eszköz visszaszolgáltatási kötelezettségének

- **eleget tesz:** a biztosíték összegét, illetve részbeni felhasználás esetén a maradék összeget a Szolgáltató visszautalja részére
- **nem tesz eleget:** a biztosítékból, illetve a maradék biztosítékösszegeből a Szolgáltató közvetlenül kielégítheti az eszköz visszaszolgáltatásának hiányában miatt felmerült kárigényét. Az eszköz visszaszolgáltatásának hiányában a vonatkozó szabályozás szerint kárszámla kerül kiállításra. A vagyoni biztosíték összegét illetve maradék összegét a szolgáltató betudhatja a kárszámla összegébe, ennek hiányában az összeget illetve annak esetleges maradék összegét visszautalja az Előfizető részére. Betudás hiányában az Előfizető a kárszámla összegét teljesíteni köteles.

2.1.3. Szerződéskötés lehetséges formái

Az Előfizetői szerződés a mindenkor hatályos ÁSZF-ből, valamint a Szolgáltatónak és az Előfizetőnek a vonatkozó hatályos jogszabályokon, valamint az ÁSZF szabályain alapuló egyedi megállapodásából áll. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésével és azon keresztül igénybe vehető szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos – kizárólagosan az érintett Előfizetőre vonatkozó – megállapodás feltételeit a felek Egyedi Előfizetői Szerződésbe foglalják.

Az Előfizetői szerződés

- a) **jelenlévők között** – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az **Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával** (írásbeli szerződés), illetve jelenlévők között **szóban tett szerződéses jognyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással, vagy az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén, az elektronikus levél megküldésével,**
- b) a Szolgáltatóhoz beérkezett írásos ajánlat esetében a Szolgáltató által aláírt egyedi előfizetői szerződés megküldése, illetve a [2.1.3. a\)](#) pont második bekezdése szerinti hozzáférhetővé tétel időpontjában, a c) pontban foglalt esetet kivéve,
- c) amennyiben a Szolgáltatóhoz írásban beérkezett ajánlatban szereplő Szolgáltatás nyújtását **műszaki lehetőség hiányában** a szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül nem tudja biztosítani, de az ajánlatot a [2.1.3. b\)](#) pont szerint elfogadja, akkor az ezen értesítésben a szolgáltatásnyújtás megkezdésére meghatározott időpont **Előfizető általi elfogadásáról szóló nyilatkozat megküldésével,**

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

- d) **távollévők közt szóban** (telefonon) tett szerződéskötéses jognyilatkozat esetében kifejezett **elfogadással, vagy az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén, elektronikus levél megküldésével.**
- e) elektronikus úton kötött szerződés, írásban kötött szerződésnek minősül és az a) bekezdés szerint jön létre.
- f) ráutaló magatartás esetében a **ráutaló magatartás tanúsításával** jön létre a [2.1.3.2.](#) pontnak megfelelően.

Amennyiben a fenti c) pont szerinti esetben az Előfizető elfogadó nyilatkozata a Szolgáltatóhoz a Szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

Mind az előre fizetett („prepaid”), mind az időszakos elszámolású (pl. havi díjas) szolgáltatások esetén az Előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárási lehetőségek egyaránt rendelkezésre állnak, ám egyes előre fizetett szolgáltatások esetén a Szolgáltató a szerződés hatályba léptető feltételeként határozhatja meg az Előfizető szerződésszerű teljesítését.

Kis- és középvállalkozások (a továbbiakban „KKV”) 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. A tájékoztatás megtörténtét a Szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az Előfizetői szerződés semmis. A Szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a KKV-k az Előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni Előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt Szolgáltatás az egyéni Előfizetők számára is elérhető, ebben az esetben a tájékoztatási szabályok megfelelően alkalmazandóak.

Amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés másképp nem rendelkezik, Vezeték nélküli (mobil) internet hozzáférési szolgáltatásra kötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető jogosult írásbeli nyilatkozatával a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 5 napon belül indoklás nélkül elállni, azzal, hogy elállási jog gyakorlása esetén köteles viselni az elállásból esetlegesen származó, Szolgáltatót terhelő igazolt költségeket és károkat.

2.1.3.1. Szerződéskötés írásban

Az írásbeli szerződés megkötését a Szolgáltató és az igénylő egyaránt kezdeményezhetik. Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötésére nem jelenlévők között kerül sor, a szerződési ajánlat megtétele az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírt példányának a másik félhez való megküldésével történik, továbbá igénylő részéről a [2.](#) pont szerinti ajánlatnak a Szolgáltató részére való megküldésével is történhet. A Szolgáltató által tett szerződési ajánlat esetén az Előfizetői szerződés azon a napon jön létre, amikor az igénylő által is aláírt Egyedi Előfizetői Szerződés a Szolgáltatóhoz megérkezik. Az igénylő által tett szerződési ajánlat esetén az Előfizetői szerződés azon a napon jön létre, amikor a Szolgáltató által aláírt Egyedi Előfizetői Szerződés az igénylő részére jelen ÁSZF [2.](#) pontjában írtak szerint megfelelően megküldésre kerül. A Szolgáltató köteles az ÁSZF-et az Előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában – tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában – az Előfizető rendelkezésére bocsátani.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött Előfizetői szerződés írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül. Az igénylő a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatát a Szolgáltató Interneten közzétett regisztrációs oldalán elhelyezett elektronikus adatlap szabályos és valóságnak megfelelő adatokkal történő kitöltésével és elektronikus úton történő megküldésével teszi meg. Előfizető az adatok megadásával elfogadja az Általános Szerződési Feltételeket, beleértve annak mellékleteit, köztük a Díjszabást. Az Előfizetőt az általa megadott adatok valódisága tekintetében büntetőjogi felelősség terheli.

Az ajánlatot a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni. Az iktatott Előfizetői szerződést a Szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az Előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott Előfizetői szerződés hozzáféréséhez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni. Amennyiben a visszaigazolás az igénylő ajánlatának elküldésétől számított 48 órán belül nem érkezik meg az igénylőhöz, az igénylő ajánlati kötöttsége megszűnik. Az Előfizetői szerződés a visszaigazolással jön létre.

Az elektronikus úton, távollévők között kötött szerződések esetén az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

2.1.3.2. Szerződéskötés szóban és ráutaló magatartással

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

Amennyiben az Előfizető a telefonos, vagy személyes igénybejelentést és az ajánlat elfogadását követően az ügyfélszolgálat által kiküldött szerződést nem küldte vissza a Szolgáltatónak, és

- a) DSL, valamint kapcsolt vonali Szolgáltatás első, 30 másodpercnél hosszabb időtartamú Előfizető általi használatba vételével
- b) webserveren való tartalom-elhelyezéssel,
- c) saját szerver elhelyezésével a Szolgáltató telephelyén

az Egyedi Előfizetői Szerződés ráutaló magatartással létrejön, s annak tartalmi elemei az Előfizetőre és a Szolgáltatóra vonatkozóan kötelező érvényűek. Az aktiválás időpontját nem befolyásolja az Előfizető jelszavainak és azonosítóinak Előfizető általi megismerésének hiánya, amennyiben a Szolgáltató a megjelölt módon és helyre továbbította az azonosítókat és jelszavakat. Ráutaló magatartásnak számít a Szolgáltató által kiállított számla térülése. Bizonyos szolgáltatástípusok esetében az Előfizetői szerződés kifejezetten és elsődlegesen a Szolgáltatás Előfizető által történő jogszerű igénybevételével jön létre. A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén a szerződés létrejöttének a szolgáltatás átadás/átvételének, a szolgáltatás igénybevételének vagy a szolgáltatás ellenértékét tartalmazó számla megfizetésének napja tekintendő.

Nem tekinthető ráutaló magatartásnak a szolgáltatás jogosulatlan igénybevétele.

Amennyiben az Előfizetői szerződés megkötésére nem jelenlévők között kerül sor, az igénylő a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlatot szóban, a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül teszi meg. A Szolgáltató 48 órán belül az általa nyújtott szóbeli tájékoztatást megerősítő dokumentumot (visszaigazolást) küld telefaxon vagy elektronikus úton az igénylő részére. Az Előfizetői szerződés a visszaigazolással jön létre. A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről.

A távollévők között szóban megkötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 (tizennégy) napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat az Előfizetői szerződéstől. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

A szóban, vagy ráutaló magatartással történő szerződéskötés esetén az előfizetői szerződés [2.1.3.](#) pont szerinti létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább a [2.2.](#) pontban felsorolt adatokat tartalmazó dokumentumot ad az előfizetőnek, amennyiben arra a szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor, amelyben egyúttal értesíti az Előfizetőt a szerződés létrejöttének időpontjáról. A szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az egyedi előfizetői szerződésnek az [EHT.](#) 129. § (5) bekezdése alapján legalább a következőket kell tartalmaznia:

a) személyes adatok, amennyiben értelmezhető:

- aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
- ab) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- ac) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve,
- ad) kiskorú, vagy cselekvőképességében az előfizetői szerződés megkötésével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa)–ac) pont szerinti adatai,
- ae) az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, szükség esetén pénzforgalmi számlaszáma,
- af) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;

b) a szolgáltató adatai:

- ba) a szolgáltató neve, székhelye, levelezési címe,
- bb) a szolgáltató cégjegyzékszám,

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és e-mail címe,
bd) a hibabejelentő valamennyi elérhetősége,
be) az internetes honlap elérhetősége,
bf) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;

c) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:

ca) a szolgáltatás, a díjcsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások, az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e, az előfizetői hozzáférési pont helye,

cb) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

cc) alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), utalás arra, hogy a szolgáltatáshoz kapcsolódó valamennyi egyéb díj az általános szerződési feltételekben hol található, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,

cd) a díjfizetés módja,

ce) a számlakibocsátás határideje,

cf) telefonszolgáltatás esetén az előfizető hívószáma, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, vagy amennyiben az előfizetői szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje,

cg) a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke;

d) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama, jelenlévők között kötött határozott időjű előfizetői szerződés esetén a határozott időtartam lejáratának napja;

e) amennyiben értelmezhető, az előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:

ea) az előfizetői névjegyzékkel,

eb) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,

ec) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,

ed) a tételes számlamelléklet, vagy a hívásrészletező igénylésével,

ee) az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval,

ef) az egyéni előfizetői minőséggel,

eg) a kis- és középvállalkozási minőséggel,

eh) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével,

ei) a 8. § (2) bekezdés szerinti, a felmondási jogra vonatkozó tájékoztatás tudomásul vételével

kapcsolatos nyilatkozat az [EHT.](#)-ban foglaltaknak megfelelően;

f) 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) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek, valamint ezek elfogadásáról szóló, az előfizető külön, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozata;

g) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés módosításának eseteit, feltételeit, az egyoldalú módosítás esetén az előfizetőt megillető jogokat;

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

h) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés megszűnésének eseteit, feltételeit és jogkövetkezményeit;

i) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák azt, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak az előfizető rendelkezésére, valamint ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatás;

j) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződésszegés jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, korlátozására, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;

k) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák az előfizetői szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;

l) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjait, valamint a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat;

m) üzleti előfizető esetén a 4. § (4) és (5) bekezdésében foglaltakat.

Egyéb előírások

- Az előfizető kérésére a szolgáltató tájékoztatásként 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 az (1) bekezdés bc), vagy bd) pontban feltüntetettétől.

- A szolgáltató által az [EHT. 154. § \(1\)](#) bekezdése alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelhető adatok körét az ÁSZF és egyedi előfizetői szerződés is tartalmazza.

- Az egyedi előfizetői szerződések mintáit a szolgáltató köteles honlapján az általános szerződési feltételek mellett közzétenni.

- Fogasztó esetében semmis az egyéni előfizetői szerződés azon rendelkezése, amely szerint az előfizető az általános szerződési feltételeket átolvasta, és az abban foglaltakat tudomásul vette.

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

2.3.1. A szolgáltatás igénybevételének folyamata

1. Az igényelhető szolgáltatás ismertetése.
2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése a szolgáltatásnyújtás feltételeinek rögzítése után.
3. A szolgáltatás nyújtás technikai feltételének teljesítése

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

4. A szolgáltatás megkezdése az Egyedi Előfizetői Szerződésben, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzítettek szerint.

2.3.2. Az előfizetői szerződés

- a) jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében – az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának megtételével,
- b) távollevők között az előfizető szolgáltatói ajánlatot elfogadó, előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatának hatályosulásával jön létre.

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

- Amennyiben az előző bekezdés b) pontja szerinti esetben az előfizető elfogadó nyilatkozata a szolgáltatóhoz a szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

- Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a szolgáltató köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződést írásban, az általános szerződési feltételeket, pedig az előfizető kérése és választása alapján az általa igényelt módon és formában – tartós adathordozón, elektronikus levélben, vagy nyomtatott formában – a rendelkezésére bocsátani. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a szolgáltató köteles tájékoztatni az előfizetőt az általános szerződési feltételek elérhetőségéről.

- Ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Ha az előfizetői szerződést nem írásban kötik, a szolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. A nyilatkozat megtételének módját, annak határidejét egyebekben a szolgáltatói általános szerződési feltételek határozzák meg.

- Az előfizető az előfizetői szerződés hatálya alatt az előző bekezdésben meghatározott nyilatkozatot az általános szerződési feltételekben meghatározott módon vonhatja vissza vagy módosíthatja.

- Ha a természetes személy előfizető korlátozottan cselekvőképés, az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződés személyes adatok pontjában a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének adatait is tartalmaznia kell.

- Az előfizetői szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés az Eszr 5. § (4) bekezdés szerinti létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább az Eszr 11. § (1) bekezdése szerinti adatokat tartalmazó dokumentumot ad az előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor. A szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón vagy

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában köteles az előfizető részére igazolható módon átadni vagy megküldeni.

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

- A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét követően a szolgáltató a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül értesíti az előfizetőt.

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

- Az [EHT.](#) 134. § (15) bekezdése szerinti jogkövetkezményt a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől kell számítani.

- A szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető a szolgáltató általános szerződési feltételei szerint. Ebben az esetben a szolgáltató a részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, a tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató elektronikus úton, a tájékoztatás módjához igazodóan köteles igazolni.

- Az [EHT.](#) 127. § (4b) bekezdésében foglalt ajánlat és tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a hosszabb határozott időből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezmény semmis.

- A szolgáltató nem követelhet az előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlő eszközt értékesít, amelyet az előfizető nem rendelt meg. A szolgáltató erre vonatkozó ajánlatának hallgatólagos vagy ráutaló magatartással történő elfogadását az előfizető elfogadó nyilatkozatának elmulasztása esetén sem lehet vélelmezni.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

- Az Elnöki rendelet 5–6. § rendelkezéseit a kizárólag elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű egyéni kommunikációs eszközzel tett címzett nyilatkozatok útján kötött előfizetői szerződésekre is alkalmazni kell.

2.3.3. Az üzleti előfizetőkkel kötött szerződésekre vonatkozó különös szabályok

- a) Azon üzleti előfizető esetében, amelynek foglalkoztatotti létszáma legalább 50 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legalább 10 millió eurónak megfelelő forintösszeg, a felek egyező akarattal eltérhetnek az [EHT.](#) előfizetői szerződéssel kapcsolatos, valamint e rendelet rendelkezéseitől.
- b) Az (a) bekezdésbe nem tartozó üzleti előfizetők esetében, a felek egyező akarattal eltérhetnek az [EHT.](#) 127. § (4b) bekezdés, 128. § (2) bekezdés, 134. § (1)–(2), (6), (10), (10b), (11), (13), (15) bekezdés, 135. §, 140. § (1)–(2), (4) bekezdés, továbbá 2/2015 (III. 30.) NMHH rendelet 3. § (9) bekezdés, 7. §, 11. §, 17. § (1) bekezdés rendelkezéseitől, valamint a szolgáltató általános szerződési feltételeitől.:
- c) Az üzleti előfizetők esetében a szolgáltató az [EHT.](#) 129. § (5) bekezdés, 131. § (1) bekezdés, továbbá 2/2015 (III. 30.) NMHH rendelet 10. § rendelkezéseitől eltérhet.
- d) A (b) bekezdés alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a felek az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan térnek el, valamint tartalmazza az üzleti előfizetőnek az eltérés elfogadására vonatkozó kifejezett nyilatkozatát.
- e) A (c) bekezdés alkalmazása esetén az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a szolgáltató az adott jogszabályi rendelkezéstől vagy általános szerződési feltételtől miben és hogyan tér el.
- f) Az (a)–(c) bekezdésben foglalt feltételeket, mutatókat a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény rendelkezései szerint kell meghatározni, bizonyítani.
- g) A szolgáltató elektronikus úton történő szerződéskötéskor is köteles biztosítani, hogy a kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor kérhessék az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amennyiben az általuk igénybe venni kívánt szolgáltatás az egyéni előfizetők számára is elérhető a szolgáltató általános szerződési feltételei szerint. Ebben az esetben a szolgáltató a részletes – az előnyöket és hátrányokat bemutató – tájékoztatást elektronikus úton köteles megadni, és a tájékoztatás megtörténtét köteles igazolni.

hiv.: 2003. évi C tv. ([EHT.](#))

- **127 § (4b):** (4b)⁴³⁹ A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg „(4c) és (4f) bekezdés kivételével” - azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit.
- **127 § (4f):** Az állam által elismert követelményeken alapuló, az internet-hozzáférés elterjedését ösztönző, kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés a kedvezményes szerződéses feltételek igénybevételére jogosult előfizetővel abban az esetben is megkötendő 24 hónapra, ha ahhoz nem kapcsolódik a (4c) bekezdés szerinti készülékvásárlás.
- **128 § (2):** (2)⁴⁴² Az elektronikus hírközlési szolgáltató nem teheti függővé valamely előfizetői szolgáltatás igénybevételét az adott előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más előfizetői szolgáltatás igénybevételétől, vagy az adott előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más szolgáltatás vagy termék megvásárlásától vagy igénybevételétől.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

- **129. § (5):** (5)⁴⁴⁶ Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésnek, jól látható módon, figyelemfelhívó jelleggel, jól értelmezhető módon tartalmaznia kell az általános szerződési feltételekben foglaltaktól való valamennyi eltérést, továbbá a szolgáltatás sajátosságaira figyelemmel az Elnök rendeletében meghatározott felosztásban legalább a következőket:
 - a) személyes adatok;
 - b) szolgáltató adatai;
 - c) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás;
 - d) az előfizetői szerződés időtartama;
 - e) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők a fejezetek elérhetősége;
 - f) az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, hírközlési szolgáltatások értékesítése, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat);
 - g) az Elnök által rendeletben meghatározott további fejezetek.
- **131. § (1):** (1) Az általános szerződési feltételek - az adott szolgáltatásra értelmezhetően - az alábbi fejezetcímek és sorrend szerint legalább a következőket tartalmazzák:
 - a) általános adatok, elérhetőség,
 - b) az előfizetői szerződés megkötése és feltételei,
 - c) az előfizetői szolgáltatás tartalma,
 - d) az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága,
 - e) szünetelések, korlátozások,
 - f) ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták,
 - g) díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér,
 - h) a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai,
 - i) szerződések időtartama,
 - j) adatkezelés, adatbiztonság,
 - k) az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje, különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, hírközlési szolgáltatások értékesítése, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat,
 - l) 450 a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás,
 - m) 451 az Elnök által rendeletben meghatározott további fejezetek.
- **132. §** (2c) Amennyiben a szolgáltató a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt egyoldalúan módosítja a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételét – ide nem értve az csatornasorrend megváltoztatását, valamint azt, ha a módosítást megelőzően kínált csatornák a módosítást követően is elérhetőek az előfizető számára –, akkor az előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.
- **134. §**
 - (1)⁴⁶⁸ Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis.
 - (2)⁴⁶⁹ Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a (6)-(7), illetve a (13) bekezdésben meghatározottak kivételével nem lehet kevesebb mint 60 nap.
 - (6) A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést a (3)-(5) bekezdésben meghatározott feltételek szerint 15 napos határidővel mondhatja fel, ha
 - a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
 - b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
 - c) az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti,
 - d) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja.
 - (10) A szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy - a 137. § feltételei szerint - korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.
 - (10b)⁴⁷³ Az előfizetői szerződés kizárólag az e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályban foglalt esetekben és módon szűnhet meg, az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes rendelkezése semmis.
 - (11)⁴⁷⁴ Az előfizetői szerződés megszűnése egyes eseteinek az (1)-(10a) bekezdésben nem szabályozott feltételeit a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.
 - (13)⁴⁷⁵ A műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést a szolgáltató akkor is jogosult 15 napos határidővel felmondani, ha az előfizető a (6) bekezdés szerinti jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.
 - (14) „(14) A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a szolgáltató három alkalommal köteles az előfizetőt értesíteni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. Az értesítésnek ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az előfizető részére a szolgáltatónál elérhető, az előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A határozott idejű szerződés felmondásának részletes szabályait a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.

(14a) A (14) bekezdéstől eltérően nem lép határozatlan időtartamú előfizetői szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe

a) ha az előfizető egyoldalúan – vagy az előfizető és a szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti, vagy

b) a 127. § (4f) bekezdése szerinti kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén.”

(15)⁴²² 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 lejártá előtt, vagy a szolgáltató (6)-(7), illetve (13) bekezdés szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

135. § (1) A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére - amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - szüneteltetni.

(2) A szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározhatja a szünetelés kérhető leghosszabb időtartamát, amely azonban egyéni előfizető esetén nem lehet kevesebb 6 hónapnál.

(3) Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak - az előfizetői szerződésben feltüntetett - csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére lehet kötelezni.

140. § (1)⁴⁹⁷ A szolgáltató a nyilvános elektronikus hírközlő hálózaton elérhető ügyfélszolgálat elérését köteles a megfizetendő, legalacsonyabb díjú hívás díjánál nem magasabb díjazású hívhatósággal is biztosítani. E szabályt a belföldi hálózatokból indított hívásokra kell alkalmazni.

(2) Az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató a műszaki szolgáltatási feltételek megléte esetén saját hálózatából díjmentesen köteles biztosítani ügyfélszolgálatának elérhetőségét.

(4)⁴⁹⁸ Az ügyfélszolgálat elérhetőségét biztosító telefonszolgáltatáson keresztül reklámközlő vagy ajánlat csak abban az esetben továbbítható, ha ezt az előfizető kérte vagy ehhez a hívó fél előzetesen hozzájárul. Az ügyfélszolgálat elérhetősége e hozzájáruláshoz nem köthető.

2/2015 NMHH Elnöki rendelet (Eszr)

3. § (9) E rendelet szerint a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – köteles eleget tenni. A szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

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

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

7. § (1) Az 5. § (1) bekezdés a) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban, de legfeljebb az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 napon belül köteles a szolgáltatás nyújtását megkezdeni.

(2) Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az (1) bekezdés szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, mely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90 nap.

(3) Az (1) bekezdésben meghatározott, vagy az (1)-(2) bekezdés alapján a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által az 5. § (1) bekezdés b)-c) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

(4) Amennyiben az (1) bekezdésben meghatározott, vagy az (1)-(2) bekezdés alapján a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által az 5. § (1) bekezdés b)-c) pontja szerint vállalt határidő teljesítésére a szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést az EHT. 134. § (2) bekezdése szerint felmondja, a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a (3) bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

(5) Ha a szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott, vagy az (1)-(2) bekezdés alapján a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által az 5. § (1) bekezdés b)-c) pontja szerint vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a szolgáltató köteles az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az előfizető számára, az előfizető pedig köteles a szolgáltató tulajdonában lévő, a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

(6) Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

10. § Az általános szerződési feltételek tartalma

11. § Az egyedi előfizetői szerződés tartalma

Utolsó módosítás: 2018 április 25.

Hatálya: 2018. május 26..

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

17. § (3) Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

2.3.4. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

2.3.4.1. Műszaki feltételek

A Szolgáltatások igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék megfelelő Előfizetői hozzáférési ponttal, a Szolgáltatás egyes típusainak leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel.

Szolgáltató kialakíthat olyan csomagokat, amelyek esetében a Szolgáltatás működéséhez szükséges végberendezés beszerzéséről, valamint a beállítások elvégzéséről az Előfizető köteles gondoskodni. A Szolgáltató a beállítások elvégzéséhez az Előfizető számára szakmai támogatást nyújt. A végberendezés beszerzését, a programok helyszíni installálását a Szolgáltató külön megállapodás alapján vállalhatja. A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás kiépítéséhez teljesítési segédet (alvállalkozót) igénybe venni. Az Előfizetői szerződés aláírásával az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató az Előfizető adatait alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

A hírközlő berendezések nem veszélyeztethetik a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények) és meg kell felelniük az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek, továbbá eleget kell tenniük az egészségvédelmi és környezetvédelmi jogszabályokban előírt követelményeknek.

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges távközlő hálózatokat az Előfizetői oldalon a Szolgáltató, vagy más távközlési szolgáltató biztosítja az Előfizető vagy a Szolgáltató megrendelése alapján. A szolgáltatásnak más távközlési szolgáltatók távközlő hálózatán keresztül történő elérhetősége a Szolgáltató és az érintett távközlési szolgáltatók közötti távközlő hálózati szerződések függvénye.

Szolgáltató egyes szolgáltatásai vonatkozásában lehetővé teszi, hogy az Előfizető lényegesen kedvezőbb kondíciók mellett jusson Internet kapcsolathoz azáltal, hogy az Előfizetőnek nem kell várnia a Szolgáltató által biztosított szakemberek kiszállítására a szolgáltatás üzembe helyezése végett, hanem a szolgáltatás megrendelésekor, az általa külön megrendelt megfelelő végberendezés tulajdonjogát is megszerzi, amelyet egyszerűen csatlakoztathat a telefonvonalához. A végberendezés mellé egy képekkel illusztrált, részletes telepítési útmutató biztosít a Szolgáltató, így amint az adott szolgáltatás a telefonvonalon életbe lép, az Előfizető már használhatja is azt („szereld magad konstrukció”).

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Egyes Internet alkalmazások teljes értékű igénybevételéhez az Előfizető részére domain név delegálása és regisztrálása szükséges. A Szolgáltató a domain név regisztrálásával és fenntartásával kapcsolatos feladatok teljesítését az Előfizetővel kötött külön megállapodás alapján vállalja. A domain név regisztráció során a Szolgáltató a vonatkozó hazai, illetve nemzetközi regisztrációs szabályzatban foglaltak szerint jár el.

2.3.4.2. Időbeli korlátok

A Szolgáltatás igénybevétele - ha az Egyedi Előfizetői Szerződés másként nem rendelkezik - időben nem korlátozott, a Szolgáltató a szolgáltatást a nap 24 órájában, az év minden napján folyamatosan biztosítja.

2.3.4.3. Földrajzi korlátok

A Szolgáltató a Szolgáltatást Magyarország területén nyújtja. A Szolgáltatás egyes típusait csak meghatározott földrajzi területen lehet igénybe venni, a jelen pontban kifejezetten fel nem tüntetett Szolgáltatások hozzáférése földrajzilag nem korlátozott, azaz országos. A földrajzi területeket a technikai lehetőségek függvényében a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a Szolgáltató ügyfélszolgálatán folyamatosan elérhető. A Szolgáltatás egyes típusainak különös feltételeit és egyéb korlátait az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák [I. sz. Melléklet](#). Az egyes szolgáltatások földrajzi elérhetőségét [III. sz. Melléklet](#) tartalmazza.

2.3.4.4. Személyi korlátok

A Szolgáltatások előfizetője („Előfizető”) lehet bejelentett magyarországi tartózkodási hellyel rendelkező cselekvőképes, természetes személy, Magyarországon működést folytató jogi személyű és jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, egyéni vállalkozó és társadalmi szervezet.

A Szolgáltató Magyarországon nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá Magyarországi tartózkodási hellyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt Előfizetői szerződést.

A Szolgáltató 18 év életkort be nem töltött természetes személlyel nem köt előfizetői szerződést.

2.3.4.5. Tárgyi korlátok

A Szolgáltatások igénybevételének tárgyi korlátja, ha az Előfizető nem rendelkezik megfelelő Előfizetői hozzáférési ponttal és a Szolgáltatás egyes típusainak leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel [I. sz. Melléklet](#).

2.3.4.6. Egyéb korlátok

A Szolgáltató egyéb korlátokat nem határoz meg.

2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő**2.4.1. Az előfizetői hozzáférési pont meghatározása**

Az előfizetői hozzáférési pont azon hálózati végpont melyen keresztül Előfizető elektronikus hírközlő berendezés fizikai és logikai csatlakoztatásával hálózati funkciókat és szolgáltatásokat vehet igénybe.

2.4.2. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje

A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybevételét (az előfizetői hozzáférési pont létesítését, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozását, és a Szolgáltatás megkezdését) a [IV. melléklet 9. pontban](#) szereplő hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértéken belül, vagy az Előfizető által az Egyedi Előfizetői Szerződésben megjelölt későbbi időpontban, de legfeljebb az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 3 hónapon belül biztosítja. Az előző mondatban vállalt határidőkhöz képest esetlegesen bekövetkezett késedelem esetén a Szolgáltató az Előfizető részére a [7.4.](#) pont szerinti kötbér megfizetésére köteles. A Szolgáltató az aktiválásról értesíti az Előfizetőt a felek által egyeztetett módon. Legfeljebb két tájékoztatási forma kiválasztása lehetséges. Amennyiben az Előfizető csak egy értesítési formát, vagy egyet sem választ, a Szolgáltató tetszőleges értesítést hajt végre a . Ha az értesítés a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok/okok miatt meghíúsul vagy késik, a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli.

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötése nélkül is elindíthatja a Szolgáltatás létesítését, igénybejelentés alapján. A Szolgáltató a megrendeléskor tájékoztatja az Előfizetőt a létesítés várható időpontjáról amennyiben erről információval rendelkezik. Amennyiben az igénylő a létesítés megkezdése előtt nem rendelkezik aláírt Előfizetői szerződéssel, a létesítés megkezdése után, ha az Előfizető nem kíván szerződést kötni, a Szolgáltató a létesítés költségét megfizetteti az igénylővel.

Ha a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben a Szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az Előfizető jogosult az Előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az Előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a Szolgáltató köteles az adott Előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig egyidejűleg köteles a Szolgáltató által részére átadott eszközöket a Szolgáltatónak átadni.

Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől. Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdte, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indoklás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

2.4.3. Az előfizetői hozzáférési pont kialakítása

A Szolgáltató illetve meghatalmazott alvállalkozói az előfizetői hozzáférési pontot a lakáson/ingatlanon belül építik ki azzal, hogy a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések, az igénybevett technológiától függően az ingatlan illetve a csatlakozó vagy szomszédos ingatlan külső területén is elhelyezésre kerülhetnek. Az eszközök és azok tartozékainak áramellátása az Előfizető felelőssége, azt térítésmentesen köteles biztosítani.

Amennyiben a helyszíni telepítés során valamilyen előre nem látható körülmény miatt műszaki okból a szolgáltatás teljesítése az előfizetői szerződésben meghatározott feltételekkel nem biztosítható, a felek a szolgáltatás létesítése előtt elállhatnak a szerződéstől, vagy közös megegyezéssel módosíthatják azt.

Amennyiben a Szolgáltató és az Előfizető megegyezik, hogy több szolgáltatási tétel megrendelését lépcsőzetesen teljesíti, akkor minden egyes jóváhagyott teljesítési időpont külön megrendelésnek számít.

Amennyiben az Előfizető egy igénybejelentésben több helyszínrre rendel szolgáltatást akkor a szolgáltatásnak az egyes helyszíneken történő biztosítása külön megrendelésnek minősül.

2.5. Az Mobil internet hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei

A mobil internet szolgáltatásra (mobil internet - hozzáférés) kötött Előfizetői szerződés esetén az Előfizető az Előfizetői szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül az Előfizetői szerződést – az alábbiakban meghatározott jogkövetkezményekkel – azonnali hatállyal felmondhatja, ha az Előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az Előfizetői szerződésben megjelölt igénybevételi helyen (cím, annak hiányában helyrajzi szám) az Előfizetői szolgáltatás minősége nem felel meg az Előfizetői szerződésben foglaltaknak, vagy az Előfizetői szolgáltatás nem vehető igénybe. Az Előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatni az Előfizetőt a felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről. Az előző bekezdésben foglalt felmondás esetén a Szolgáltató csak a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havi előfizetési díjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó Előfizetői szolgáltatás esetében az Előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját, vagy az Előfizetői szolgáltatással igénybevett egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. A Szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel.

A mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatás az ÁSZF tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma

3.1. A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

3.1.1. Internet hozzáférési szolgáltatás

Az Internet hozzáférési szolgáltatás alapvető használati célja az előfizetői végberendezések és a központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat létrehozása különféle távközlő hálózatokon keresztül, és a kapcsolat ideje alatt a szolgáltatások által lehetővé tett protokollok szerinti adatátvitel megvalósítása, vagyis adat, jel, kép, hang adott címre történő továbbítása az Internet hálózaton belül.

A Szolgáltató hozzáférési pontot létesít, amely a Szolgáltató központi kiszolgáló berendezésének valamely interfésze, továbbá a Szolgáltatás típusától függően biztosítja az Előfizetők részére a szükséges azonosítókat és jelszavakat, amelyek segítségével az Előfizetői végberendezések valamely távközlő hálózaton keresztül az Internet hálózathoz kapcsolódhatnak.

A Szolgáltató a Szolgáltatás biztosításához a szükséges megfeleléség tanúsítással rendelkező számítógépekkel, adatátviteli eszközökkel és távközlő hálózatokkal ellátott adathálózati központot üzemeltet, amelyet szakirányú végzettséggel és megfelelő szakmai gyakorlattal rendelkező személyzettel működtet.

A Szolgáltatás nem távközlő hálózat-specifikus, a Szolgáltató az Előfizetői végberendezés Internet hálózatra történő csatlakozását az Előfizető igénye szerint különböző távközlő hálózatokon keresztül, különféle technológiai megoldásokat alkalmazva biztosítja (PSTN, ISDN, bérelt vonal, mikrohullámú összeköttetés, DSL összeköttetés, helyi hurok, mobil internet, szélessávú kábel internet).

3.1.1.1. Internet Kiegészítő szolgáltatások

A Szolgáltató az Előfizetők számára az Internet szolgáltatáshoz kapcsolódó, távközlési szolgáltatásnak nem minősülő egyéb kiegészítő szolgáltatásokat is nyújt. A kiegészítő szolgáltatások igénybevételére kötött külön megállapodások az Internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó Előfizetői szerződésektől eltérő jogviszonyt jelentenek, így azokra a jelen ÁSZF-ben foglaltak – a felek eltérő megállapodása hiányában – nem irányadóak. A Szolgáltató ideiglenesen kialakíthat olyan kiegészítő-szolgáltatáscsomagokat, amelyeket az Előfizetők csak, mint egész rendelhetik meg, illetve amelyeket kizárólag valamely Internet szolgáltatást igénybe vevő Előfizetői kör veheti igénybe.

3.1.1.2. Internet Szolgáltatáscsomagok leírása

A fenti Internet szolgáltatások egyes típusainak részletes leírását jelen [ÁSZF I. sz Melléklete](#) tartalmazza. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes típusokon belül, illetve az egyes típusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. Az egyes szolgáltatáscsomagok megjelölését és díjait jelen [ÁSZF II. sz Melléklete](#) tartalmazza. A Szolgáltató az egyes szolgáltatáscsomagok leírását az ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi,

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

azok változásáról az Előfizetőket legalább 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

3.1.2. Beszédátviteli és távbeszélő szolgáltatások

3.1.2.1. Telefon szolgáltatás

A Szolgáltató a nyilvánosság számára hozzáférhető helyhez kötött telefon szolgáltatást nyújt, amelyet az előfizetők az Előfizetői Szerződés hatálya alatt bármikor igénybe vehetnek a hálózaton biztosított interfészhez csatlakoztatott távközlő végberendezéssel. A helyhez kötött telefon szolgáltatás nyújtása során beszéd valós idejű, közvetlen átvitele és kapcsolása történik úgy, hogy e Szolgáltatás bármely előfizetője helyhez kötött hálózati végponthoz kapcsolt távközlő végberendezésről indított vagy fogadott hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal, amelynek elérése az Azonosítók Nemzeti Felosztási Tervében meghatározott választási eljárás útján lehetséges. A Szolgáltatás részletes leírását az [I. sz. Melléklet](#) tartalmazza.

3.1.2.2. Internet alapú beszédátviteli szolgáltatás (VoIP szolgáltatás)

A VoIP szolgáltatás internet protokollt használó beszédcélú adatátviteli szolgáltatás mely IP protokollon kapcsolódik az IP hálózathoz, illetve két előfizetői hozzáférési pont között az előfizető kezdeményezésére kétirányú hangtovábbítás. A Szolgáltatás részletes leírását az [I. sz. Melléklet](#) tartalmazza.

3.1.2.3. Távbeszélő szolgáltatás közvetítőválasztás útján (CPS szolgáltatás)

A közvetítőválasztás során az Előfizető által megadott hívásirányokra indított hívások a Szolgáltató hálózatan – mint közvetítő hálózaton keresztül – jutnak el a hívott fél hálózatába. A híváshoz nem szükséges közvetítőválasztó előtét használata az Előfizető részéről.

A Szolgáltatás részletes leírását az [I. sz. Melléklet](#) tartalmazza.

3.1.3. Műsorterjesztési szolgáltatások

Az Internet protokollon nyújtott műsorelosztási szolgáltatás az [I. sz. Melléklet](#) szerinti hírközlési szolgáltatás, mely során a Szolgáltató a műsorszolgáltató által előállított televízióműsorok egyidejű, változatlan továbbítását végzi IP alapú vezetékes távközlési hálózaton az arra jogosult felhasználó vevőkészülékéhez (a továbbiakban „Szolgáltatás”-nak jelölve).

3.1.4. Kiegészítő szolgáltatások

A Szolgáltató az Előfizetők számára a Szolgáltatásokhoz kapcsolódó, (hálózati és/vagy információs) egyéb kiegészítő szolgáltatásokat is nyújt. A kiegészítő szolgáltatások igénybevételére kötött külön megállapodások a Szolgáltatás igénybevételére vonatkozó Előfizetői szerződésektől eltérő jogviszonyt jelentenek, így azokra a jelen ÁSZF-ben foglaltak – a felek eltérő megállapodása hiányában – nem irányadóak. A Szolgáltató ideiglenesen kialakíthat olyan kiegészítő-szolgáltatáscsomagokat, amelyeket az Előfizetők csak, mint egész rendelhetik meg, illetve amelyeket kizárólag valamely Szolgáltatást igénybe vevő Előfizetői kör veheti igénybe.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

3.1.5. Szolgáltatáscsomagok leírása

A fenti Szolgáltatások egyes típusainak részletes leírását jelen ÁSZF [I. sz. Melléklet](#) tartalmazza. A Szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az egyes típusokon belül, illetve az egyes típusok elemeiből szolgáltatáscsomagokat állítson össze. Az egyes szolgáltatáscsomagok megjelölését és díjait jelen ÁSZF [II. sz. Melléklet](#) tartalmazza. A Szolgáltató az egyes szolgáltatáscsomagok leírását az ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi, azok változásáról az Előfizetőket legalább 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti.

3.2. A Szolgáltatások igénybevehetőségének földrajzi területe

3.2.1. Internet hozzáférés szolgáltatások szolgáltatási területei

Szolgáltatás	Szolgáltatási terület
T-Com ADSL	Magyar Telekom Nyrt. egyetemes szolgáltatási területe
Invitel ADSL	INVITEL Zrt. egyetemes szolgáltatási területe
Bérelt vonal	Országos
Mikrohullám	Szolnok
Vezeték nélküli (mobil) internet	Országos, a www.externet.hu oldalon közzétett országos lefedettségi térkép szerint, külföldön nem használható
Szélessávú kábel internet	Magyar Telekom Nyrt. és INVITEL Zrt. mindenkori szolgáltatási területe
VPN szolgáltatás	Országos
GPON optikai internet	Magyar Telekom Nyrt. mindenkori szolgáltatási területe

A szolgáltatási területek település szerinti listáját a [III. sz. Melléklet](#) tartalmazza.

3.2.2. Beszédátviteli szolgáltatások szolgáltatási területei

Szolgáltatás	Szolgáltatási terület
CPS szolgáltatás	Országos
VOIP szolgáltatás	Országos
Telefon szolgáltatás	Országos

A szolgáltatási területek település szerinti listáját a [III. sz. Melléklet](#) tartalmazza.

3.2.3. Médiaszolgáltatások szolgáltatási területei

Szolgáltatás	Szolgáltatási terület
IPTV szolgáltatás	Országos
OTT szolgáltatás	Országos

A szolgáltatási területek település szerinti listáját a [III. sz. Melléklet](#) tartalmazza.

3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz és a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférés és azok használatára vonatkozó leírás

Az [EHT](#). 145. § (2) bekezdésében foglalt kötelezettség alapján a segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatai kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok kérésére rendelkezésre bocsátani - külön jogszabályban meghatározott módon - a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat. E kötelezettség alapján a Szolgáltató valós időben (real-time) megadja a hívó fél hívószámát a hívott fél felé a 24/1997. (III.26.) BM rendelet szerinti, az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság és a mentőszolgálat hívószámaira kezdeményezett hívások esetében, beleértve a „112” egységes európai segélyhívószámra irányuló hívásokat is.

A VoIP szolgáltatás műszaki jellege miatt a kapcsolódó internet szolgáltatás vagy áramszolgáltatás szünetelése idején nem biztosítható a segélyhívó számok hívása.

A Szolgáltató a hívás helyét átadja, amennyiben az lehetséges és rendelkezésre áll. Nomadikus számok esetén budapesti primer körzetet ad át a Szolgáltató.

3.4. Tájékoztatás arról, hogy a Szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A Szolgáltató semelyik Szolgáltatása tekintetében sem minősül egyetemes szolgáltatónak.

3.5. A Szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

3.5.1. Internet szolgáltatás esetén a távközlési hálózat azon pontja, amely a végfelhasználói berendezések csatlakoztatására szolgál

- (1) DSL-modemes szolgáltatásnál a DSL modem Előfizető oldali interfésze
- (2) DSL-modem nélküli szolgáltatásnál és telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatásoknál a DSL modemhez kapcsolódó hálózati leválasztó szűrő/hálózat végződtető berendezés Előfizető oldali interfésze,
- (3) Vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatás esetében a HSDPA modem
- (4) Szélessávú kábel internet szolgáltatás esetében a kábelmodem ügyfél oldali interfésze.
- (5) Optikai szélessávú internet szolgáltatás esetén a hálózat végződtető eszköz (OTN) ügyfél oldali portja.
- (6) VPN szolgáltatás: A Szolgáltató a saját szerverei között vállal felelősséget a szolgáltatásért. A Szolgáltató VPN szolgáltatás esetében nem vállal felelősséget, ha az előfizető internet szolgáltatója akadályozza vagy korlátozza a VPN használatát
- (7) Digitális telefon hozzáférés esetén: Az Előfizetői hozzáférési pont a kábel modem/optikai végberendezés ügyfél oldali interfésze, xDSL vonal esetén a [3.5.1](#) pontban felsorolt interfészek.
- (8) VoIP hang szolgáltatás esetén a Szolgáltató VoIP szerverének SIP portja.
- (9) Digitális műsorelosztás szolgáltatás esetén IPTV szolgáltatás: a beltéri egység Előfizető oldali interfésze. OTT szolgáltatás: az Szolgáltató szerverének média portja.

4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága

4.1. A Szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő következményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a Szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ezek értelmezése és teljesítésük ellenőrzésének mérési módszere

4.1.1. Szolgáltatásminőségi követelmények szerinti, kötelezően teljesítendő egyedi célértékek a [13/2011. \(XII.27.\) NMHH](#) rendelet alapján. Itányadónak tekinthetők az MSZ EN 50083-7:1998, MSZ EN50083-7:1996/A1:202 szabványok.

A szolgáltató által vállalt konkrét szolgáltatás-minőségi célértékeket, a minőségi mutatók meghatározását és mérési módszerét szolgáltatásonként, jelen ÁSZF [IV. sz. Melléklet](#) tartalmazza.

A Szolgáltató köteles az egyes internet-hozzáférés szolgáltatás csomagokra vonatkozó, az egyes ajánlatokhoz kapcsolódó egységes szolgáltatás-leíró táblázatokat internetes honlapjukra feltölteni, hozzáférhetővé tenni és folyamatosan frissíteni. Az egységes szolgáltatás-leíró táblázatok megjelölését (címét), formátumát, részletes tartalmát a hálózatsemlegességgel összefüggő fogalmak meghatározását a [VI. számú Melléklet](#) tartalmazza.

4.1.2. Minőségi követelmények

Írott nemzetközi vagy hazai szabvány vagy előírás hiányában – a Szolgáltató cégszabványt használ. A cégszabvány a nemzetközi gyakorlatban elterjedt mérőszámokat veszi alapul.

A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott Szolgáltatás megfelel az egyedi Előfizetői szerződésben és az egyes Szolgáltatás-típusok leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek.

4.1.3. A hálózat rendelkezésre állása

Az éves rendelkezésre állási idő számítása a Szolgáltató statisztikája alapján, az adott évben a Szolgáltatóhoz érkező hibabejelentések időpontja és a hibaelhárítások között eltelt összes idő figyelembevételével történik. Az összes hibásan teljesített órák száma egyenlő a hibabejelentések nyilvántartásai alapján összesített hibásan teljesített órák és a váratlan üzemszünetek óráinak összesített számával. A rendelkezésre állási idő számításánál nem kell figyelembe venni az Előfizető érdekkörébe tartozó vagy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső egyéb ok miatti hiba elhárításának idejét, az Előfizető kérésére történő szünetelés idejét, a Szolgáltatás Előfizető szerződésszegése miatti korlátozásának idejét, továbbá a [5.1.2.](#) pontban hivatkozott és [VI. számú Mellékletben](#) meghatározott Rendszeres karbantartás (azaz tervezett üzemszünet) idejét. A rendelkezésre állás meghatározása és mérése a Szolgáltató hálózat-felügyeleti rendszere valamint a Szolgáltatás nyújtásában közreműködő Távközlési Alapszolgáltató által átadott rendelkezésre állási adatok alapján történik.

A rendelkezésre állás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértéke:

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

- Bérelt vonali hozzáférés esetén: 98%;
- ADSL hozzáférés esetén: 98%;
- Vezeték nélküli (mobil) Internet hozzáférés esetén: 97%;
- Szélessávú kábel internet hozzáférés esetén: 98%.
- GPON internet hozzáférés esetén: 98%.
- Telefon szolgáltatás esetén: 98%
- VoIP szolgáltatás esetén: 95%
- CPS szolgáltatás esetén: 95%

Az általános rendelkezésre állás a külön fel nem sorolt további Szolgáltatás-típusokra: 95%.

4.1.4. A megfelelő sebesség biztosítása a hazai és nemzetközi hálózatok felé

A mérőszám a nemzetközi gyakorlatban használt Q paraméter, mely az Internet gerinchálózat fele irányuló sebesség osztva az összfelhasználói sebesség igénytel. Szolgáltató hálózatnak a nemzetközileg elfogadott 0,04-0,5 közötti értéket kell elérnie. Szolgáltató külön figyelmet fordít arra, hogy mind az amerikai, mind az európai, mind a hazai Internet hálózatokhoz megfelelő legyen a sebessége a jobb elérhetőség és biztonság érdekében.

4.1.5. Megfelelő fogadókészség biztosítása a kapcsolt és ISDN vonalon keresztüli hozzáférés szolgáltatásnak

A mérőszám a nemzetközi gyakorlatban használt R paraméter, mely a fogadó modemek számát és a felhasználók arányát jelenti. Szolgáltató hálózatának ily módon számított fogadó kapacitása a nemzetközileg elfogadott 0,1-0,2 értéket kell elérnie.

4.2. Amennyiben a Szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a Szolgáltatás minőségére, vagy a Szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése

A Szolgáltató jogosult az Előfizető által igénybe vett adatforgalom illetve időfelhasználás mérésére, megfigyelésére illetve ezek adatainak nyilvántartására. A Szolgáltató ezen adatokat kizárólag a Szolgáltatás teljesítése és igényeinek érvényesítése - így különösen a számlázás és követelése behajtása - érdekében használhatja fel a vonatkozó jogszabályokban előírt ideig. A Szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó feltételeit jelen ÁSZF [10.](#) pontja tartalmazza.

A Szolgáltató forgalommérést, irányítást, menedzselést kizárólag forgalomkorlátozott DSL és Vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatások esetében, valamint a beszédátviteli szolgáltatások esetében alkalmaz. Ennek alkalmazása kizárólag az átalánydíjas elszámolású Vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatás tekintetében fejt ki hatást, mégpedig a Szolgáltatás minőségére a következők szerint.

A Szolgáltató Vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatása a felhasználók által megosztottan használt hálózati erőforrások felhasználására, azaz osztott erőforrásokra épül. A felhasználók egymás adatátviteli sebességét is befolyásolhatják, ezáltal ezeknek az

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

erőforrásoknak a túlzott igénybe vétele, akár egy Előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást (negatív felhasználói tapasztalatot) válthat ki, ez a mobilinternet szolgáltatások alapvető jellemzője. A hálózati erőforrások fentiek szerinti használata leronthatja a hálózat teljesítményét és ezzel a tárgybeli Szolgáltatás minőségét. A fentiek figyelembe vételével a hálózat rendeltetésszerű működésének biztosítása és az átlagos ügyfélélmény javítása érdekében az Internet Szolgáltatók Tanácsa által támogatott hálózathasználati irányelvekkel összhangban (megtekinthető a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> internetes oldalon) a Szolgáltató fenntartja magának a jogot a letölthető adatmennyiség korlátozása nélkül az adatsebesség lassítására az alábbiak szerint:

a) A Szolgáltató az ÁSZF [II. sz. Melléklet 2.6.4.](#) pontjában meghatározott egyes tarifacsomagok Előfizetője vonatkozásában, az adott számlázási ciklusban a havidíjban foglalt normál adatmennyiség elérésétől, Szolgáltató rugalmasan, a hálózat aktuális leterheltségétől függően lassíthatja az adatsebességet. A számlázási ciklus lezárulásakor a sebesség lassítása megszűnik. Ezen tarifák vonatkozásában ezen túlmenően a lenti b) pontban meghatározott dinamikus szolgáltatásminőség-szabályozás is alkalmazandó.

b) Az ÁSZF [II. sz. Melléklet 2.6.4.](#) pontjában meghatározott Vezeték nélküli (mobil) internet tarifacsomagok és opciók vonatkozásában az Előfizető túlzott mértékű hálózathasználata esetén Szolgáltató dinamikus szolgáltatásminőség-szabályozást (a továbbiakban QoS) alkalmazhat a normál felhasználók védelmében. Szolgáltató túlzott mértékű hálózathasználatnak tekinti, ha az Előfizető az adott számlázási ciklusban 15 Gbyte-nál több adatot forgalmaz (a továbbiakban a Túlforgalmazó Előfizető). A QoS a Távközlési Alapszolgáltató által meghatározott [3GPP TS 23.107](#) számú szabványnak és az [ETSI TS 123 107 V.9.0.0.](#) szabványnak megfelelően kerül alkalmazásra. (A hivatkozott szabványok leírása elérhető az alábbi internetes honlapokon: www.etsi.org, illetve www.3gpp.org.) A Túlforgalmazó Előfizető a hálózati erőforrások kiosztásánál alacsonyabb prioritási szintre kerül, mint a többi Előfizető, és a hálózat túlterheltségekor a többi Előfizető nagyobb valószínűséggel fér hozzá a hálózati erőforrásokhoz, mint a Túlforgalmazó Előfizető. Ennek következtében a 15 Gbyte adatforgalmat el nem érő Előfizető a hálózat túlterheltsége idején azonos körülmények esetén nagyobb sebességgel képes adatkommunikációt folytatni, mint a Túlforgalmazó Előfizető. Normál terhelésű hálózat esetén a Túlforgalmazó Előfizető nincs hátrányosan megkülönböztetve a többi Előfizetőtől, ugyanolyan adatsebességre képes, mint a normál felhasználók. Az alacsonyabb QoS prioritási szintbe sorolást a Szolgáltató a Túlforgalmazó Előfizetővel szemben legfeljebb a 15 Gbyte adatforgalom elérésekor az aktuális és az azt követő számlázási ciklusban alkalmazhatja.

Szolgáltató az ÁSZF [IV. sz. Melléklet 5.](#) pontjában meghatározott garantált le- és feltöltési sebességet bármely korlátozás esetén biztosítja.

4.3. Tájékoztatás azon intézkedésekről, amelyeket a Szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

A Szolgáltató jogosult a Szolgáltatás tekintetében az Előfizetői használat rendeltetésszerűségét ellenőrizni, amelynek keretében jogosult az Előfizetőnél telepített szolgáltatás hozzáférési pontot ellenőrizni. Az Előfizető köteles gondoskodni arról, hogy a Szolgáltató vagy a Távközlési Alapszolgáltató, illetve ezek megbízottjai az előre egyeztetett

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

időpontban a hozzáférési pontot ellenőrizhesse, illetve az esetlegesen felmerülő hibát kijavíthassa.

Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, a [12.4.3.](#) és [5.2.](#) pontokban írtak szerint a Szolgáltató rendkívüli felmondást vagy korlátozást alkalmazhat az Előfizetővel szemben.

4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

4.4.1. Engedélyezett végberendezés használata

Az Előfizető kizárólag a hatályos magyar szabványoknak és szabályzásoknak megfelelő végberendezést használhat. A Szolgáltatás egyes típusainak igénybevételéhez szükséges végberendezések meghatározását a jelen ÁSZF [I. sz. Melléklete](#) tartalmazza. Az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz kizárólag megfelelőség-tanúsítással és megfelelő interfésszel rendelkező szabványos végberendezést csatlakoztathat.

Amennyiben az Előfizető nem megfelelő végberendezést használ, és ezzel kárt okoz saját maga számára, a Szolgáltató az ebből eredő semmilyen károkozásért nem felelős. Amennyiben a nem megfelelő végberendezés használatával az Előfizető a Szolgáltatót, vagy harmadik felet károsítja meg, úgy köteles annak ellenértékét a Szolgáltató számára, illetve harmadik félnek megtéríteni.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az Előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a Szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, illetve a szerződés teljes időtartama alatt bármikor ellenőrizze. Ha a Szolgáltató véleménye szerint ezen berendezések nem alkalmasak a Szolgáltatás használatára, a Szolgáltató jogosult kérni az Előfizetőtől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas berendezés biztosítását. Ha az Előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, a Szolgáltató a Szolgáltatás minőségéért felelősséget nem vállal.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges a Szolgáltató által biztosított berendezések elhelyezését és beállítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban helyszíni konfigurálási díj ellenében elvégezze. Az Előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni. Az Előfizető a Szolgáltató által felszerelt berendezések és egyéb technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért kártérítési felelősséggel tartozik.

Ha az Előfizető által tett hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a Szolgáltató által használatba adott berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket az Előfizető köteles a Szolgáltató számlája alapján a Szolgáltató számára megfizetni.

Amennyiben a végberendezést Előfizető Szolgáltatótól kapja használatra, köteles azt rendeltetésszerűen használni. Amennyiben Előfizető a Szolgáltatótól használatra kapott végberendezés konfigurációját átállítja és ezzel saját magának, Szolgáltatónak vagy harmadik félnek kárt okoz, úgy az az Előfizető érdekkörében felmerült károkozásnak

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

minősül, Szolgáltató a károkozásért nem felelős, Előfizető köteles az okozott kár ellenértékét a károsultnak megfizetni.

A Szolgáltató által forgalmazott végberendezések megfelelő működéséért Szolgáltató csak a garanciális feltételeknek megfelelően felelős mindaddig, amíg a végberendezést előírászerűen használják. Amennyiben Előfizető a Szolgáltatótól vásárolt végberendezés konfigurációját átállítja és ezzel saját magának, Szolgáltatónak vagy harmadik félnek kárt okoz, úgy az az Előfizető érdekkörében felmerült károkozásnak minősül, Szolgáltató a károkozásért nem felelős, Előfizető köteles az okozott kár ellenértékét a károsultnak megfizetni.

Amennyiben az Előfizető érdekkörében felmerülő harmadik félnek okozott kár megtérítése érdekében harmadik fél Szolgáltatóval szemben lép fel kártérítési igénnyel, úgy Szolgáltató jogosult a kártérítési összeget Előfizetőre áthárítani.

4.4.2. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége

Az Előfizető az általa használt végberendezések üzemképességét köteles folyamatosan biztosítani, illetve köteles a végberendezést rendeltetésszerűen használni. Amennyiben e kötelességének nem tesz eleget, az okozott károkért a Szolgáltató nem felelős.

Amennyiben az Előfizető végberendezése a Szolgáltató tulajdonát képezi, és az Előfizető azt nem rendeltetésszerűen használja, illetve nem biztosítja üzemképességét, a Szolgáltatót ért károkért felelősséggel tartozik, köteles azt megtéríteni.

„Szereld magad” konstrukció alkalmazása esetén a végberendezés/technikai eszköz meghibásodásából vagy hibás konfigurációjából eredő Szolgáltatás kiesés kapcsán a Szolgáltató felelőssége teljes mértékben kizárt.

5. A Szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

5.1. A Szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az Előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke

5.1.1. A Szolgáltatás szünetelésének kérése

Az Előfizető bármikor kérheti a Szolgáltatás szünetelését. A szüneteltetés ideje minimum 1 hét, legfeljebb 6 hónap lehet. A szünetelés igényét az Előfizető köteles legalább 30 munkanappal a szüneteltetés kezdőnapját megelőzően írásban bejelenteni.

A szünetelést határozott időtartamra lehet kérni. A határozott időre kért szünetelés esetén a szünetelés megszűnik a határozott idő lejártával. Ilyen esetben a Szolgáltató a határozott idő lejártát követő napon az Előfizető Szolgáltatását visszakapcsolja. A határozott idejű szünetelés esetén az Előfizető bármikor írásban kérheti a Szolgáltatás visszakapcsolását. Szolgáltató a Szolgáltatást a visszakapcsolási kérelem kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül teljesíti. Előfizető a visszakapcsolás hónapjára a teljes díjat köteles megfizetni.

A Szolgáltató az Előfizető által kért szünetelési időszak végén a Szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a Szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel. Ha a Szolgáltatás az Előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az Előfizető csökkentett szüneteltetési díj fizetésére köteles, amelynek mértékét jelen ÁSZF [II. sz. Melléklet 2.6.8.](#) pontja tartalmazza. A szünetelés esetén fizetendő díj indokolt és méltányos, mert a Távközlési Alapszolgáltató által Szolgáltató felé alkalmazott díj és a kapcsolódó költségek figyelembevételével került meghatározásra önköltségi áron. A visszakapcsolási díjat és alkalmazási körét az ÁSZF [II. sz. Melléklet 2.2.2.](#) pontja határozza meg.

A szüneteltetési díj megfizetése esetén Előfizető felhasználói nevét és egyéb műszaki adatait Szolgáltató a Szolgáltatás szünetelésének ideje alatt fenntartja. Amennyiben Előfizető a meghatározott szüneteltetési díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki, a Szolgáltató élhet az Előfizetői Szerződésben feltüntetett, a díjfizetés elmaradása miatti felmondási jogával. Az Előfizetői jogviszony fenti okból történő szünetelése nem érinti Előfizetőnek azon kötelezettségét, hogy az igénybe vett egyéb Szolgáltatás ellenértékét megfizesse Szolgáltató részére.

Egy Előfizetői szerződésben foglalt több Szolgáltatás esetén a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az Előfizető által kért Szolgáltatásra terjedjen ki.

Amennyiben az Előfizető a Távközlési Alapszolgáltatónál szünetelteti telefonvonalát, amelyen a DSL szolgáltatás üzemel, a szüneteltetés időszaka alatt a DSL szolgáltatás szüneteltetési díjait köteles megfizetni a Szolgáltató felé, illetve a szünetelésre vonatkozó feltételek vonatkoznak a Szolgáltatásra.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Amennyiben az Előfizető Távközlési Alapszolgáltatójánál szünetelést kér a CPS szolgáltatás nyújtásába bevont telefonvonal tekintetében, a szünetelési kérelem teljesítésével a CPS szolgáltatás automatikusan megszűnik.

A Szolgáltatás szünetelése alatt a kiegészítő, illetve mellékszolgáltatások is szünetelnek, és azokra – amennyiben nem díjmentesek – Előfizető köteles az ÁSZF [II. sz. Melléklet 2.6.8.](#) pontja szerinti szünetelési díjat megfizetni.

A szünetelés az Előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti, azonban a szünetelés ideje az Előfizetői szerződés vállalt határozott időtartamába nem számít bele.

5.1.2. A Szolgáltatás szüneteltetése, karbantartás

Túl a fenti [5.1.1.](#) pontban írtakon (szünetelés Előfizető általi kérése) a szünetelésre a következő szabályozás terjed ki.

A Szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

- a) az Előfizető a szünetelést legalább 15 nappal megelőző előzetes értesítése mellett a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - amennyiben a szüneteltetést nem igénylő más gazdaságos műszaki megoldás nem áll rendelkezésre - amely naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg;
- b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;
- c) a Magyar Köztársaság honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekeinek védelmében a jogszabályok által előírt módon.

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 Szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

A Szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a Szolgáltató nem él a [12.4.2.](#) pont első 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.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői 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.

A karbantartási munkák elvégzését mind a Szolgáltató, mind a Távközlési Alapszolgáltató saját maga biztosítja saját hálózata és az ahhoz tartozó hálózati eszközei, illetve az általa biztosított végberendezések tekintetében. Függetlenül attól, hogy a karbantartási munka a Szolgáltató, vagy a Távközlési Alapszolgáltató hálózatát, hálózati eszközeit, vagy

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

végberendezését érinti, a jelen pont második bekezdés a) pontjában hivatkozott értesítési kötelezettség az Előfizető irányában a Szolgáltatót terheli.

A fenti feltételeknek megfelelő karbantartási munka az Előfizetői szerződés határozott idejébe beleszámít. Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve a Rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj megfizetésére nem köteles, Szolgáltató az ÁSZF [II. sz. Melléklet 2.2.2.](#) pontjában meghatározott visszakapcsolási díjat sem alkalmazza. 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 maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló [2/2015. \(III.30.\) NMHH rendelet](#) 15. § (4) bekezdése szerint a rendelet 15. § (2) bekezdésében foglaltak esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig a Szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg. A vállalt határozott időtartam az áthelyezés idejével meghosszabbodik.

5.2. A Szolgáltatás korlátozásának, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

A Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítése mellett az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalmat korlátozhatja, illetve a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőit csökkentheti, ha:

- a) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az Előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott,
- b) Szolgáltatást igénybe vevő Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja,
- c) az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a Szolgáltatónak nem adott a [VI. sz. Mellékletben](#) meghatározott kellő vagyoni biztosítékot;
- d) az Előfizető fogyasztása túllépte az adott Szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget
- e) a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az Előfizető az Előfizetői szerződés megkötése vagy Szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

- f) az Előfizető a műsorjelet jogosulatlanul vételezi, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

A fenti c) esetben felszólításnak maga a számla minősül, mivel az tartalmazza a díjtartozás rendezésére vonatkozó kifejezett felhívást.

A bekezdés b)-c) pontja szerinti esetekben a szolgáltató a korlátozás legkorábbi időpontját legalább 3 nappal megelőzően értesíti az előfizetőt azzal a tájékoztatással, hogy a korlátozásra mely időpontot követően kerülhet sor. A bekezdés a),d)-f) pontja szerinti esetben a korlátozásra az előfizető egyidejű értesítésével kerülhet sor.

Értesítési kötelezettségének Szolgáltató a előfizetési szerződésben rögzítettek szerint, elsődlegesen elektronikus úton köteles eleget tenni.

Ha az Előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon megbizonyosodott, úgy a Szolgáltató köteles a Szolgáltatást az Előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megelőző állapotba visszaállítani. A visszakapcsolásért a Szolgáltató indokolt, méltányos egyszeri díjat számíthat fel. A visszakapcsolási díj indokolt és méltányos, mert a Távközlési Alapszolgáltató által Szolgáltató felé alkalmazott díj és a kapcsolódó költségek figyelembevételével került meghatározásra önköltségi áron.

Amennyiben az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és erről a szolgáltató legkésőbb a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató- az előfizető ellentétes nyilatkozatának hiányában – a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

A korlátozás a megtevesztés esetét kivéve, valamint – amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe a harmadik bekezdés c) pontjában szabályozott 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 korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.

A korlátozás ideje alatt az elektronikus levelezési szolgáltatások csökkentett módon üzemelnek. A webszolgáltatások korlátozása weboldal külső elérhetőségére vonatkozik, azaz a webcím böngészőbe írásakor a weboldal helyett a Szolgáltató hibaoldala jelenik meg. Egyéb tartalomszolgáltatás esetén a Szolgáltató jogosult az Előfizető felé érkező forgalom visszatartására, és az Előfizető által közzétett tartalom elérhetőségének korlátozására.

Telefonszolgáltatás és CPS esetén a korlátozás ideje alatt a kimenő hívások teljes körűen letiltásra kerülnek, ide nem értve a segélyhívó számokat.

VoIP szolgáltatás esetén a SIP szerver elérése kerül korlátozásra, így kimenő hívás kezdeményezésére nincs lehetőség, ide nem értve a segélyhívószámok hívását.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

A Szolgáltatónak lehetősége van az általa nyújtott Szolgáltatások tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatár maximum meghatározására, amelyet az Eőfizető külön nyilatkozattal fogad el. Az egyedi értékhatár eléréséről és emiatt a számlázási időszakon kívüli díjfizetés szükségességéről és a fizetendő díj összegéről a Szolgáltató egyéb elektronikus hírközlés útján értesíti az Előfizetőt az e célból a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott elérhetőségeken. A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát túllépéséről a szolgáltató köteles értesíteni az előfizetőt és tájékoztatni a teljes körű szolgáltatás további igénybevételéhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit.

Egyedi értékhatár számítása a Szolgáltatás esetén:

Az Előfizetői szerződés megkötését követő első 4 hónapban 15.000,- Ft/hó összeghatárig, 4 hónap elteltét követően pedig a tárgyhónapot megelőző 3 hónap – határidőben kiegyenlített - havi számlái számtani átlagának megfelelő összeghatárig veheti igénybe a szolgáltatást az Előfizető anélkül, hogy tőle a Szolgáltató számlázási időszakon kívüli díjfizetést követelne. Ha az Előfizető az utolsó 6 hónapban csak felszólítást követően tett eleget díjfizetési kötelezettségének, az egyedi értékhatár 6 hónap eltelte után is megegyezik az Előfizetői szerződés megkötését követő első 4 hónapra vonatkozóan meghatározottakkal. 12 hónapnál régebben létrejött Előfizetői jogviszony esetében – ha az Előfizető díjfizetési kötelezettségének mindig a vele közölt határidő betartásával tett eleget – az egyedi értékhatár 30 százalékkal megemelkedik.

Arra tekintettel, hogy az Előfizető által igénybevett Szolgáltatás egyes díjelemei nem minden esetben jelennek meg a Szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg a Szolgáltató számlázási rendszerében, az Előfizető nem tagadhatja meg az általa az egyedi értékhatárt meghaladóan igénybe vett Szolgáltatás díjának megfizetését arra hivatkozva, hogy a Szolgáltató az egyedi értékhatár elérését követően nem korlátozza a Szolgáltatás nyújtását.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató a számlák meg nem fizetése esetén arányos, az egyenlő elbánás követelményének megfelelő, és megfelelő módon közzétett intézkedéseket tehet. Ezeknek az intézkedéseknek biztosítaniuk kell, hogy az előfizető előzetesen megfelelő figyelmeztetést kapjon a szolgáltatás nemfizetéséből következő bármilyen korlátozásáról vagy megszakításáról.

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató az [EHT. 134. § \(7\) bekezdésében](#) foglaltak szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

A szolgáltató jogosult az előfizetői szerződést legalább 15 napos felmondási idővel felmondani, és ennek tartamára a szolgáltatást felfüggeszteni, amennyiben a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybevétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

6.1. A vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

6.1.1. Hibabejelentés módja

A Szolgáltató a 1201-es, helyi tarifával hívható telefonszámokon naponta 24 órában folyamatosan (munkaszüneti- és ünnepnapokon is) tart technikai ügyeletet. A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább 2 (kettő) évig visszakereshető módon megőrzi. (kivéve Eszr 22. § (7) bekezdésében foglalt esetet)

A hiba bejelentése szóban telefonon, írásban vagy elektronikus levélben (hiba@externet.hu) történik. Az Előfizető és a Szolgáltatás azonosításához szükséges a Szolgáltató által kiadott ügyfélazonosító és szolgáltatásazonosító szám megadása, vagy azon telefonszám megjelölése, amelyen lévő Szolgáltatás használata során a hiba jelentkezik. A hibabejelentés akkor minősül megtettnek és a határidők számítása szempontjából kezdőidőpontnak, amikor abból megállapítható a beazonosítható Előfizetőtől való származása, valamint a hibajelenség megjelölése, leírása.

Az Előfizető a bejelentéskor köteles együttműködni a Szolgáltató ügyfélszolgálati munkatársával a hibaelhárítás megkönnyítése érdekében.

A Szolgáltató regisztrálja a panaszt, ha azonnal elhárítható, megteszi a szükséges intézkedéseket.

A Szolgáltatónak a hibabejelentést az Előfizető részére 48 órán belül vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie. A Szolgáltatónak a visszaigazolásban az Előfizetőt értesíteni kell arról, hogy

- 1) 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
- 2) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

Nem köteles a Szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az Előfizetőt amennyiben a valós, a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az Előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.

Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlantulajdonos) hozzájárulása szükséges a [IV. sz. Melléklet 9.](#) pont szerinti 72 órás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célérték meghosszabbodik a

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie.

Amennyiben a fenti (1) pont szerint, Szolgáltató által megadott időintervallum az Előfizetőnek nem felel meg, az Előfizető által megadott későbbi időpont és a visszautasított időpont közötti időszak a hibaelhárítási határidőbe nem számít bele.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- 1) az Előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- 2) az Előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- 3) a hibajelenség leírását,
- 4) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- 5) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét,
- 6) a hiba okát,
- 7) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát),
- 8) az Előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a (7) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

6.1.2. Hibaelhárítás módja

A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdje a hibabehatárolást. A Szolgáltató a hibaelhárítás megkezdéséről csak akkor köteles az Előfizetőt előzetesen értesíteni, ha a hiba elhárításához az Előfizető helyiségébe szükséges bejutni. Az elvégzett vizsgálat alapján a Szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az Előfizetőt értesíteni arról, hogy

- 1) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel,
- 2) a hiba kijavítását megkezdte,
- 3) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles a [7.4. pontban](#) írtak szerint.

Ha a hiba nem hárítható el azonnal, a Szolgáltató rögzíti a bejelentést a Szolgáltató zárt Működéstámogató Rendszerében, és aktiválja a hibajavítási mechanizmust.

6.1.3. A vállalt hibaelhárítási célértékek

Az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hiba elhárításának hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékét a [I. sz. Melléklet 9. pont](#) határozza meg. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében és az Előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a Szolgáltató és az Előfizető megállapodása szerinti időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a kiesés időtartamával meghosszabbodik.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

A Szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az Előfizetőt a hiba elhárításáról, valamint az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba venni. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet. 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.

A Szolgáltató a hibaelhárításban – amennyiben szükséges – közreműködik más Szolgáltatókkal. A Szolgáltató felelőssége a hozzáférést biztosító távközlési szolgáltatásra nem terjed ki.

A hibajavításra rendelkezésre álló idő számítása a bejelentés pillanatában indul és folyamatos. A hibajavításra jelen feltételekben meghatározott idő nem számolandó mindaddig, ameddig a hiba kijavítása az Előfizető érdekkörében felmerülő okból, vagy a Szolgáltató érdekkörén kívüli okból nem volt lehetséges.

Nem tartozik a Szolgáltató érdekkörébe azon szolgáltatások és eszközök köre, amelyeket nem a Szolgáltató biztosít, vagy amelyek nem részei a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásnak.

A Szolgáltató az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a Szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az Előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az Előfizetőre. Téves hibabejelentés esetén, amikor nem a Szolgáltatónak felróható hibáról van szó, a Szolgáltató az [ÁSZF II. sz. melléklet 2.2.2. pontja](#) szerinti egyszeri díjat számlázza ki az Előfizetőnek, amennyiben csak a helyszíni kiszállás esetén volt megállapítható, hogy nem a Szolgáltatónak felróható hibáról van szó.

A Szolgáltató által kihelyezett végberendezés fizikai védelme, és a tápellátás biztosítása az Előfizető kötelezettsége. A tápellátás megszakadásából, illetve a tápellátás egyéb meghibásodása miatt beálló károkért és esetlegesen előforduló szolgáltatás kimaradásért a Szolgáltató nem felel. A végberendezés meghibásodása esetén a hibabejelentést követően az elhárítás érdekében az Előfizető köteles beengedni a Szolgáltató alkalmazottait.

6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

Az Előfizetői Szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. A szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetőleg a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben tőle elvárható.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

6.2.1. Nem minősül hibás teljesítésnek

- a) a hibát az előfizető által használt, megfelelőségi tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezés okozta;
- b) a hiba az előfizető tulajdonában lévő végberendezésben van;
- c) hibát a végberendezés nem rendeltetésszerű használata okozta;
- d) a hibát nem jelentették be;
- e) a hibát a szolgáltató a hibaelhárítási időn belül elhárította;
- f) az előfizető nem biztosította a hibaelhárítás lehetőségét az érintett ingatlanon, feltéve hogy a hiba elhárításához szükséges a bejutás;
- g) a szolgáltatás szünetelése.

Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

Amennyiben az előfizetőn kívülálló okból a rendszerre csatlakozás nem lehetséges, a szolgáltató az előfizető által megfizetett bekapcsolási díjat az előfizető részére kamataival együtt visszafizeti.

Amennyiben a szolgáltató az előfizető által bejelentett és valósnak minősülő hiba kijavítását – három hónapig tartó, legfeljebb egy alkalommal meghosszabbítható átmeneti ideig – nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére díjcsökkentést nyújt, amelynek mértéke havonta a havi előfizetési díj legalább 50 %-a.

6.2.2. A előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

A Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták

Ha az Előfizető nincsen megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására.

A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a szolgáltató jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. A Szakértő költségeit utólagosan az a fél köteles viselni, akinek állításai valótlanak bizonyultak.

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

6.3.1. Előfizetői kérdések, kérelmek és bejelentések intézése

A Szolgáltató Előfizetők által feltett adminisztratív vagy technikai jellegű kérdésekre lehetőség szerint azonnal a kérdés előterjesztésével azonos módon válaszol, illetve szükség esetén egy megjelölt későbbi időpontban tájékoztatja az Előfizetőt.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségét biztosító telefonszolgáltatáson keresztül reklámközlemény vagy ajánlat csak abban az esetben továbbítható, ha ezt az előfizető kérte vagy ehhez a hívó fél előzetesen hozzájárul. Az ügyfélszolgálat elérhetősége e hozzájáruláshoz nem köthető.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Az előfizetői panasz intézésére irányadó eljárást egyebekben a szolgáltató általános szerződési feltételei határozzák meg az Fgytv. 17/A. §-ában és 17/C. §-ában foglaltakkal összhangban.

Az Előfizetők a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos kérdéseket, kérelmeket, bejelentéseket személyesen, telefonon, írásban vagy elektronikus levélben az ügyfélszolgálaton terjeszthetik elő. A reklamációkat a Szolgáltató legkésőbb 30 napon belül vizsgálja ki és orvosolja (pl. számlajóváírás), majd az Előfizetőt, az Előfizető által megjelölt módok valamelyikén értesíti.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amelyről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. Ha a Szolgáltató a beszélgetést rögzítette, a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 2 évig visszakereshető módon tárolja. A Szolgáltató az Előfizetői kérelmeket (szünetelés, átírás, áthelyezés, módosítás stb.) és bejelentéseket (Előfizetői adatokban bekövetkezett változása, hibabejelentés stb.) a jelen ÁSZF vonatkozó rendelkezései szerint, az ott meghatározott határidők mellett intézi.

6.3.2. Előfizetői panaszok kezelése

Az Előfizető szóbeli panaszát a Szolgáltatónak azonnal meg kell vizsgálnia, és szükség szerint orvosolnia kell. Ha az Előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az Előfizetőnek átadni, egyebekben pedig a következő bekezdésben írtak alkalmazandóak.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálatához érkező, a Szolgáltatás minőségére vonatkozó írásbeli vagy elektronikus levélben közölt Előfizetői panaszokat kivizsgálja, és a vizsgálat eredményéről a panasz benyújtásától számított 30 napon belül írásban vagy elektronikus levélben tájékoztatja az Előfizetőt. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató a választ indokolással látja el, továbbá abban az Előfizetőt tájékoztatja arról, hogy panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, és mi annak levelezési címe. A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 (öt) évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A szolgáltató kötelezően tájékoztatja az előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az előfizetői szerződésben, hogy

- a) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a szolgáltatónál, az egyes fogyasztóvédelmi szerveknél, illetve az illetékes hatóságoknál,
- b) az ügyfélszolgálatához érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti az előfizetőt,
- c) az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

6.3.3. Díjreklamáció intézése

Az Előfizető szóbeli díjreklamációját a Szolgáltatónak azonnal meg kell vizsgálnia, és szükség szerint orvosolnia kell. Ha az Előfizető a bejelentés kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató a díjreklamációról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadni. Ha a díjreklamáció azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a bejelentésről haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles az Előfizetőnek átadni, egyebekben pedig a lentebb, így különösen a következő bekezdésben írtak alkalmazandóak.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét írásban vagy elektronikus levélben vitatja, a Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, azt megvizsgálja és írásban vagy elektronikus levélben tájékoztatja az Előfizetőt a [I. sz. Melléklet 9.](#) pont szerinti hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célérték szerinti határidőn belül. E határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az Előfizetői szerződést a díjfizetés elmulasztása miatt felmondani. A díjreklamáció elutasítása esetén a Szolgáltató a választ indokolással látja el, továbbá abban az Előfizetőt tájékoztatja arról, hogy díjreklamációjával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, és mi annak levelezési címe. A választ a Szolgáltató 3 évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A fentiek szerinti jegyzőkönyvnek/nyilvántartásnak tartalmaznia kell a következőket:

- 1) az [Eht.](#) 129. § (5) bekezdésének a) és f) pontjai, valamint a 157. § (2) bekezdésének (b) pontja figyelembevételével az Előfizető azonosításához szükséges adatokat;
- 2) a díjreklamáció tárgyát;
- 3) a bejelentés időpontját;
- 4) a díjreklamáció tárgyában tett intézkedéseket;
- 5) a kivizsgálás eredményét;
- 6) az Előfizető értesítésének időpontját és módját.

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

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Ha a szolgáltató számlázási rendszerének zártságát az illetékes miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a szolgáltató a bejelentést öt napon belül nem utasítja el. A tanúsítás megtörténtét a szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi, és erről értesíti az Előfizetőt.

Ha a szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az Előfizető által írásban vagy elektronikus levélben megjelölt bankszámlára vagy magyarországi címre az Előfizető részére egy összegben visszafizeti, feltéve, hogy az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Az Előfizető kérésére a Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az Előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Az egyéni Előfizető kérésére a szolgáltató forgalmazási és számlázási adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Ha a kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a Szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első díjreklamáció bekövetkezett, a Szolgáltató az adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, és a vizsgálat során megállapítást nyert az, hogy a reklamációval érintett szolgáltatási időszakban a számlázás helyességét érintő műszaki hiba nem állt fenn, illetve a Szolgáltató felelősségi körébe eső hálózati szakasz és a végberendezés megfelelnek a hálózat védelmére vonatkozó előírásoknak, a Szolgáltatónak csak azt kell bizonyítania, hogy hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

Amennyiben a számlareklamációval kapcsolatos vizsgálat során az állapítható meg, hogy az Előfizető által használt végberendezés nem rendelkezik az illetékes hatóságnak a korábban hatályos rendelkezések szerint kiadott egyedi-, vagy típusengedéllyel, illetve az erre vonatkozó rendelet szerinti megfelelőségi jelzéssel, és a további vizsgálati eredmények a túlszámlázás egyéb lehetőségét kizárták, a Szolgáltató a reklamációt az Előfizető kérésének elutasításával lezárja. A nem szabványos (vagy nem megfelelő) végberendezés működéséből/használatából eredő esetleges kárért a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

A forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje 15 nap.

6.3.4. Kötbér és kártérítési igények intézése

Az Előfizetőt az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegő megszűnésének napjáig jár.

A Szolgáltatót az előfizetői szerződésekre vonatkozó NMHH elnöki rendelet alapján terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbér teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt - köteles eleget tenni. A Szolgáltató köteles továbbá a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

feltüntetni, hogy az Előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. A Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy köteles eleget tenni, hogy

- a) a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az Előfizető egyenlegén jóváírja,
- b) 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 banki átutalással, egyéb esetben postai úton fizeti meg - feltéve, hogy az Előfizetőnek nincs a Szolgáltatóval szemben fennálló lejárt tartozása.

A Szolgáltató az Előfizetők kártérítési igényeit a jelen ÁSZF [7.3.](#) pontjában foglaltak szerint bírálja el, és az ott meghatározott módon rendezi.

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

6.4.1. Az ügyfélszolgálat működése, a panaszok kezelési rendje

Az ügyfélszolgálat a [1.4.](#) pontban írt kiszolgálási módokon és időszakokban működik, azaz érhető el az ügyfelek számára. A panaszokat a Szolgáltató a [6.3.2.](#) pontban írtak szerint rendben kezeli.

6.4.2. Az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetére szóló 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékét a [1. sz. Melléklet 9.](#) pont határozza meg. A telefonos ügyfélszolgálat felkeresése történhet telefonon, faxon, és e-mailen.

Az ügyfélszolgálati irodát személyesen felkereső Előfizető várakozási ideje maximum 60 perc lehet.

Az ügyfélszolgálat és hibabejelentő felkeresése történhet telefonon, faxon, e-mailen és személyesen. A hibabejelentés végett személyes ügyfélfogadás kizárólag előre egyeztetett időpontban történhet. A hibabejelentőt személyesen felkereső Előfizető várakozási ideje maximum 60 perc lehet.

Az online ügyfélszolgálat rendelkezésre állása éves szinten: 90%. Az online ügyfélszolgálatához az Előfizető részére a Szolgáltató szerződéskötéskor automatikusan hozzáférést (azonosító és jelszó) biztosít.

6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

A Szolgáltató tudakozó szolgáltatást nem tart fenn. A Szolgáltató – az Előfizető hozzájárulásától függően – az Előfizető nevét, lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát köteles a tudakozó szolgáltatást nyújtó egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató részére átadni. Az így átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

A telefonszolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozó szolgáltatást, valamint hogy az országos belföldi tudakozó szolgáltatás az Európai Gazdasági Térség más végfelhasználói számára hanghívás vagy SMS útján közvetlenül hozzáférhető legyen.

6.6. Tájékoztatás a Szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése

Az Előfizetőt megilleti a peres- és nemperes eljárások megindításának lehetősége a Szolgáltatóval szemben. Az adott Szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogvita sikeres megindításának feltétele, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatással összefüggésben az Előfizetőt érintő jogsértést vagy szerződésszegést kövessen el, és az Előfizető a jogérvényesítésre nyitva álló határidőn belül formailag és tartalmilag egyaránt megfelelő dokumentummal kezdeményezze az illetékes bíróság/hatóság/szervezet előtt a megfelelő eljárás lefolytatását.

6.6.1. Hatósági hatáskör időbeli kerete

(1) Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

(2) Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet az (1) bekezdés szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

(3) Az előfizetői szerződés megszegése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató az Elnök által rendeletben meghatározottak szerinti kötbért köteles fizetni, ami a ÁSZF 6.pontjában vannak részletezve.

(4) Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tárgyában (kérelemmel, bejelentéssel) a Hatóság eljárása a hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezésétől számított hat hónapon belül kezdeményezhető.

(5) Amennyiben a kérelmező a (4) bekezdésben foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy a (4) bekezdésben foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét. Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében, egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

6.6.2. A felügyeleti szervek elérhetősége (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség)

- **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság** (cím: 1015 Budapest, Ostrom utca 23-25., levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75., telefon: +36-1-457-7100, fax: +36-1-356-5520, e-mail: info@nmhh.hu, honlap: www.nmhh.hu, amely honlapon az ügyfélszolgálati irodák címe és elérhetősége ugyancsak megtalálható)
- **Média- és Hírközlési Biztos** (levelezési cím: 1525 Budapest, Pf. 75., telefon: +36-1-457-7100, fax: +36-1-356-5520, e-mail: info@nmhh.hu)
- **FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁGOK ELÉRHETŐSÉGEI**
 - **Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**
Levelezési cím: 6000 Kecskemét, PF 209. Ügyfélszolgálat címe: 6000 Kecskemét, Klapka u. 34.
Telefonszám: 06 -76-481-405 E-mail: fogyved_daf_kecskemet@nfh.hu
 - **Baranya Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**
Levelezési cím: 7623 Pécs, Szabadság u. 7. Ügyfélszolgálat: 7623 Pécs, Szabadság u. 7.
Telefonszám: 06-72-510-494, 06-72-510-790 E-mail: fogyved_ddf_pecs@nfh.hu
 - **Békés Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**
Levelezési cím: 5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4. Ügyfélszolgálat címe: 5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4. Telefonszám: 06-66-546-150, 06-66-546-151 E-mail: fogyved_daf_bekescsaba@nfh.hu
 - **Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**
Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 144. Ügyfélszolgálat címe: 1052 Budapest, Városház u. 7.
Telefonszám: 06-1-450-2598 E-mail: fogyved_kmf_budapest@nfh.hu
 - **Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség** Levelezési cím: 3530 Miskolc, Meggyesalja u. 12. Ügyfélszolgálat címe: 3501 Miskolc, Pf.:589 Telefonszám: 06-46-506-071 E-mail: fogyved_emf_miskolc@nfh.hu
 - **Csongrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**
Levelezési cím: 6721 Szeged, Tisza L. krt. 11. Ügyfélszolgálat címe: 6701 Szeged, PF: 12.
Telefonszám: +36 62 541 737 E-mail: fvf@fvf.csmkh.hu
 - **Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség** Levelezési cím: 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14. Ügyfélszolgálat címe: 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936. Telefonszám: +36 62 541 737 E-mail: fogyved_kdf_szekesfehervar@nfh.hu
 - **Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség** Levelezési cím: 9002 Győr, Pf.: 311. Ügyfélszolgálat címe: 9022 Győr, Türr István u. 1. Telefonszám: 06-96-329-244 E-mail: fogyved_nydf_gyor@nfh.hu
 - **Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**
Levelezési cím: 4002 Debrecen, Pf. 475. Ügyfélszolgálat címe: 4024 Debrecen, Szent Anna u. 36. Telefonszám: 06-52-533-924 E-mail: fogyved_eaf_debrecen@nfh.hu
 - **Heves Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**
Levelezési cím: 3301 Eger, Pf.: 81. Ügyfélszolgálat címe: 3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9. Telefonszám: 06-36-515-598 E-mail: fogyved_emf_eger@nfh.hu
 - **Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség** Levelezési cím: 5000 Szolnok, Ady Endre út 35-37. Ügyfélszolgálat címe: 5000 Szolnok, Ady Endre út 35-37. Telefonszám: 06-56-513-336 E-mail: fogyved_eaf_szolnok@nfh.hu
 - **Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség** Levelezési cím: 2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2. Ügyfélszolgálat címe:

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2. Telefonszám: 06-34-309-303 E-mail: fogyved_kdf_tatabanya@nfh.hu

- **Nógrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**
Levelezési cím: 3100 Salgótarján, Mérleg út 2. Ügyfélszolgálat címe: 3100 Salgótarján, Mérleg út 2. Telefonszám: 06-32-511-116 E-mail: fogyved_emf_salgotarjan@nfh.hu
 - **Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség** Levelezési cím: 1365 Budapest, Pf.: 270. Ügyfélszolgálat címe: 1135 Budapest, Lehel utca 43-47. Telefonszám: 06-1-329-7017, +36-1-236-3900 E-mail: fogyved.pestmegye@pmkh.hu; fogyved.pestmegye@pmkh.hu
 - **Somogy Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**
Levelezési cím: 7401 Kaposvár, Pf.: 76. Ügyfélszolgálat címe: 7400 Kaposvár, Csokonai u. 3. Telefonszám: 06-82-510-868 E-mail: fogyved_ddf_kaposvar@nfh.hu
 - **Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség** Levelezési cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10. Ügyfélszolgálat: Hatzel tér 10. Telefonszám: 06-42-500-694 E-mail: fogyved_eaf_nyiregyhaza@nfh.hu
 - **Tolna Megye Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség** Levelezési cím: 7100 Szekszárd, Szt. István tér 11-13. Ügyfélszolgálat címe: 7100 Szekszárd, Szt. István tér 11-13. Telefonszám: 06-74-510-414 E-mail: fogyved_ddf_szekszard@nfh.hu
 - **Vas Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség** Levelezési cím: 9700 Szombathely, Petőfi S. u. 8. Ügyfélszolgálat címe: 9700 Szombathely, Petőfi S. u. 8. Telefonszám: 06-94-505-220, 06-94-505-219 E-mail: fogyved_nydf_szombathely@nfh.hu
 - **Veszprém Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**
Levelezési cím: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1. Ügyfélszolgálat címe: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1. Telefonszám: 06-88-564-136 E-mail: fogyved_kdf-veszprem@nfh.hu
 - **Zala Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**
Levelezési cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24. Ügyfélszolgálat címe: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24. Telefonszám: 06-92-510-530 E-mail: fogyved_nydf_zalaegerszeg@nfh.hu
- Az illetékes Megyei Kormányhivatal műszaki engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály elérhetőségeit megtalálja www.kormanyhivatal.hu oldalon.
 - **Gazdasági Versenyhivatal** (cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5., levelezési cím: 1245 Budapest 5. Pf. 1036, telefon: +36-1-472-8851, fax: +36-1-472-8905, e-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu, honlap: www.gvh.hu)
 - **Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete** (cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: 1535 Budapest, 114. Pf. 777., telefon: +36-1-489-9100, fax: +36-1-489-9102)

6.6.3. A békéltető testülethez való fordulás jogáról

Az Előfizető jogosult békéltető testülethez fordulni, a békéltető testület eljárásának célja az Előfizető és a Szolgáltató közötti vitás ügy (jogvita) egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügy eldöntése a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület hatáskörébe az áruk és szolgáltatások minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint az Előfizetői szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

rendezése tartozik. A békéltető testület hatáskörébe nem tartoznak bele azok az ügyek, amelyekre jogszabály más szerv hatáskörét állapítja meg.

Bármely, az Általános Szerződési Feltételekből illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésből eredő jogvita esetére mind Szolgáltató, mind Előfizető kölcsönösen alávetik magukat a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület (Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., Telefon: +36-1-488-2131, Fax: +36-1-488-2186, E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu) illetékességének. Az illetékes bíróságot a [6.3.3.](#) pont határozza meg.

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

7.1. Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, a 20/A. § szerinti internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

7.1.1. Egyszeri díjak

A szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani. Hasonló szolgáltatások esetén a szolgáltató akkor jogosult eltérő belépési díjat alkalmazni, ha azt a szolgáltatás nyújtása vagy igénybevételének körülményei, különösen az időtartam, a hozzáférési hely, illetve más igénybe vett szolgáltatások indokolják. A belépési díjból adott kedvezmény nem alkalmazható oly módon, hogy az előfizetők szolgáltatók és szolgáltatások közötti szabad választását befolyásolja, gátolja.

Bekapcsolási, belépési díj

Az előfizető bekapcsolása érdekében hozzáférési pont létesítéséért díjat kell fizetni. A bekapcsolási díj tartalmazza az előkészítési (szervezés, műszaki felmérés, kapcsolódó adminisztratív költségek) díjat, továbbá a létesítési díjat (anyag és munkadíj). A bekapcsolási díj fejében egy hozzáférési pont kerül kiépítésre, további hozzáférési pontokat a Szolgáltató csak a kiépítési költség felszámolásával építi ki. A belépési díj mértékét a [ÁSZF II. sz. melléklete](#) tartalmazza.

Visszakapcsolási díj

Ha a havi díj megfizetése határidőben nem történik meg és a felszólítás kézhezvételétől számított 15 nap is eredménytelenül telik el, 30 napos felmondási idő letelte után a szerződés megszűnik és a szolgáltatást meg kell szüntetni. Amennyiben az előfizető kéri a visszakapcsolást, úgy a szolgáltatás helyreállítására a díjtartozás késedelmi kamattal növelt összegének kifizetése után visszakapcsolási díj ellenében van mód

Visszakapcsolási díjat kell fizetni az előfizető kérelmére történt szolgáltatás szüneteltetésének befejezése után. A visszakapcsolási díj összege a [ÁSZF II. sz. mellékletében](#) található

Kiszállási alapidíj, munkavégzés óradíja

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Ha a Szolgáltató kiszáll a hozzáférési ponthoz, és a hiba az előfizető oldaláról merül fel (pl. vevőkészülék hiba) a Szolgáltató jogosult kiszállási alapidíjat, valamint a munka elvégzéséért óradíjat felszámolni, továbbá ha előzetes egyeztetett időpontban az előfizetőhöz kiszáll, de a bejutás akadályozott, a Szolgáltató jogosult kiszállási alapidíjat felszámolni az újbóli kiszálláskor. A Kiszállási alapidíj és óradíj mértéke a [ÁSZF II. sz. mellékletében](#) került meghatározásra.

Kedvezmények az egyszeri díjakban

A szolgáltató dönthet kedvezményekről, határozott ideig tartó akciókról, amelyek az egyszeri díjakat csökkenthetik. A szolgáltató a kedvezmények, akciók mértékét és feltételeit közzéteszi.

A szolgáltató jogosult a hozzáférési díjakban – előre meghirdetett akciókban – az azonos helyzetben lévők azonos elbírálása elvének figyelembevételével kedvezmények nyújtását.

Adminisztrációs díjak

Számlamásolat díja

A Szolgáltató az előfizető által kért számlamásolatért egyösszegű díjat számol fel.

A Szolgáltatások nyújtásával, biztosításával kapcsolatos, illetve szankciós jellegű, egyszeri teljesítést megkövetelő díjtételek, melyeket részletesen a jelen [ÁSZF II. sz. melléklete](#) tartalmazza.

7.1.2. Rendszeres díjak és forgalmi díjak

7.1.2.1. A Szolgáltatások díjainak megállapítása és módosítása

A Szolgáltató a szolgáltatási díjakat a gazdálkodását, valamint a Szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési és működési költségek alapján - a hatósági ár kiszámítására vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi előírások keretei között - szabadon állapítja meg.

A szolgáltatási díjakat a Szolgáltató az [Eht.](#) 132. § (2) bekezdés c) pontja alapján jogosult minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének megfelelően egyoldalúan módosítani, továbbá jogosult bármikor egyoldalúan módosítani, ha azt a gazdálkodását, illetőleg a Szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési, működési költségek emelkedése, a hálózat műszaki korszerűsítése vagy jogszabályi változások indokolják. A Szolgáltató a szolgáltatási díjak módosítását köteles a hatálybalépést megelőzően 30 (harminc) nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni és arról az Előfizetőt közvetlenül - elektronikus levélben, vagy egyéb távközlési úton - megfelelően értesíteni.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató nem számolhat fel külön díjat a szolgáltatás nyújtásával szükségképpen együtt járó, vagy ahhoz szorosan kapcsolódó, a szokásos mértéket meg nem haladó költségű szolgáltatási elem címén. Különösen nem számítható fel külön díj számla kiállításáért a számla formátumától, illetve a számla befizetéséért a befizetés módjától függetlenül. Az előző rendelkezés nem akadályozza annak, hogy a szolgáltató az előfizetőnek kedvezményeket nyújtson.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Előfizetési díj

Az előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított fix díj, amelyet az Előfizető a választott Szolgáltatás és a Szolgáltatás keretében az Előfizetőnek biztosított berendezések rendelkezésre állásáért, illetve a választott Szolgáltatásban benne foglalt forgalmi időmennyiségért fizet. Ha a Szolgáltatás megkezdésére vagy szüneteltetésére a számlázási időszak közben kerül sor az előfizetési díj időarányos része fizetendő, és a benne foglalt forgalmi időmennyiség is időarányosan csökken, szünetelés esetén tekintettel a vonatkozó további szabályokra. Az egyes szolgáltatáscsomagok előfizetési díjait jelen [ÁSZF II. sz. melléklete](#) tartalmazza. Az akciós szolgáltatás csomagok kedvezményes előfizetési díjait az [ÁSZF II/b. sz. melléklete](#) tartalmazza.

Az olyan, internet-hozzáférési szolgáltatást más szolgáltatással együtt tartalmazó előfizetői szerződés esetén – ideértve azt is, ha a szolgáltató az internet-hozzáférési szolgáltatást nem előfizetői szolgáltatással csomagban értékesíti –, amelyben az internet-hozzáférési szolgáltatás díja forgalomtól független, vagy az adatmennyiség előre meghatározott, a szolgáltató köteles a számlán és az [EHT. 142. § \(1\) bekezdésében](#) meghatározott számlamellékletben az internet-hozzáférési szolgáltatás díját – ideértve a szolgáltatás díjára vonatkozó kedvezményeket is – a többi, számlában foglalt szolgáltatás díjától elkülönítetten is feltüntetni.

Forgalmi díjak

A forgalmi díj minden megkezdett számlázási időszakra számított változó összegű díj, amelyet az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételével arányosan fizet. A forgalmi díj kiszámításának alapját képezheti a Szolgáltatás igénybevételének ideje (percdíj), az átvitt vagy tárolt adat mennyisége (megabyte díj), illetve egyéb mért adat. Az egyes szolgáltatáscsomagok forgalmi díjait jelen [ÁSZF II. sz. melléklete](#) tartalmazza.

7.1.3. Díjazási időszakok, díjcsomagok

Átalány díjas szolgáltatás esetében a szolgáltató utalhat az átalányra vagy a szolgáltatás átalánydíjas jellegére is. Internet elérési szolgáltatásnál a szolgáltató idő és forgalmi korlátot nem szab, csak kivételes esetekben, amit az előfizetői szerződésben minden esetben feltüntet.

Egyéb esetek:

Adatmennyiségen alapuló szolgáltatás díjának számítását és számlázását az általános szerződési feltételekben rögzített egységekben kell kialakítani.

Nem beszéd célú adatforgalmi kapcsolatok, hívások esetén az [EHT. 142. § \(2\) bekezdése](#) szerinti számlamellékletnek hozzáférés típusonként a következőket kell tartalmaznia:

- a) a nem beszéd célú adatforgalom időpontja;
- b) adatforgalom mennyisége vagy időalapú számlázásnál az adatforgalom időtartama;
- c) egységnyi forgalom vagy időalapú díj számlázásánál az egységnyi időalapú díj;
- d) az adatforgalom díja.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

7.1.4. A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja

A számlák az Előfizetővel történt megegyezés alapján havi, negyedéves, féléves, éves és eseti rendszerességgel készülhetnek.

A számlák - a felek eltérő megállapodása hiányában, illetve amennyiben az adott Szolgáltatás jellegéből fakadóan más nem következik - havi rendszerességgel készülnek. A Szolgáltató a számlákat minden tárgyhónapot megelőző hónap 20. napjáig elkészíti és legkésőbb a tárgyhónapot megelőzően postára adja, vagy elektronikus számlaként megküldi. A számlákon szereplő kibocsátási dátum legkorábbi dátuma a postára adás vagy az elektronikus úton történő megküldés napja lehet. A fizetési határidő a számla kibocsátásától számítottan legalább 8 naptári nap. A számlák felépítése: egyszeri díjak + havidíjak + forgalmi díjak + késedelmi kamatok. Az Előfizető a szolgáltatási díjakat az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltak alapján havonta előre, azonos hónapban vagy utólag köteles megfizetni. Utólag fizetés esetén a havi díjak a tárgyhónapot követő hónapban, előre fizetés esetén a tárgyhónapot megelőző hónapban, azonos hónapban fizetés esetén pedig a tárgyhónapban kerülnek kiszámlázásra. Emiatt az előre számlázott Szolgáltatások esetében a Szolgáltató a Szolgáltatás aktiválásakor a tört tárgyhónapra vonatkozó havi díjat együtt számlázza ki a következő hónapra vonatkozó teljes havi díjjal.

A Szolgáltató a számlákat negyedéves, féléves, éves és eltérő eseti rendszeresség esetén minden tárgydíj időszakot megelőző hónap 20. napjáig elkészíti és legkésőbb a tárgydíj időszakot megelőzően postára adja, vagy elektronikus számlaként megküldi. A számlákon szereplő kibocsátási dátum legkorábbi dátuma a postára adás vagy az elektronikus úton történő megküldés napja lehet. A fizetési határidő a számla kibocsátásától számítottan legalább 8 naptári nap. A számlák felépítése: egyszeri díjak + tárgydíj időszaki díj + forgalmi díjak + késedelmi kamatok. Az Előfizető a szolgáltatási díjakat az Egyedi Előfizetői Szerződésben foglaltak alapján tárgydíj időszakonként előre, az adott tárgydíj időszak folyamán vagy utólag köteles megfizetni. Utólag fizetés esetén a tárgydíj időszaki díj a tárgydíj időszakot követő hónapban, előre fizetés esetén a tárgydíj időszakot megelőző hónapban, tárgydíj időszak folyamán történő fizetés esetén pedig a tárgydíj időszakban kerülnek kiszámlázásra. Emiatt az előre számlázott Szolgáltatások esetében a Szolgáltató a Szolgáltatás aktiválásakor a tört tárgydíj időszakra vonatkozó tárgydíj időszaki díjat együtt számlázza ki a következő tárgydíj időszakra vonatkozó teljes tárgydíj időszaki díjjal.

A számla kiegyenlítése történhet egyedi banki átutalással, bankkártyás vásárlással, csoportos beszedéssel, a Szolgáltató által kibocsátott csekken, postai utalványon, vagy bankkártyás fizetéssel. Elektronikus számlázási rendszer alkalmazása esetén az Előfizető egyedi banki átutalással vagy csoportos beszedéssel köteles teljesíteni. A Szolgáltatónál személyesen történő befizetés a számlakiegyenlítés rendes módjaként - felek kifejezett eltérő megállapodása hiányában - nem alkalmazható. A Szolgáltató a számlát az Egyedi Előfizetői Szerződésben az Előfizető által meghatározott fél nevére állítja ki, és az Előfizető által megadott bármely magyarországi címre küldi ki. A Szolgáltató a díjtételeket Bruttó 700,-Ft alatt nem számlázza ki, ezen tételek kiszámlázásra akkor kerül sor, amikor azok összesített összege meghaladja a Bruttó 1.000,-Ft összeget, vagy az Előfizetői szerződés bármely okból megszűnik. A Szolgáltató az előre beszedett és az Előfizető részére visszajáró összegeket a megíjúsulástól számított 30 (harminc) napon belül köteles visszafizetni, a Bruttó 300,-Ft összeg alatti visszafizetési kötelezettség esetén az összeget a Szolgáltató kizárólag az Előfizető kifejezett írásbeli kérésére, banki átutalással vagy a

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Szolgáltató által erre kijelölt helyen készpénzben fizeti vissza Előfizetőnek. Az előfizetői jogviszony megszűnése okán esedékes visszafizetések költségei annak függvényében terhelik teljes mértékben Szolgáltatót vagy Előfizetőt, hogy melyikük érdekkörében felmerült okból került sor az előfizetői jogviszony megszűnésére.

A Szolgáltató a számlákat az egyedi Előfizetői szerződésben megjelölt Előfizető nevére állítja ki, és az Előfizető által megadott lakóhelyre (székhelyre) vagy egyéb levelezési címre küldi meg. A megküldés történhet postai úton papír alapú számlaként vagy elektronikus számlaként.

Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. Amennyiben az [Eht.](#) 144. § (4) bekezdése (miszerint a Szolgáltató a Szolgáltatás jellegéből fakadóan nem köteles számlalevelet küldeni) szerinti vagy egyéb elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörtént az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. Ha az Előfizető a számlát a számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy azt köteles 5 napon belül az ügyfélszolgálaton jelezni.

A Szolgáltató által megküldött számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőben köteles kiegyenlíteni. Az Előfizető számláinak egyenlegéről az ügyfélszolgálaton bármikor tájékoztatást kérhet.

Amennyiben az Előfizető ehhez hozzájárul, a Szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az Előfizető részére. Elektronikus számlaküldés esetén az Előfizető papír alapú számlapéldányát az elektronikus számla megküldésének időpontját követően és a Szolgáltató által erre kijelölt helyen jogosult személyesen vagy az arra jogosult képviselője/meghatalmazottja útján térítésmentesen átvenni. Papír alapú számlapéldányra a fentieknek megfelelően az Előfizető abban az esetben tarthat igényt, amennyiben a vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződése hatályban van, vagy annak megszűnése óta legfeljebb 6 hónap telt el, és a Szolgáltató archiválási kötelezettsége a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján az adott számla tekintetében fennáll. Ezen kérdéskör tekintetében bővebb tájékoztatást a Szolgáltató ügyfélszolgálatára nyújt.

7.1.4.1. A díjszámlázás integritása

A Szolgáltató olyan egységes rendszerű nyilvántartási és ehhez kapcsolódó számlázási rendszert köteles alkalmazni, amely biztosítja az Előfizetők pontos és naprakész nyilvántartását, az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatások pontos meghatározásának lehetőségét, a távközlési adatvédelmet és azt, hogy a nyilvántartási és a számlázási rendszerbe kizárólag az erre feljogosított személyek léphetnek be felhasználóként.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

A számlázás az Előfizető nyilvántartott adatai alapján, a nyilvántartott forgalmi illetve idő felhasználási adatok alapján automatikusan történik, a számlázási rendszer automatikusan átveszi a nyilvántartási rendszernek Előfizetőre vonatkozó adatait.

A nyilvántartási rendszer a számlázáshoz szükséges adatokat, adatforgalom esetén Megabyte pontossággal, időfelhasználás esetén másodperc pontossággal rögzíti. Amennyiben az adatok ezen mértékegységeknél nagyobb felbontásban is rendelkezésre állnak, úgy a kerekítés általános szabályai szerint történik az adatok előállítása.

Szolgáltató a polgári jog általános szabályai szerint felel azokért a károkért, amelyek azért következtek be, mert a számlázási-nyilvántartási rendszert megfelelő jogosultsággal nem rendelkező személy megváltoztatta, módosította vagy egyéb módon befolyásolta.

7.1.4.2. A hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt megillető díjcsökkentés mértéke

A Szolgáltatásban bekövetkezett, a Szolgáltató érdekkörében felmerült hiba kijavításának átmeneti vagy tartós lehetetlensége esetén az Előfizetőt díjcsökkentés illeti meg. A díjcsökkentés mértéke az átmeneti vagy tartós lehetetlenség időszakára eső naptári napok tekintetében a hiba regisztrálását megelőző, az előző hat hónapban az Előfizető által az Előfizetői Szerződés alapján az adott Szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (prepaid szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg 30 (harminc) százaléka. Hat hónapnál rövidebb Előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az Előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

7.1.4.3. Közvetített áruk és szolgáltatások ellenértékének továbbszámolása

Ha a Szolgáltató az általa nyújtott Szolgáltatással együtt saját nevében más Távközlési Alapszolgáltatótól vagy szállítótól vásárolt árukat és szolgáltatásokat is továbbértékesít, úgy ezen áru vagy szolgáltatás továbbértékesítésének tényét a kiállított számlán feltünteti

7.1.4.4. A kapcsoltvonalis Internet szolgáltatás számlázása

A Szolgáltató a kapcsolt vonalis Internet szolgáltatás díját a „hagyományos” elszámolási módon számlázza ki, amely szerint az Internet-hozzáférés díját, valamint a fentebb megjelölt egyéb díjakat a Szolgáltató számlázza ki az Előfizető részére, míg a Szolgáltatás igénybevételével összefüggő távközlési díjat a Távközlési Alapszolgáltató számlázza ki az Előfizető és a Távközlési Alapszolgáltató között létrejött Előfizetői szerződés alapján.

A hagyományos elszámolási módot a Szolgáltató jogosult megszüntetni abban az esetben, ha a Szolgáltató és a Távközlési Alapszolgáltató között létrejött hálózati hozzáférési szerződés rendelkezései alapján áttér a „fordított” elszámolási módon történő számlázásra, amely szerint az Előfizető a Szolgáltatással kapcsolatos Internet-hozzáférési és azzal összefüggő távközlési díjait a szolgáltató számlázza ki az Előfizető részére.

7.1.4.5. Időszakos elszámolású Szolgáltatások

A szolgáltató meghatározott időszakonként számlát bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmazza az Előfizető által igénybevett Szolgáltatásért fizetendő díjakat.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

A szolgáltató az első számlát a Szolgáltatás beindításától számított 10 napon belül állítja ki, amely a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak végéig részarányosan számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja. A szolgáltató a további számlákat az adott hónap 10. napjáig állítja ki, amely az aktuális számlázási időszak előfizetési díját, az ezt megelőző számlázási időszak forgalmi díját, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja.

7.1.4.6. Előre fizetett („prepaid”) Szolgáltatások

Ha az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget a Szolgáltatónak előre megfizeti, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatást mindaddig nyújtja, amíg az Előfizető által befizetett összeg az Előfizető által bonyolított forgalmat fedezi. Ezen összeg teljes felhasználását követően az Előfizető újabb összeget fizethet be.

Egyes előre fizetett Szolgáltatások esetén a Szolgáltató a szerződés hatályba léptető feltételeként határozhatja meg az Előfizető szerződésszerű teljesítését. Az előre fizetett időszak a Szolgáltatás üzembe helyezésétől az Egyedi Előfizetői Szerződésben feltüntetett, az Előfizető által vállalt időtartam végéig tart. Az előre fizetett („prepaid”) Előfizetői szerződésre, így különösen a megkötésére, módosítására, felmondására, megszüntetésére a jelen ÁSZF-ben írtak megfelelően alkalmazandók.

Előre fizetett („prepaid”) Szolgáltatások esetén - az egyenlő elbánás elvét nem sértve az Előfizetők meghatározott csoportjai tekintetében - a Szolgáltató két különböző számlázási módot jogosult alkalmazni.

Szolgáltató a Szolgáltatás üzembe helyezését megelőzően számlát állít ki, amely tartalmazza az Előfizető által igénybevett Szolgáltatásért fizetendő díjakat.

- Az Előfizetői teljesítés a Szolgáltatás üzembe helyezésének feltétele: A Szolgáltató a számlát a szerződés megkötésétől számított 3 napon belül állítja ki, amely az üzembe helyezéstől az egyedi szerződésben vállalt teljes időtartam végéig számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja.

Az Előfizetői teljesítés nem feltétele a Szolgáltatás üzembe helyezésének: Szolgáltató a Szolgáltatás üzembe helyezését követően számlát állít ki, amely tartalmazza az Előfizető által igénybevett Szolgáltatásért fizetendő díjakat. A Szolgáltató a számlát a Szolgáltatás beindításától (üzembe helyezésétől) számított 10 napon belül állítja ki, amely az üzembe helyezéstől az egyedi szerződésben vállalt teljes időtartam végéig számlázott előfizetési díjat, a szerződéskötéstől az aktuális számlázási időszak kezdetéig felmerülő forgalmi díjat, valamint az egyszeri díjakat tartalmazhatja.

7.1.5. Kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt

A Szolgáltató az által nyújtott kedvezményeket és az igénybevétel feltételeit, minden esetben feltünteti az Előfizetői szerződésben. A kedvezményeket a szolgáltató általában egy

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

vagy kétéves szerződés időtartam vállalásához köti. A határozott időre vállalt szerződés eseteihez kapcsolt kedvezmények esetén, a díjszabásban mindenkor feltüntetni a kedvezmény mértékét és a igénybe vétel feltételeit (pl. telepítési vagy belépési kedvezmény, díjcsomagra vonatkozó kedvezmény, készülék ár kedvezmény). Ha a Szolgáltató az Előfizetőnek felróható okból szünteti meg a szolgáltatást, az Előfizető oldalán felmerülő oknak számít a Szolgáltató részéről az Előfizető díjtartozása miatt történő felmondás, akkor az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződésben meghatározott mértékű igénybe vett kedvezmények megfizetésére köteles, kötbér címén. A Szolgáltató az egyes akciókat, az akciók feltételeit (így különösen a díjakat), valamint akciókban való részvétel feltételeit a www.externet.hu internetes honlapon teszi közzé.

7.1.6. A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak

A szolgáltató az előfizető által kért szüneteltetés visszakapcsolása esetén díjat számíthat fel, melynek mindenkor mértékét a ÁSZF [II. sz. Melléklete](#) tartalmazza. A részletes szabályokat az ÁSZF [5.](#) pontja tartalmazza.

7.1.6.1. Szünetelés esetén fizetendő díj

A Szolgáltató az Előfizető kérésére történő szünetelés esetén jogosult az Előfizető részére csökkentett díjat számlázni. Az egyes szolgáltatáscsomagok szüneteltetése esetén fizetendő díj mértékéről a jelen ÁSZF [II. sz. Melléklet 2.6.8.](#) rendelkezik.

7.1.6.2. A Szolgáltatás korlátozása esetén fizetendő díj

A Szolgáltatás Előfizető szerződésszegése miatti korlátozása esetén a Szolgáltató a nyújtott Szolgáltatással arányos díj számlázására jogosult.

7.2. A különböző fizetési módokból adódó, Előfizetőt érintő eltérések

Az Előfizető köteles az általa használatba vett Szolgáltatás, Szolgáltató által meghatározott díjat határidőre megfizetni.

A számlafizetés történhet postai csekken, banki átutalással, azonnali beszédési megbízással (számlaterheléssel), készpénzcsekken történő befizetéssel, bankkártyás fizetéssel, vagy a Szolgáltató pénztárában történő készpénzbefizetéssel. Elektronikus vagy összevont számlaküldés esetén a Szolgáltató az Egyedi Előfizetői Szerződésekben meghatározott mértékű kedvezményt jogosult nyújtani az Előfizetők részére, az egyenlő elbánás elvének betartása mellett.

Előfizető díjfizetési módként kérheti a számlaterhelésre való állítást, mely egy, a Szolgáltató által kezdeményezett, közvetlen bankszámla-terhelést jelent az Előfizető bankszámláján az általa adott előzetes felhatalmazás alapján.

Előfizető az Előfizetési szerződés megkötésekor fizetési módként jelölheti meg a számlaterhelést, minden egyéb esetben írásos nyilatkozat szükséges a számlaterhelésre való átállításhoz.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Szolgáltató számlaterhelést havonta két alkalommal, először a fizetési határidőt megelőzően, másodszor a fizetési határidőt követő 6. napon kezdeményez, beleértve azon Előfizetők számlatartozásait is, amelyek az előző alkalommal sikertelennek bizonyultak. A Szolgáltató egy számla vonatkozásában legfeljebb két alkalommal kísérli meg az Előfizető bankszámlájának terhelését.

Azon Előfizetők esetében, akiknek első terhelési kísérlete sikertelennek bizonyul, a Szolgáltató a előfizetői szerződésben megjelölt értesítési módok egyikén felveszi a kapcsolatot az Előfizetővel, a számlaterhelés adatainak egyeztetése végett (bankszámlaszám, fogyasztó azonosító, jogosult azonosító, potenciálisan limit összeg).

Bankkártyás fizetés esetén a bankkártya adatok megadásához az előfizetőt átirányítjuk a OTP Mobil Kft. Simple Pay oldalára. Az Externet Zrt. „cs.a.” bankkártya adatokat nem kezel és nem tárol. A bankkártya terhelés elindításához szükséges az alábbi adattovábbítási nyilatkozat elfogadása:

Elfogadom, hogy az Externet Zrt. „cs.a.” (3043 Egyházasdengelg, Rákóczi út 40.) által a www.externet.hu, felhasználói adatbázisában tárolt alábbi személyes adataim átadásra kerüljenek a OTP Mobil Kft. (1093 Budapest, Közraktár utca 30.), mint adatkezelő részére. A továbbított adatok köre: felhasználónév, vezetéknev, keresztnév, ország, telefonszám, e-mail cím. Az adattovábbítás célja: a felhasználók részére történő ügyfélszolgálati segítségnyújtás, a Tranzakciók visszaigazolása és a felhasználók védelme érdekében végzett fraud-monitoring.

Bankkártyás fizetés esetén a Szolgáltató felajánlhatja a havi automatikusan ismétlődő bankkártya terhelés lehetőségét az Előfizetőnek. Ennek igénybevételére csak a szolgáltató által meghatározott szolgáltatások esetén van lehetőség. Az ismétlődő bankkártya terhelés esetén Szolgáltató bankkártya adatokat nem kezel, és nem tárol.

Az ismétlődő bankkártyás fizetés (továbbiakban: „Ismétlődő fizetés”) egy, a Simple Pay által biztosított bankkártya elfogadáshoz tartozó funkció, mely azt jelenti, hogy az Előfizető által a regisztrációs tranzakció során megadott bankkártya adatokkal a jövőben újabb fizetéseket lehet kezdeményezni a bankkártya adatok újbóli megadása nélkül. Az ismétlődő fizetés ún. „eseti hozzájárulásos” típusa minden tranzakció esetében az Előfizető eseti jóváhagyásával történik, tehát, valamennyi jövőbeni fizetésnél jóvá kell, hogy hagyja a tranzakciót. A sikeres fizetés tényéről Előfizető minden esetben a hagyományos bankkártyás fizetéssel megegyező csatornákon keresztül értesítést kap.

Eseti hozzájárulás esetén az alábbi nyilatkozat elfogadása szükséges:

„Az Ismétlődő fizetés igénybe vételéhez jelen nyilatkozat elfogadásával Ön hozzájárul, hogy a sikeres regisztrációs tranzakciót követően jelen webshopban (www.externet.hu) Ön az itt található felhasználói fiókjából kezdeményezett későbbi fizetések a bankkártyaadatok újbóli megadása nélkül menjenek végbe.

Figyelem (!): a bankkártya adatok kezelése a kártyatársasági szabályoknak megfelelően történik. A bankkártya adatokhoz sem Externet Zrt. „cs.a.”, sem az OTP Mobil Kft. nem fér hozzá. Az Externet Zrt. „cs.a.” által tévesen vagy jogtalanul kezdeményezett ismétlődő fizetéses tranzakciókért közvetlenül Externet Zrt. „cs.a.” felel. Externet Zrt. „cs.a.” fizetési szolgáltatójával (OTP Mobil Kft.) szemben bármilyen igényérvényesítés kizárt.”

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

7.2.1. A számla kiegyenlítésének napja

- a) Banki átutalás esetén az a nap amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg.
- b) Bankkártyás fizetés esetén az a nap amikor a Szolgáltató bankszámlájára megérkezik a befizetett összeg.
- c) Készpénzes befizetés esetén az a nap, amikor az Előfizető az esedékes díj összegét készpénzben kiegyenlíti.
- d) csoportos beszedési megbízás esetén az a nap, amikor a bank sikeresen megterheli az ügyfél számláját az adott összeggel.

7.2.2. Késedelmes fizetés

Késedelmes fizetés esetén az Előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni. A késedelmi kamat mértéke a Polgári Törvénykönyv által megengedett törvényes maximum. A késedelmi kamat összegénél alkalmazott képlet:

$$S * \left[\frac{n}{365} \right] * p$$

Ahol:

- S a késedelmesen teljesített számla Bruttó végösszege, mely nem tartalmazza az ezen a számlán esetlegesen található korábbi késedelmes teljesítésekből származó késedelmi kamat összeget,
- n a késedelmes napok száma,
- p a késedelmi kamat éves mértékének százalékban kifejezett értéke.

A késedelmi kamat összegének meghatározásában minden megkezdett naptári nap egész napnak számít, melyek a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő naptári naptól kezdődően számíthatóak az Előfizető által befizetett összeg a Szolgáltató bankszámláján történő jóváírásának napjáig. Amennyiben az összeget az Előfizető nem a Szolgáltató bankszámlájára fizeti be, úgy a jóváírás napjának az összeg Szolgáltatóhoz történő megérkezésének napját kell a befizetés napjának tekinteni. Amennyiben a késedelmi kamat számításának időszakában a késedelmi kamat mértéke változik, a fenti képletet az egyes időszakokra külön-külön kell alkalmazni és a késedelmi kamat a számítások összege lesz.

Amennyiben Üzleti/intézményi Előfizető esik késedelembe díjfizetési kötelezettségével, köteles a Szolgáltatónak a követelése behajtásával kapcsolatos költségei fedezésére a 2013 évi V. tv. 6:155§ (2) bekezdése szerinti negyven eurónak megfelelő, a Magyar Nemzeti Bank késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdőnapján érvényes hivatalos devizaárfolyama alapján meghatározott forintösszeget megfizetni. E kötelezettség teljesítése nem mentesít a késedelem egyéb jogkövetkezményei alól, a Szolgáltató által esetlegesen igényelt további kártérítésbe, illetve a behajtással kapcsolatos adminisztrációs díjba azonban ezen behajtási költségátalány összege beszámít.

A Szolgáltató az [Eht.](#) 132. § (2) bekezdés c) pontja alapján jogosult a díjszabást egyoldalúan módosítani, erről köteles az Előfizetőt legalább 30 nappal korábban tájékoztatni.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

7.2.2.1. A követeléskezelési és behajtási eljárás

Szolgáltató jogosult a követelés kezelésével követeléskezelőt megbízni (Megbízott). A követeléskezelés során az Előfizető személyes adatai jelen ÁSZF [10.2.4](#) pontja alapján kerülnek átadásra Megbízottnak.

A követeléskezelési eljárás során a jelen ÁSZF [II. sz. Mellékletében](#) szabályozott követeléskezelési átalány kerül felszámításra Előfizető felé.

A követeléskezelési átalány kizárólag az Előfizetőre terhelhető, közvetlenül tőle hajtható be, ezt a díjat Szolgáltató jogosult felszámítani az Előfizető felé, és ezen díj felszámításáért Szolgáltató vállalja a felelősséget. Amennyiben Előfizető a követeléskezelési átalányt a Szolgáltató felé fizeti meg, Szolgáltató ezekről havonta egyszer köteles jelentést küldeni Megbízottnak.

A Szolgáltató döntése értelmében a Követeléskezelési Átalányt a Megbízott nem köteles behajtani az Ügyféltől.

A Megbízott behajtási tevékenységével kapcsolatos könyvelési sorrend, a Megbízottnál a következő: 1. tőke; 2. kamat; 3. Követeléskezelési Átalány.

7.3. A kártérítési eljárás szabályai

Az Előfizetőt felelősség terheli a Szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatával, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített köteleességek megszegésével a Szolgáltatónak okozott kárért. A károk megtérítésével kapcsolatban az [Eht.](#) előírásait figyelembe véve a [Ptk.](#) általános rendelkezései az irányadók.

Az Előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni. Ez az a ténylegesen felmerült kár, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében csökkent. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznót, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért teljes vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

Amennyiben a Szolgáltató nem az általa vállalt módon nyújtja a Szolgáltatást, felelősség terheli, kivéve, ha ez az Előfizető felelősségi körébe tartozó ok miatt következett be. Ez a felelősség azonban kizárólag a [Ptk](#)-ban meghatározott szándékos károkozás esetére terjed ki. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a Szolgáltatás érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak. Amennyiben a Szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató (pl. előfizetői hozzáférést biztosító Távközlési Alapszolgáltató) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja, hogy erről mind az érintett szolgáltatót, mind az Előfizetőt értesíti. A Szolgáltatót nem terheli kártérítési kötelezettség azokban az esetekben, amikor a szerződés teljesítésében a működési körén kívül eső, elháríthatatlan körülmények (vis maior) akadályozzák, Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, merénylet, súlyos energia-ellátási zavar, természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény vagy a rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Amennyiben a Szolgáltató a vállalt rendelkezésre állási időt bizonyíthatóan saját hibájából eredően nem tudja tartani, úgy az Előfizető részére az érintett szolgáltatás-mennyiség előfizetési díjának egy évi összegéből jóváírja a rendelkezésre állás csökkenésével megegyező összeget. A kártérítés a hibás teljesítést követő hónapban benyújtott számlában történik.

Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a 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 eredően merülnek fel, hogy az Előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A Szolgáltatót nem terheli kártérítési kötelezettség azokban az esetekben, amikor a szerződés teljesítésében a működési körén kívül eső, elháríthatatlan körülmények (vis maior) akadályozzák. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, merénylet, súlyos energia-ellátási zavar, természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény vagy a rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

Ha a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtására üzemkörén kívül álló elháríthatatlan külső ok (vis maior) miatt nem képes, az esetben a Szolgáltatás szünetel. A vis maior a rendelkezésre állási időbe nem számít bele. Ha a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az Előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj megfizetésére nem köteles. Nem kell visszatéríteni a már teljesített díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

Vis maior esetén az Előfizető felhasználóneveit, kódjait és műszaki paramétereit a Szolgáltató megkísérli visszaállítani.

7.4. A kötbér meghatározása, mértéke és módjai

A kötbér egy szerződés nem teljesítése vagy nem szerződésszerű teljesítése esetére kikötött pénzösszeg, ami szerződésszegés esetén kártérítésként szolgál a károsult fél részére.

7.4.1 A szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) az Eszr 22. § (1) és (6) bekezdés szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

7.4.2. A kötbér mértéke a vetítési alap

- a) - kétszerese a [6.1.3.](#) pont 1. bekezdés szerinti esetben az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltése esetén az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

A hiba kijavításával kapcsolatban a [6.1.3.](#) pont 4. *bekezdés* szerinti esetben a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege az alábbi vetítési alap

b) - négyszerese, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,

c) - nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

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

8.1. A számhordozási eljárás részletes szabályai

8.1.1. A számhordozási feltételei

A Szolgáltató biztosítja Előfizetőinek a számhordozhatóságot azon társszolgáltatók tekintetében, amelyekkel erre hálózati szerződést kötött. Az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató köteles lehetővé tenni előfizetője számára, hogy

- a) a helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén, ha az előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatót változtat, megtarthassa földrajzi előfizetői számát,
- b) nemföldrajzi számmal elérhető szolgáltatás esetén, ha az előfizető szolgáltatót változtat, megtarthassa nemföldrajzi előfizetői számát,

Az átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az Előfizető megfelel az átvevő szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltaknak. Amennyiben Szolgáltató van az átvevő szolgáltatói pozícióban, e feltételek megléte azt jelenti, hogy az Előfizetővel szemben nem áll fenn olyan körülmény, amely Előfizetői szerződés megkötésének akadályát jelentené.

Az Előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra külön kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány részlegesen is hordozásra kerülhet a [8.1.2](#) pontokban szabályozott feltételek mellett.

A fennálló előfizetői szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az Előfizető nem igényelte a számhordozást, az átadó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes előfizetői szerződés módosításával fenntartja, vagy az Előfizető kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az előfizetői szerződés megszüntetését az Előfizető az átadó szolgáltatónál kezdeményezheti.

A szolgáltatót, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését – vagy egyes hívószámok esetében módosítását – követően a hívószámát egy másik szolgáltatóhoz viszi át (átadó szolgáltató), azzal a szolgáltatóval, amelynek bármely jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében számát egy másik szolgáltatótól hozza át (átvevő szolgáltató), köteles hálózati szerződés keretében a számhordozhatóság feltételeiről megállapodni, amennyiben az átvető szolgáltató az átadó szolgáltatónak az ezen szerződésekre irányadó elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak megfelelő ajánlatot tesz.

8.1.2. Szolgáltatói egyeztetést igénylő esetek

A többféle szolgáltatást tartalmazó (muty-plasy) szolgáltatás csomagok egyidejű átadásával, az előfizetői hurok átengedésével, vagy országos bitfolyam hozzáféréssel együtt megvalósuló számhordozás, a kedvezményes díjazású szolgáltatás, a díjmentes

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatás, az emelt díjas, díjkorlátmentes szolgáltatás és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint az egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetében a számhordozás időzítése és végrehajtása érdekében – az átadó szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén – az átvevő szolgáltató köteles az átadó szolgáltatóval egyeztetni.

Egybefüggő számtartomány számainak részleges hordozása esetén az egybefüggő számmező feloldását, hordozott és nem hordozott számok beállítását az átadó szolgáltató köteles a számhordozás illetve a számtartomány átadás számátadási időablakában elvégezni.

A Szolgáltató Előfizetője számhordozással kapcsolatos igényét az átvevő szolgáltatónál, az általa közzétett információk alapján nyújthatja be, és a szolgáltatást az átvevő szolgáltató ÁSZF-jében leírtak alapján veheti igénybe.

Az Előfizetőt az átvevő szolgáltató a következő bekezdésben meghatározott módokon azonosítja, illetve írásban nyilatkoztatja arról, hogy a számhordozást kizáró feltételek nem állnak fenn és új előfizetői szerződést köt.

8.1.3. Azonosítás

Amennyiben a számhordozást kérő Előfizetőt az átvevő szolgáltató azonosítja, ezt az előfizetői számon kívül, a következő okiratokban, okmányokban foglalt adatok alapján teszi.

- 1) Ha az Előfizető természetes személy:
 - a) magyar állampolgár esetében személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány;
 - b) nem magyar állampolgár esetében útlevele és lakcímét igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány;
 - c) valamint mindkét esetben az Előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította.
- 2) Ha az Előfizető gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség:
 - a) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány;
 - b) a cégjegyzésre jogosult aláírási címpéldánya;
 - c) az eljáró képviselő személyi igazolványa; és
 - d) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.
- 3) Ha az Előfizető költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet:
 - a) a szervezetet, szervet illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely tartalmazza legalább a szervezet, szerv, illetve társasház

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

- nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak;
- b) a szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétele kötelező;
 - c) az eljáró képviselő személyi igazolványa;
 - d) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

Az azonosításhoz használt okiratokról, okmányokról az Előfizető írásbeli engedélye nélkül másolat nem készíthető.

Az átvevő szolgáltató az Előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az Előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az Előfizető előzetesen választ.

8.1.4. A számhordozási igény megtagadása

Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha

- a) A számhordozást kérő előfizető nem azonosítható az Azonosítás pontban szabályozottak szerint, vagy
- b) az Előfizetőnek a számhordozási igény átadó szolgáltató részére történő bejelentésének időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató az Előfizetőt az [EHT. 144. §-a](#) szerint igazolhatóan értesítette, vagy
- c) az átadó szolgáltató a [8.1.2.](#) pont szerinti hordozás miatt egyeztetést igényel.

Az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamra kedvezményesen, illetve egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékekhez kapcsolódó követelés számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik.

8.1.5. A számhordozás kezdeményezése

Az előfizetőnek az átvevő szolgáltató felé kell bejelentenie a számhordozási igényét.

Amennyiben az előfizetői szerződés megkötésének feltételei teljesülnek az igénybejelentés során

- a) az átvevő szolgáltató azonosítja az Előfizetőt és új szerződést köt az általános szabályok szerint;
- b) Az átvevő szolgáltató és az Előfizető megállapodnak a számhordozásról, egybefüggő számtartomány részleges hordozása esetén az elhordozni kívánt számokról és a számátadási időablakról, amely alatt a számhordozás megtörténik
- c) az Előfizető az átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására.

Az átvevő szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon köteles tájékoztatni az Előfizetőt arról, hogy

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

- a) a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet
- b) a hangposta üzenetek nem vihetők át
- c) az előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvész, kivéve, ha az átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik,
- d) az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában lejárt számlatartozása keletkezik, melyet az Előfizető az átadó szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni,
- e) [8.1.6.](#) pont szerinti esetekben az átadó szolgáltató kérésére az átvevő szolgáltató köteles a számhordozást az átadó szolgáltatóval egyeztetni, amely az előfizető közreműködését is igényelheti.

Az átvevő szolgáltató köteles az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során az Előfizető képviselőjében eljárni. Az Előfizető számhordozási igényét és a képviselőjére vonatkozó meghatalmazást, a szolgáltatók ettől eltérő megállapodásának hiányában, az átvevő szolgáltató a dokumentumok eredeti képi formáját változtatlanul rögzítve elektronikus úton köteles az átadó szolgáltatónak átadni.

8.1.6. Számhordozási eljárás

Az átvevő szolgáltató köteles

- a) a munkanapokon 16 óráig beérkezett számhordozási előfizetői igényekről az átadó szolgáltatót munkanap 20 óra 00 perccig értesíteni,
- b) az a) pont szerinti értesítést követő munkanapon a számhordozást a KRA-nak legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző nap 12 óra 00 perccig a következő munkanap számátadási időablakára bejelenteni, kivéve a „Határidőre vonatkozó kivételek” cím alatt felsorolt eseteket.
- c) A jelen bekezdés a) és b) pontjában foglalt kötelezettségek elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek.

Határidőre vonatkozó kivételek

Amennyiben

- a) az Előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy
- b) a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése, vagy előfizetési hozzáférési pont létesítése szükséges, vagy
- c) a [8.1.2.](#) pont szerinti egyeztetés során nem a legkorábbi időablakot választották,

az átvevő szolgáltató köteles legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 perccig a KRA-nak a számhordozást bejelenteni. E kötelezettség elmulasztása esetén kötelezettségek elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Az átadó szolgáltató

- a) a számhordozás elfogadásáról, vagy elutasításáról és annak indokáról, legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanap 20 óra 00 percig értesíti az átvevő szolgáltatót, valamint
- b) a KRA-ban a tranzakció zárásig jóváhagyja, vagy elutasítja a számhordozást.

Az átadó szolgáltató a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig köteles biztosítani.

Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozási igényt jogellenesen utasítja el, számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az Előfizetőnek.

Amennyiben az átadó szolgáltató a számhordozást a [8.1.4. b\)](#) pont alapján utasította el, az átadó és átvevő szolgáltató köteles a [8.1.2.](#) pont szerinti egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 munkanapon belül lefolytatni.

Az egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételten benyújtott számhordozási igényt az átadó szolgáltató nem utasíthatja el.

A határidők az Előfizető újabb azonosítását, vagy a lejárt követelések kiegyenlítésének Előfizető általi bejelentését, vagy az egyeztetést követően a hordozási igény átadó szolgáltató részére történő ismételt átadásának napján újrakezdődnek.

Az Előfizető a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző 2. munkanapon 16 óráig visszavonhatja, amely alapján az átvevő szolgáltató az igény törléséről az átadó szolgáltatót 20 óra 00 percig értesíti, valamint a KRA-ba bejelentett hordozást az előfizető visszalépett indoklással törli.

A számhordozásra vonatkozó megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba. A telefonszolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés a számhordozás műszaki megvalósulásával jön létre, tekintettel arra, hogy a számhordozás megvalósulásához így a szerződés létrejöttéhez is elengedhetetlen, hogy a számhordozási igényt az átadó szolgáltató teljesítse. Ennek megtörténteig a szerződés nem jön létre, de a felek nyilatkozatukhoz kötve vannak.

Az Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, más szolgáltató alatt érteve bármely előző szolgáltatót is. A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek mindaddig az átvevő szolgáltatónál maradnak, amíg a szám nem rendelhető új Előfizetőhöz. A szabaddá váló előfizetői szám 6 hónapig nem rendelhető új Előfizetőhöz. A 6 hónap elteltét követően a megszünt hordozott előfizetői szám használati joga visszakérül a számot tartalmazó számmező kijelölési engedélyének jogosultjához, amikor a szám újra Előfizetőhöz rendelhetővé válik.

A Szolgáltató díjmentesen hívható ügyfélszolgálaton keresztül biztosítja a hívó fél számára annak a lehetőségét, hogy a hívás megkezdése előtt tájékozódni tudjon arról, hogy hívás melyik szolgáltató hálózatában végződik és annak mennyi a tarifája.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a szolgáltatók szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe.

8.2. A internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik

8.2.1. Szünetmentes szolgáltató váltás DSL szolgáltatás esetén

Szünetmentes szolgáltató váltás esetén a Szolgáltató minden esetben a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósággal kötött együttműködési megállapodásnak megfelelően és a Távközlési Alapszolgáltató folyamatai szerint jár el. A szünetmentes szolgáltató váltás csak ott jöhet létre, ahol azt a Távközlési Alapszolgáltató is lehetővé teszi.

A szövegérthetőség kedvéért a jelen pontban a továbbiakban a szünetmentes szolgáltató váltásban részt vevő azon Internet szolgáltatót, akivel a jogviszonyát az Előfizető meg kívánja szüntetni, mint "Szolgáltató 1", az új Internet szolgáltatót, akivel az Előfizető előfizetői jogviszonyt kíván létesíteni, mint "Szolgáltató 2" jelöljük.

Jelen pont alkalmazásában díjtartozás: a Szolgáltató 1 által DSL internet szolgáltatás ellenértékéről – akár előre esedékesen, akár - forgalomarányos csomagok esetében - utólag – kiállított, és az Előfizető által a számlán szereplő határidőig ki nem egyenlített, a Szolgáltató 2-vel létesítendő jogviszony kezdeményezésének napján lejárt esedékességű, számlán feltüntetett összeg. Nem minősül díjtartozásnak az Előfizető részére a Szolgáltató 1 által az Előfizető által a határozott időtartam alatt gyakorolt felmondás jogkövetkezményeként az Előfizetővel szemben a Szolgáltató 1 által kötbérként (kártérítésként) utólag kiszámlázott díjak összege.

A hivatkozott együttműködési megállapodás szerint a szünetmentes szolgáltató váltás feltételei az **Előfizetőre** nézve a következők:

- A szünetmentes váltás biztosítására rendelkezésre álló idő nagyon rövid, ezért a folyamatban az Előfizetőnek is aktív szerepet kell vállalnia. Amennyiben a rá vonatkozó határidőket nem tartja be, a szolgáltatók nem tudják biztosítani a kiesési idő nélküli DSL internet szolgáltatást. Ebben az esetben a Szolgáltató részére benyújtott reklamáció elutasítható.
- Az Előfizető előfizetői szerződéses jogviszony létesítését kezdeményezi Szolgáltató 2-nél, és ezzel egyidejűleg meghatalmazza Szolgáltató 2-t, hogy a Szolgáltató 1-gyel fennálló előfizetői szerződése megszüntetése érdekében Szolgáltató 1-nél eljárjon.
- Amennyiben az Előfizető a Szolgáltató 1-et kívánja egy másik szolgáltatóra váltani, abban az esetben engedélyezi a szolgáltató váltást, ha az Előfizetőnek Szolgáltató 1 felé díjtartozása nem áll fenn.
- Határozott időtartamon belüli szolgáltató váltás esetén Szolgáltató 1 csak abban az esetben engedélyezi a szolgáltató váltást, ha az Előfizető a határozott időtartamon belüli szerződésfelmondás miatt kiállított kötbér terhelő levél alapján felszámított kötbért megfizette.
- Szolgáltató 1 elutasíthatja a szolgáltató váltási kérelmet, ha Előfizető eláll a szünetmentes szolgáltató váltási szándékától és ezt Szolgáltató 1-nek jelzi.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

A hivatkozott együttműködési megállapodás szerint **Szolgáltató 1** feladatai a következők:

- Együttműködés a Távközlési Alapszolgáltatóval, Szolgáltató 2-vel és az Előfizetővel a folyamatleírásban meghatározottak szerint.

A hivatkozott együttműködési megállapodás szerint **Szolgáltató 2** feladatai a következők:

- Együttműködés a Távközlési Alapszolgáltatóval, Szolgáltató 2-vel és az Előfizetővel a folyamatleírásban meghatározottak szerint.
- Előfizető tájékoztatása a szolgáltató váltás folyamatáról, az igénybevétel lehetőségéről.
- Előfizető tájékoztatása a szünetmentes szolgáltató váltás megíúsulásának okáról.

Szünetmentes szolgáltató váltás csak abban az esetben valósulhat meg, ha a régi (lemondani kívánt) és az új (megrendelni kívánt) szolgáltatás paraméterei mindenben (státusz, jelleg, típus, sebesség) egyeznek.

A hivatkozott együttműködési megállapodás értelmében a szünetmentes szolgáltató váltás folyamata a következő:

- Az Előfizető előfizetői szerződéses jogviszony létesítését kezdeményezi Szolgáltató 2-nél, és ezzel egyidejűleg meghatalmazza Szolgáltató 2-t, hogy a Szolgáltató 1-gyel fennálló Előfizetői szerződése megszüntetése érdekében Szolgáltató 1-nél eljárjon. Szolgáltató 2 tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy a szünetmentes szolgáltató váltás feltétele, hogy a Szolgáltató 1-nél ne álljon fenn határozott időtartam, továbbá, hogy a fennálló Előfizetői szerződésből eredő díjtartozását az Előfizető Szolgáltató 1-nél rendezze.
- Szolgáltató 2 az Előfizető igénybejelentésének benyújtásától számított 1 (egy) munkanapon belül megküldi a szolgáltató váltási igénybejelentést a Távközlési Alapszolgáltatóhoz, azon egyértelműen megjelölve a szolgáltató váltás szándékát.
- A Távközlési Alapszolgáltató az igénybejelentés benyújtásától számított legfeljebb 2 (kettő) munkanapon belül elbírálja az igénybejelentést - ellenőrzi, hogy az igénybejelentés megfelel-e az általa előírt feltételeknek -, és annak eredményeként elfogadja, illetve elutasítja azt.
- Az igénybejelentés elutasítása esetén a Távközlési Alapszolgáltató az igénybejelentés benyújtásától számított 2 (kettő) munkanapon belül értesíti Szolgáltató 2-t az elutasítás indokairól. Amennyiben a Távközlési Alapszolgáltató az igénybejelentést elfogadja, akkor 2 (kettő) munkanapon belül megkeresi Szolgáltató 1-et a következő bekezdés szerinti tájékoztatás megadása céljából.
- A Távközlési Alapszolgáltató megkeresését követő 5 (öt) - a jelen folyamatleírás utolsó bekezdése alapján megismételt folyamatban 2 (kettő) - munkanapon belül Szolgáltató 1 tájékoztatást (jelen pontban a továbbiakban a „Tájékoztatás”) nyújt a Távközlési Alapszolgáltatónak az Előfizető Szolgáltató 1-gyel fennálló határozott időtartam, vagy díjtartozás tényéről, vagy arról, ha időközben az Előfizető szolgáltató váltási szándékától elállt. Amennyiben a Szolgáltató 1 a jelen pontban írt határidőn belül nem ad tájékoztatást a

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Távközlési Alapszolgáltatónak, úgy a Távközlési Alapszolgáltató a szolgáltató váltást a következő bekezdésben írtak szerint elvégzi.

- Amennyiben a Szolgáltató 1 Tájékoztatása alapján nem áll fenn az Előfizetőnek sem a Szolgáltató 1-gyel hatályos határozott időtartamra megkötött Előfizetői szerződése, sem díjtartozása, illetve ha a Szolgáltató 1 határidőben nem nyújt Tájékoztatást a Távközlési Alapszolgáltatónak, a Távközlési Alapszolgáltató a Szolgáltató 1 illetve Szolgáltató 2 egyidejű tájékoztatása mellett 3 (három) munkanapon belül elvégzi a szolgáltató váltást.
- Amennyiben Szolgáltató 1 Tájékoztatása alapján az Előfizetőnek hatályos határozott időtartamra megkötött Előfizetői szerződése van, úgy erről a Távközlési Alapszolgáltató 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja Szolgáltató 2-t, aki ismételten felhívja az Előfizető figyelmét a szolgáltató váltás feltételeire.
- Amennyiben Szolgáltató 1 Tájékoztatása alapján az Előfizető időközben elállt a szolgáltató váltási szándékától, úgy erről a Szolgáltató 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja a Távközlési Alapszolgáltatót, aki erről 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja Szolgáltató 2-t.
- A Szolgáltató 2 - döntésétől függően – a Távközlési Alapszolgáltató Tájékoztatását követő 2 (kettő) munkanapon belül közvetlenül megkeresheti a Szolgáltató 1-et, amely a megkereséstől számított 1 (egy) munkanapon belül, az Előfizető szerződéskötési szándékától történő elállást alátámasztó, hangfelvételt, vagy iratokat (például Előfizető nyilatkozatát, vagy az új a Szolgáltató 1 és az Előfizető által megkötött Előfizetői szerződés azon részét, amely a Szolgáltató 2 számára bizonyítja, hogy az Előfizető a szolgáltató váltással kapcsolatos eredeti szándékát megváltoztatta) köteles Szolgáltató 2 részére megküldeni.
- Amennyiben a Szolgáltató 1 Tájékoztatása alapján az Előfizetőnek a Szolgáltató 1-gyel kötött Előfizetői szerződésből eredően díjtartozása áll fenn, a Távközlési Alapszolgáltató a tájékoztatás beérkezését követő 1 (egy) munkanapon belül tájékoztatja erről Szolgáltató 2-t, aki felhívja az Előfizető figyelmét arra, hogy a díjtartozása megfizetését igazolja Szolgáltató 2-nél. Szolgáltató 1 biztosítja annak lehetőségét, hogy az Előfizető a jelen pontban írt kötelezettségét a lehető legrövidebb időn belül rendezhesse.
- Az Előfizető a Szolgáltató 1-gyel fennálló Előfizetői szerződésből eredő díjtartozása teljesítésének Szolgáltató 2-nél történő igazolását követően Szolgáltató 2 egy (1) munkanapon belül megerősíti a szolgáltató-váltási igényt a Távközlési Alapszolgáltatónál. A Távközlési Alapszolgáltató a szolgáltató-váltási igény Szolgáltató 2 általi megerősítését követő 2 (kettő) munkanapon belül a Tájékoztatás megadása céljából megkeresi Szolgáltató 1-et. A Tájékoztatás tartalmára, illetve a szolgáltató váltás további folyamatára a fentebb írtak megfelelően alkalmazandóak.

Szolgáltató 1 függetlenül attól, hogy az Előfizető ténylegesen szolgáltatót kíván-e váltani, a szolgáltató váltásra irányuló kérelem jóváhagyása után az Előfizetői Szerződést felmondottnak tekinti. Amennyiben a szolgáltató váltásra irányuló kérelmet Szolgáltató 1 elutasítja a megfelelő indokkal, az Előfizetői Szerződés nem tekintendő felmondottnak, kivéve, ha felmondási szándékát Előfizető előzetesen írásban jelzi Szolgáltató 1 felé.

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatót választja új szolgáltatójaként (Szolgáltató 2-ként), a Szolgáltató csak abban az esetben kezeli a megrendelést szünetmentes szolgáltató váltásként, ha az Előfizető ezt megrendelésében kifejezetten és egyértelműen jelezte.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Szolgáltató 2 nem vállal felelősséget arra, hogy a megrendelés szünetmentes szolgáltató váltásként fog megvalósulni.

Amennyiben az Előfizető megrendelését Szolgáltató 2 nem tudja szünetmentes szolgáltató váltásként megvalósítani, a Szolgáltató ezt jelzi az Előfizetőnek, aki nyilatkozik, hogy megrendelését a normál létesítési folyamat szerinti eljárás esetén is fenntartja-e. Amennyiben Szolgáltató 2 az Előfizető a megadott értesítési formák egyikén sem tudja elérni, vagy megkeresésére a megadott határidőn belül nem kap választ, az Előfizetői Szerződést felmondottnak tekinti.

Amennyiben a szünetmentes szolgáltató váltás Előfizető érdekkörébe tartozó okra tekintettel meghiúsul, Szolgáltató 2 jogosult a jelen ÁSZF [II. sz. Melléklet 2.2.2.](#) pontjában meghatározott adminisztrációs díjat Előfizető felé kiszámlázni.

Mivel a szünetmentes szolgáltató váltás esetében is szerelési munkálatokra van szükség, minimális, de maximum 48 órás üzemszünet előfordulhat a szolgáltatás menetében.

A „csupasz” DSL szolgáltatások esetén a szolgáltató váltás kezdeményezésekor az Előfizető köteles a Szolgáltató 2 részére AD azonosítóját megadni ennek hiányában a Szolgáltató 2 a szolgáltató váltást nem tudja megindítani. Ezen AD azonosítót az Előfizető Szolgáltató 1-től tudja beszerezni.

Egyes Távközlési Alapszolgáltatók, illetve egyes DSL szolgáltatások esetében a szünetmentes szolgáltató váltás folyamat a fentebb írtaktól eltérő lehet, erről bővebb tájékoztatást az ügyfélszolgálat nyújt.

Tekintettel arra, hogy Előfizető kellő informáltsággal bír a Szolgáltatóval fennálló Előfizetői szerződésének tartalma, így különösen a vállalt határozott időtartam vonatkozásában, Előfizető abban az esetben is köteles Szolgáltató felé megfizetni a határozott idő vállalás leteltét megelőző szolgáltató váltásból eredő, jelen ÁSZF [12.7.1.](#) pont szerinti összeget, amennyiben a Szolgáltató mint Szolgáltató 1 nem tesz határidőben eleget a fenti folyamatleírás szerinti tájékoztatási előírásnak a Távközlési Alapszolgáltató irányában.

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

A Szolgáltató CPS szolgáltatását akövetlező telefonszolgáltatók előfizetőinek áll módjában igénybe venni:

a) Magyar Telekom Nyrt.,

A CPS szolgáltatás nyújtása megkezdésének az Előfizetői szerződés megkötésétől számított határidejét a [2.4.2.](#) pont határozza meg,

Amennyiben a közvetítőválasztás automatikusan nem valósul meg, a kötelezett szolgáltató a szükséges műszaki változtatást köteles a Szolgáltató - mint közvetítő szolgáltató - értesítésétől számított öt munkanapon belül végrehajtani, és ennek megtörténtéről az Előfizetőt és a Szolgáltatót - mint közvetítő szolgáltatót - írásban vagy egyéb bizonyítható módon tájékoztatni.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

A Szolgáltató figyelmezteti az Előfizetőt, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele során alkalmazható közvetítőválasztásról szóló 73/2004. (IV. 15.) Korm. rendelet vonatkozó előírásánál fogva a CPS szolgáltatás igénybevételére irányuló Előfizetői szerződés megkötésével – beleértve az erre irányuló ráutaló magatartás tanúsítását – a következő jogkövetkezmények automatikusan bekövetkeznek:

- a) az Előfizető elfogadja a Szolgáltató – mint közvetítő szolgáltató - általános szerződési feltételeit;
- b) az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a kötelezett szolgáltató a Szolgáltató – mint közvetítő szolgáltató - igénye esetén továbbítsa részére a természetes személy Előfizető esetén az Előfizető természetes személyazonosító adatait, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét, nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszámát vagy más nyilvántartási számát, valamint az Előfizető telefonszámát, továbbá ha az Előfizetőnek díjtartozása van, ennek tényét;
- c) az Előfizetőnek – a hívásonkénti közvetítőválasztás esetét kivéve – a kötelezett szolgáltatóval, illetve más közvetítő szolgáltatóval a CPS szolgáltatás vonatkozásában fennálló előfizetői szerződése megszűnik vagy – ha a választás azt nem érinti teljes egészében – módosul, amelyet a kötelezett szolgáltató köteles az előfizetői szerződésen átvezetni.

A Szolgáltató felhívja az Előfizető figyelmét, hogy a CPS szolgáltatás igénybevételére vonatkozó Előfizetői szerződés megkötésekor a kötelezett szolgáltatónak a Szolgáltató – mint közvetítő szolgáltató - igénye esetén eleget kell tennie a következő kötelezettségeknek:

- a) A kötelezett szolgáltató a Szolgáltató - mint közvetítő szolgáltató - igénye esetén a választást követő 2 munkanapon belül – illetőleg ha a Szolgáltatóval az Előfizetői szerződés megkötése nem ráutaló magatartással történt, a következő bekezdés szerinti tájékoztatást követő 2 munkanapon belül – térítésmentesen köteles közölni a Szolgáltatóval- mint választott közvetítő szolgáltatóval -
 - i. az előző bekezdés b) pontjában foglalt adatokat,
 - ii. ráutaló magatartással történő választás esetén a választás tényét és időpontját.
- b) A kötelezett szolgáltató a jelen bekezdés a) pontjában foglalt adatközlési kötelezettségét a nyilvántartásban szereplő adatok alapján teljesíti, amely adatok valódiságáért felelősség nem terheli.

A Szolgáltató – mint közvetítő szolgáltató – az Előfizetői szerződés megkötéséről, az Előfizető nevééről, hívószámáról a választott szolgáltatások köréről legkésőbb 2 munkanapon belül tájékoztatja

- a) a kötelezett szolgáltatót,
- b) ha az Előfizetőnek a választott szolgáltatás tekintetében a kötelezett szolgáltatón kívüli szolgáltatóval áll fenn előfizetői szerződése, ezt a közvetítő szolgáltatót, a hívásonkénti közvetítőválasztás esetét kivéve.

Amennyiben az Előfizető az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatótól előre fizetett szolgáltatást vesz igénybe és ennek keretében él a közvetítőválasztás jogával, a közvetítőválasztásával igénybe vett szolgáltatásokért – az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatónak előre kifizetett díjtól függetlenül – külön díjfizetési kötelezettség terheli.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

A Szolgáltató nem nyújt olyan Szolgáltatást, amely esetén más internet szolgáltató szolgáltatását az internet hívás forgalmi díjával együtt számlázza ki az Előfizetői részére.

CPS szolgáltatás esetén az Előfizetői szerződés a szolgáltató-választás műszaki megvalósításával lép hatályba. Több hívószámra megrendelt Szolgáltatás esetén az Előfizetői szerződés az első szám átfordításával egyidejűleg hatályba lép. A Szolgáltató az átfordítás megtörténtéről értesíti az Előfizetőt, mellyel egyidejűleg az Előfizetőnek a hozzáférést biztosító szolgáltatóval, illetve más közreműködő szolgáltatóval fennálló szerződése a választott Szolgáltatás vonatkozásában megszűnik, vagy módosul. Határozott időre kötött szerződés esetén a szerződéses időtartam nem kezdődik el, ameddig az utolsó szám átfordítása meg nem történik. Amennyiben valamennyi hívószám átfordítására az első szám átfordításától számított 5 napon belül nem kerül sor, úgy a szerződéses elkötelezettség tartama az első szám átfordításától számított 6. napon elkezdődik.

CPS szolgáltatás esetén, a hozzáférést biztosító szolgáltató érdekkörében felmerülő okokból - mint például a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása - beállott szüneteltetés vonatkozásában a Szolgáltató a felelősségét kizárja, tekintettel arra, hogy azt az Előfizető és a hozzáférést biztosító szolgáltató között létrejött jogviszony szabályozza.

9. Szerződés időtartama

Az Előfizetői Szerződés határozott és határozatlan idejű lehet. Határozott idejű szerződés legfeljebb 24 (huszonnégyszáz) hónapos időtartamra vagy a mindenkorin akciók ajánlatokban meghatározott időtartamra köthető. A határozott időtartamra kötött Előfizetői Szerződés a határozott időtartam lejártával, annak utolsó napján megszűnik. A határozott időtartam lejártát követően a felek ráutaló magatartása alapján határozatlan időtartamú szerződés jön létre különösen, de nem kizárólagosan abban az esetben, ha a Szolgáltató a határozott időtartam lejártát követően a Szolgáltatást tovább nyújtja, az előfizető pedig a határozott időtartam lejártát követően a Szolgáltatást legalább 15 napon keresztül igénybe veszi. A Szolgáltató a határozott időtartam lejártát megelőzően tájékoztatja az előfizetőt, hogy a határozott időtartam alatt igénybevett Szolgáltatást milyen díjon kínálja tovább az előfizetőnek, mely nem lehet magasabb, mint a lejárt napján hatályos listaár. Az előfizető ráutaló magatartása az értesítésben foglalt díjon történő szolgáltatás igénybevételére irányul. Az előfizető az értesítést követően, de a határozott időtartam lejártát követő 15 napon belül tájékoztathatja a Szolgáltatót arról, hogy a határozatlan időtartamú szerződés létrejöttét nem kívánja igénybevenni.

9.1. A szerződés időtartama

A szerződés hatálya kiterjed a Szolgáltatóra, valamint az Előfizetőre mint a Szolgáltatóval jogviszonyba kerülő, a Szolgáltatást igénybevevő szerződő félre, valamint az Előfizetőt meghatalmazó vagy az Előfizető által meghatalmazott, egyetemleges felelősséget vállaló harmadik félre, a meghatalmazás adta keretek között.

Amennyiben a felek máshogy nem állapodnak meg, az Előfizetői szerződés határozatlan időre jön létre és Magyarország egész területén hatályos.

Amennyiben a határozott idejű Előfizetői szerződés megkötésekor az Előfizető olyan feltételes kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató az Előfizetői szerződésben megjelölt Szolgáltatás igénybevételéhez kötött, a határozott idő alatti, Előfizető érdekkörében felmerült megszűnés esetén a [12.7.1.](#) pontban meghatározott következmények alkalmazandók. Továbbá ha az Előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondására az Előfizető szerződésszegése miatt kerül sor, az Előfizető ugyancsak a [12.7.1.](#) pontban meghatározott összeget köteles a Szolgáltató részére megfizetni.

Határozatlan idejű szerződés megkötése esetén az Előfizetői szerződés legrövidebb időtartama 3 (három) hónap. Ettől a felek az egyedi Előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

9.1.1. A határozott idejű előfizetői szerződés időtartama

A határozott időtartamú Előfizetői szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy az Előfizetői szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú Előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és bemutatni azok részletes feltételeit. ([EHT. 127. § \(4b\)\)](#).

A felek a határozott idejű Előfizetői szerződésben szabadon megállapodhatnak a határozott idejű Előfizetői szerződés megszűnését követő új Előfizetői szerződés szerződéses feltételeiről, amely esetben a létrejövő új Előfizetői szerződés csak határozatlan idejű lehet.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az Előfizetői szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. ([EHT. 134. § \(14\)\)](#)

9.1.2. A határozott idő számítása

A határozott idő az Előfizetői szolgáltatás létesítésekor, helyszíni létesítést nem igénylő esetben az Előfizetői szolgáltatás aktiválásakor kezdődik. Ha az adott Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződéses feltételek a határozott időtartamot megelőzően kipróbálási időszakot biztosítanak, akkor a határozott idő a kipróbálási időszak lejártát követő napon indul. Már létesített Előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződésmódosítás esetén, amennyiben annak teljesítése nem igényel műszaki létesítést, a határozott idő a megrendelés rögzítésétől kezdődik. Nem számít bele a határozott időtartamba a szünetelés, szüneteltetés, korlátozás és felfüggesztés időtartama, ha az az Előfizető érdekkörében felmerülő okból történt (így különösen az Előfizető által kért áthelyezés esetén).

9.1.3. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnése

A határozott idejű Előfizetői szerződés a meghatározott idő elteltével megszűnik ([EHT. 134. § \(14\)\)](#). Az Előfizetői szerződés megszűnését megelőzően a Szolgáltató az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy az Előfizetői szolgáltatásjellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatja a határozott idejű Előfizetői szerződésből hátralévő napok számáról és az Előfizetői szerződés megszűnésének időpontjáról, a határozott idő elteltét megelőző legalább 30, de legfeljebb 60 napon belül ([Eszr. 28. § \(1\)](#)). Megszűnik a határozott idejű Előfizetői szerződés a határozott idő elteltével abban az esetben, ha a Felek az Egyedi előfizetői szerződésben így állapodtak meg, vagy az Előfizető a Szolgáltató tájékoztatására ekként nyilatkozik. A határozott idejű Előfizetői szerződés Előfizető általi azonnali hatályú felmondásának eseteit a [12.4.3. pont](#) rögzíti. Ha az Előfizető a határozott idejű Előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy Előfizetői szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, az Előfizetői szerződés megszűnésének jogkövetkezményeit a [7.1.5. pont](#) rögzíti ([EHT. 134. § \(15\)](#)). Az átírás, áthelyezés, kategóriaváltás az előfizetői rendes felmondás körébe esik, erre tekintettel a határozott idejű Előfizetői szerződés lejárat előtti felmondásához fűzött jogkövetkezmények alkalmazhatóak, ha erre vonatkozóan jelen ÁSZF vagy az Egyedi előfizetői szerződés eltérő rendelkezést nem tartalmaz.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

10. Adatkezelés, adatbiztonság

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

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződéshez és a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges adatokat nyilvántartani az Előfizetőről, amelyeket statisztika készítéséhez felhasználhat. Az Előfizetői szerződés megkötése során a Szolgáltató jogosult az Előfizetőtől kérni, hogy a szerződéskötéshez hitelt érdemlően igazolja magát és az általa közölt adatok valódiságát. A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatainak kezelésére akkor jogosult, ha az érintett előfizető az adatkezeléshez hozzájárult, vagy az adatkezelést törvény elrendeli (kötelező adatkezelés).

A Szolgáltató által kezelt személyes és egyéb adatok felsorolását, az adatkezelés jogcímét, célját és időtartamát az alábbi táblázat tartalmazza:

Adat megnevezése	Az adatkezelő és jogcíme	Az adatkezelés célja	Adatkezelés kategória	Címzettek kategória	Harmadik orsz. Történet továbbítás	Adattörlésre előírt határidő
az előfizető neve (cégszerű megnevezése), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	a) Eszr b) Eht. 157. § (10); Eht. 159/A § (1)a) c) Számviteli tv. d) Érintett hozzájárulása	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése d) Tudakozói és telefonkönyvi megjelentetés az Előfizető rendelkezése alapján	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők,	nincsen	nincs	a) Szerződés megszűnését követő 1 év b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés c) Adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig, a szerződés megszűnését követő 8 év
a természetes személy előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	a) Eszr b) Eht. 157. § (10); Eht. 159/A § (1)a) c) Számviteli tv	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők,	nincsen	nincs	a) Szerződés megszűnését követő 1 év b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés c) Adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig, a szerződés megszűnését követő 8 év

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Korlátozottan cselekvőképes természetes személy esetén a törvényes képviselő neve, lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is;	a) Eszr b)Eht. 157. § (10); Eht. 159/A § (1)a) c)Számviteli tv	a) Számlázás, díjak beszédése, szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c)Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők,	képviselő	nincs	a) Szerződés megszűnését követő 1 év b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés c) Adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig, a szerződés megszűnését követő 8 év
az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),	a) Eszr b)Eht. 157. § (10); Eht. 159/A § (1)a) c)Számviteli tv	a) Számlázás, díjak beszédése, szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás c)Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők,	nincsen	nincs	a) Szerződés megszűnését követő 1 év b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés c) Adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig, a szerződés megszűnését követő 8 év
az előfizető személyi igazolvány száma	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve a hírközlési szolgáltatás elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők,	előfizető	nincs	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig, mely az adótörvények alapján 8 év
az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási vagy a székhelytől)	a) Eszr b)Eht. 157. § (10); Eht. 159/A § (1)a) c)Számviteli tv	a) Számlázás, díjak beszédése, szerződés figyelemmel kísérése, szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás b) Hatósági adatszolgáltatás c)Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők,	nincsen	nincs	a) Szerződés megszűnését követő 1 év b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés c) Adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig, a szerződés megszűnését követő 8 év

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

előfizető e-mail címe(i)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők,	előfizető	nincs	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
kapcsolattartó személy neve és telefonszáma (nem természetes előfizető esetén)	a kapcsolattartó személy hozzájárulása	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló nem természetes előfizető által megnevezett kapcsolattartó személy,	kapcsolattartó	nincs	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
Az Előfizető aláírása	írásos szerződés esetében a Ptk előírásai alapján jogos üzleti elvárás, nem írásos szerződés esetében Előfizető hozzájárulása	Az előfizetői szerződés létrejötte érdekében, illetve az érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése a szerződés megszűnéséig,	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők,	nincsen	nincs	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
Nem természetes személy Előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az Előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségbe kéri	Az alkalmazott/tag hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	szerződéses jogviszonyban álló nem természetes előfizető által megnevezett felhasználó,	alkalmazott tag	nincs	hozzájárulás visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig
az Internet hozzáférési szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy a szolgáltatás azonosítója	a) Eht. 157. § (2) bekezdés b) pontja b) 159/A. § (1)b és 157. § (10) bekezdés	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők,	nincsen	nincs	a) Szerződés megszűnését követő 1 év b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés
az Internet hozzáférési szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN/helyhez kötött alkalmazású GSM alapú, illetve ikerállomás/fővonal)	a) Eht. 157. § (2) bekezdés b) pontja b) 159/A. § (1)b és 157. § (10) bekezdés	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Hatósági adatszolgáltatás	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők,	nincsen	nincs	a) Szerződés megszűnését követő 1 év b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés

Utolsó módosítás: 2018 április 25.

Hatálya: 2018. május 26..

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

a)						
az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	a) Eht. 157. § (2) d); b) Eht. 157. § (10); c) Számviteli tv	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése, szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás b) Hatósági adatszolgáltatás c) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők,	nincsen	nincs	a) Szerződés megszűnését követő 1 év b) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés c) Adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig, a szerződés megszűnését követő 8 év
a forgalom vagy egyéb szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme valamint a szolgáltatás során alkalmazott IP azonosítók	a) Eht. 157. § (2) bekezdés f) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés b) Számviteli tv	a) az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében b) Számviteli törvény szerinti bizonylat kiállítása és megőrzése	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők,	nincsen	nincs	a) Szerződés megszűnését követő 1 év/elévülés b) Adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig, a szerződés megszűnését követő 8 év
a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők,	nincsen	nincs	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig, mely az adótörvények alapján 8 év
A hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	Eht. 157. § (2) bekezdés g) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők,	nincsen	nincs	adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig, mely az adótörvények alapján 8 év

Utolsó módosítás: 2018 április 25.

Hatálya: 2018. május 26..

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők,	nincsen	nincs	adattal összefüggésben eredő igények elévülése, mely az adótörvények alapján 8 év
Előfizető hozzájárulása szerinti szermélyes adatok	2/2015 NMHH Elnöki rendelet 11 § nyilatkozatok - előfizető hozzájárulása	tudományos, közvélemény vagy piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők,	nincsen	nincs	az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.
közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. §	szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők,	nincsen	nincs	A közös adatállományba kerülést kiváltó eseményt követő 1év, vagy elévülés, illetve előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, a szerződés megszűnéséig.
Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe	Az EHT 160. és 161. §.és előfizetői hozzájárulás, 2/2015 NMHH elnöki rend. 32. §	Elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők,	nincsen	nincs	az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.
Ügyfélszolgálaton lefolytatott beszélgetések rögzítése hiba és panasz bejelentés esetén a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját; b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót; c) a hibajelenség leírását; pamnasz leírását d) a hibabejelentés/pamnaszbejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra); e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét; f) a hiba okát; g) a hiba/panasz	Fgyv tv. 17 §. és Eht. 141. §,	a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig, illetve a Fgyv Tv és az Eht ban előírt ideig	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők,	nincsen	nincs	szerződés megszűnése illetve a Fgyv Tv 17. §, valamint az Eht. 141. § előírt elévülési időtartamig

Utolsó módosítás: 2018 április 25.

Hatálya: 2018. május 26..

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát); h) az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.						
Vezetékes és nomadikus telefonszolgáltatás esetén a számhordozást kérő természetes személy azonosításához szükséges, az alábbi okiratokban foglalt adatok: a) maggyar állampolgár személyazonosító igazolvány, mely alapján az Előfizetői szerződéskor magát azonosította	2/2012 NMHH rendelet 5 . §	Amennyiben a számhordozási eljárásban az Externet az átvevő szolgáltató, a számhordozást kérő természetes személy azonosítása	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők,	nincsen	nincs	Egyszeri azonosítás
Vezetékes és nomadikus telefonszolgáltatás esetén a hívó és hívottszámok	a) Eht. 157. § (2) bekezdés e) pontja b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pontja és Eht. 157 § (10) c) Számviteli tv	a) az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződésszerű teljesítés érdekében b) Hatósági adatszolgáltatás	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők,	nincsen	nincs	a) Az adott számlakövetelés elévülése b) A szerződés megszűnését követő 1 év összefüggésben eredő igények elévüléséig, a szerződés megszűnését követő 8 év

Utolsó módosítás: 2018 április 25.

Hatálya: 2018. május 26..

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Vezetékes és nemdikus telefonszolgáltatás hívásirányítása esetén a hívásfelépítésben résztevő Előfizetői számok	Eht. 159./A § (1)	Hatósági adatszolgáltatás	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők,	nincsen	nincs	a) A szerződés megszűnését követő 1 év
--	----------------------	------------------------------	--	---------	-------	--

Az Előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes, illetve egyéb adatait saját üzletszerzési céljára, így különösen a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevitelével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Az Előfizető bármikor indoklás nélkül, az ügyfélszolgálat igénybevitelével módosíthatja az adatkezelésre vonatkozó korábbi nyilatkozatait.

A Szolgáltató az adatkezelés időtartamának lejártával az Előfizető személyes adatait az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

10.2. Az Előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

A Szolgáltató tiszteletben tartja a személyes adatok védelméhez fűződő alkotmányos alapjogot, amelynek tartalma szerint mindenki maga rendelkezik személyes adatainak feltárásáról és felhasználásáról.

Az információs önrendelkezési jog érvényesítése érdekében a szolgáltató a jelen ÁSZF közzétételével biztosítja az előfizetők számára annak megismerését, hogy az Előfizetők személyes adatainak milyen körét, milyen időtartamban, milyen jogcímen, milyen célra tárolja, és milyen esetekben továbbítja más személy részére, továbbá miként gondoskodik a személyes adatok biztonságáról, illetve a Szolgáltató által nyújtott Internet szolgáltatás igénybevitelével továbbított közlések titkosságáról.

Az Előfizetői szerződés megkötésével az Előfizető feltétlen hozzájárulását adja a Szolgáltató jelen ÁSZF szerinti adatkezelési gyakorlatához.

A Szolgáltató köteles az Előfizető adatait bizalmasan kezelni. A Szolgáltató Előfizetői e-mail címe(i)t, a bejelentkezési azonosító(i)t és jelszava(i)t is személyes adatként kezeli.

10.2.1. Jogsabályi háttér

A Szolgáltató az Előfizetők személyes adatait a mindenkor hatályos jogszabályokkal összhangban kezeli, amelyeket az adatkezelés minden fázisában köteles betartani. A Szolgáltató által végzett adatkezelésre elsősorban az alábbi jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezései az irányadóak:

- Az egyének védelméről a személyes adatok gépi feldolgozása során, Strasbourgban, 1981. január 28-án napján kelt egyezmény kihirdetéséről szóló [1998. évi VI. törvény](#),

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló [1992. évi LXIII. törvény](#),
- Az elektronikus hírközlésről szóló [2003. évi C. törvény](#) XVII. fejezetében foglalt adatkezelési szabályok („[EHT.](#)”),
- Az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló [226/2003. \(XII.13.\) Kormányrendelet](#),
- Az elektronikus hírközlési feladatokat ellátó szervezetek és a titkos információgyűjtésre, illetve titkos adatszerzésre felhatalmazott szervezetek együttműködésének rendjéről szóló [180/2004. \(V.26.\) Kormányrendelet](#),
- A nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló [4/2012. \(I.24.\) NMHH](#) rendelet.

10.2.2. A Szolgáltató titoktartási kötelezettsége

A Szolgáltató a tudomására jutott személyes adatokat köteles bizalmasan kezelni, azok megismerését az érintett előzetes hozzájárulása nélkül más személy számára nem teheti lehetővé, illetve azokat nem hozhatja nyilvánosságra. A Szolgáltató alkalmazottai, alvállalkozói és megbízottai a Szolgáltatóval azonos adatvédelmi és titoktartási kötelezettség teljesítésére kötelesek. Az Előfizető kifejezetten hozzájárul, hogy a Szolgáltató megbízása alapján Szolgáltató képviseletében az Előfizető által kezdeményezett Előfizetői Szerződéssel kapcsolatos ügyintézés (így különösen szerződéskötés és – módosítás) tekintetében eljáró megbízott/alvállalkozó az Előfizető adatait a jelen ÁSZF-ben rögzített körben, eljárási rendben, és kötelezettségvállalások mellett megismerje és rögzítse, azt a Szolgáltatónak továbbítsa. A titoktartási kötelezettség az alkalmazottat a munkaviszony, a tagot a tagsági viszony, a megbízottat a megbízási jogviszony megszűnése után is terheli.

A Szolgáltatónak átadott, a Szolgáltató által működtetett műszaki berendezéseken és programokon tárolt az Előfizetőtől származó, tárolásra átvett bármilyen információ és adat másolása, bárminemű sokszorosítása, felhasználása – kivéve az Előfizető kifejezett írásos kérését és az Internet publikus protokolljain keresztül elérhető információk, illetőleg beleértve a Szolgáltatások technikai megvalósításából adódó átmeneti vagy biztonsági információátvitelt – tilos. A Szolgáltató minden tőle telhetőt köteles elkövetni, hogy illetéktelen harmadik fél ezzel ellentétes magatartást ne folytathasson. A Szolgáltató az Előfizető jelszavait és felhasználóneveit személyes adatként kezeli, így ezeket nem adja ki harmadik személynek.

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató által működtetett műszaki berendezéseken és programokon tárolt Előfizető által, vagy az Előfizető kérésére a Szolgáltató által oda elhelyezett adatok, vagy tárolásra átvett bármilyen adat, állomány, jel az Internet szolgáltatás jellegéből adódóan nyilvános információknak tekintendő, így azok harmadik fél általi megismeréséből eredő károkért a Szolgáltató nem felel.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

10.2.3. Forgalmi kimutatásra vonatkozó titokvédelmi szabályok

Az Előfizető kérésére a Szolgáltató köteles az előfizető rendelkezésére bocsátani a forgalmi kimutatást, amely a forgalmazási és számlázási adatokat a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben és módon tartalmazza. A kimutatás azonban nem tartalmazhatja a hívott fél hívószámának minden számjegyét, vagy mobil rádió-távközlési szolgáltatás esetén a hívó fél helymeghatározására alkalmas olyan pontosságú adatot, amelyre a díj kiszámításához nincsen szükség. Ha az Előfizető a Szolgáltatótól részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, ennek megadása előtt a Szolgáltató köteles az Előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt a Szolgáltatást igénybe vevő, az Előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt a kimutatás megrendelésével egyidejűleg tájékoztatja.

Kapcsolt vonali internet szolgáltatás esetén, ha az előfizető a hívó fél hívószámának megadását kéri, a szolgáltató köteles az előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt a szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel, amelyről írásban köteles nyilatkozni.

10.2.4. Az adatok továbbításának esetei

A Szolgáltató az adatokba harmadik személyeknek betekintést az Előfizető előzetes írásbeli engedélye nélkül nem enged, azokat nem adja át. Ez alól kivételt képez az Előfizető kifejezett hozzájárulásán alapuló adatszolgáltatási jogosultság, illetve a jogszabályon alapuló adatszolgáltatási jogosultság és kötelezettség.

A Szolgáltató az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek a következők szerint átadhatja:

- a) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfelek tájékoztatását végzik (Eht 157. § (9) a));
- b) bármely országos tudakozó Szolgáltatóknak - az Előfizető hozzájárulásától függően - az Előfizető nevét, lakcímének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát. Az átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel (Eht. 146. § (2));
- c) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére a Szolgáltató megbízása alapján jogi képviselő valamint jogszabály alapján jogosult szervek részére (Eht. 157. § (9) b));

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

d) az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából kérelemre (Eht. 157. § (10));

e) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak (Eht. 157. § (9) c));

f) ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét, vagy javait fenyegető veszély elhárítása, vagy megelőzése érdekében az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére (Eht. 157. § (9) d), és az Info. tv. 6. § (2));

g) a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknak a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, a nettó „short” pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a „short” ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében (Eht. 157. § (8) bekezdés szerint);

h) a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 11. §-ában, vagy 21. §-ában, illetve az Európai Unió működéséről szóló szerződés 101., vagy 102. cikkében foglalt tilalom megsértése miatt, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény melléklete 26. pontjának megsértése miatt versenyfelügyeleti eljárást folytató Gazdasági Versenyhivatalnak az Eht. 157. § (8a) bekezdésében foglaltak szerint;

i) a fogyasztóvédelmi hatóságnak az Eht. 157. § (9) bekezdése szerint;

j) a szabálysértési hatóságok számára (a segélyhívó számok rendeltetéstől eltérő igénybevétele esetén a segélyhívószámra kezdeményezett hívó telefonszám vonatkozásában az Előfizető családi neve és utóneve, születési helye és ideje, anyja születési családi és utóneve, lakcíme és értesítési címe, vagy a nem természetes személy Előfizető esetén annak cégneve, székhelye, telephelye, képviselőjének családi neve és utóneve) az Eht. 157. § (11) bekezdése szerint;

k) az Előfizető előzetes beleegyezésével közvélemény kutatás céljából közvélemény kutató cégeknek (Eht. 157. § (4) bekezdés);

l) az Eht. 158. §-a szerint közös adatállományba a 158. § alapján arra jogosult elektronikus hírközlési Szolgáltatóknak.

Szolgáltató az Info. tv. alapján jogosult a szolgáltatás nyújtásához igénybe vett megbízottjainak, alvállalkozóinak az adatvédelmi szabályok betartása és titoktartási kötelezettség vállaltatása mellett – kizárólag a szolgáltatás nyújtásához szükséges adatokat – adatfeldolgozás céljából átadni. Az adatfeldolgozónak történő adatátadás nem minősül az Info. tv. szerinti adattovábbításnak (Info. tv. 3. § 11. és 22. pontja), így nincs szükség rá az Előfizető hozzájárulására, vagy más jogcímre.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

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

A Szolgáltató az [Eht.](#) 157. §-ának (10) bekezdése alapján - az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából - kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a Szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat.

A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében jogosult az előfizető nevét, az azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadás indokáról szóló tájékoztatást másik távközlési szolgáltatónak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni, ha

- 1) a Szolgáltató számlatartozás miatt a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben felfüggesztette,
- 2) a Szolgáltató számlatartozás miatt bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen,
- 3) az ajánlattevő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a Szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

Ebben az esetben a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltató a vele szemben fennálló pénzügyi követeléseit az Előfizető külön engedélye nélkül bármikor értékesítse harmadik félnek. Az Előfizető egyben hozzájárul ahhoz is, hogy a határidőre nem rendezett tartozásainak beszedése érdekében a Szolgáltató harmadik félnek a tartozás beszedéséhez szükséges Előfizetői adatokat átadja, és a harmadik fél azokat legfeljebb a tartozás kiegyenlítéséig tárolja. Ezen harmadik fél az Előfizető adatait köteles bizalmasan kezelni és betartani a Szolgáltató, az Előfizető adataival szemben fennálló adatvédelmi és adatkezelési szabályait.

10.2.5. Előfizetői címtár

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a jövőben előfizetői címtárt hozzon létre és működtessen szolgáltatása minőségének emelése érdekében. A címtárban valamennyi előfizető alapadatai szerepelnek, és a címtárban a keresés ez alapján történhet. A címtárban való megjelenés nem kötelező, az előfizető kérésére díjmentesen kimaradhat belőle, illetve nyilatkozatát bármikor, az ügyfélszolgálat igénybe vételével megváltoztathatja. Az egyéni előfizető kérheti, hogy a szolgáltató a címtárban feltüntesse, hogy a személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.

Mivel a Szolgáltató a Vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatásokat a Vodafone Magyarország zrt. Távközlési Alapszolgáltató hálózatának igénybevételével nyújtja, így Vodafone Magyarország zrt. az Avtv. értelmében szükségszerűen az Előfizető vonatkozásában adatfeldolgozónak tekintendő.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

10.2.6. A Szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkossága

A Szolgáltató a hálózatának igénybevételével továbbított közlések tartalmát kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg. Ha a Szolgáltatónak a Szolgáltatás teljesítése során valamely közlés a tudomására jutott, a közlés tartalmának megismerését más részére nem teheti lehetővé. Azoknak a közleményeknek a vétele, tartalmának közzététele és felhasználása tilos, amelyeket nem a nyilvánosság számára továbbítottak.

A nemzetbiztonsági szolgálatok és nyomozó hatóságok tekintetében külön törvényben foglaltak kivételével - az érintett felhasználók beleegyezése nélkül - tilos a közlések megfigyelése, lehallgatása, tárolása vagy a közlésbe más módokon történő beavatkozás vagy megfigyelés.

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

10.2.7. Adatbiztonság

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok biztonságát, illetve az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések titkosságát elsősorban a különböző számítógépes visszaélések, támadások fenyegetik. Ilyen visszaélések:

- 1) a számítógépes vírusok, amelyek a szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatok sérülését, megsemmisülését eredményezhetik,
- 2) a számítógépes betörés, amelynek során a szolgáltató által tárolt személyes és egyéb adatokhoz illetéktelen személyek jogosulatlanul hozzáférhetnek, azokat megváltoztathatják vagy nyilvánosságra hozhatják,
- 3) a számítógépes kalózkodás, amelynek során az Internet hálózat igénybevételével továbbított közlések tartalmát illetéktelen személyek kifürkészhetik.

Mind a Szolgáltató, mind az Előfizető köteles a tőle elvárható műszaki és szervezési intézkedéseket megtenni a fentebb meghatározott veszélyek csökkentése, illetve elhárítása érdekében.

10.2.7.1. A Szolgáltató által végrehajtott biztonsági intézkedések

A Szolgáltató biztosítja azokat a technikai feltételeket, illetve kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes és egyéb adatok fokozottabb védelméhez, illetve az Internet hálózaton továbbított közlések kifürkészésének lehető legteljesebb megakadályozásához szükségesek.

A Szolgáltató az írásban megkötött előfizetői szerződéseket, illetve az elektronikus úton rögzített előfizetői adatokat biztonságos helyen, irattárban, illetve számítógépeken tárolja és őrzi.

A Szolgáltató a számítógépein tárolt előfizetői adatokat biztonsági tűzfal rendszerrel és vírusölő programokkal védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés és megsemmisülés ellen.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

A Szolgáltató az elektronikus úton rögzített előfizetői adatokat csak az arra feljogosított alkalmazottai, megbízottai és alvállalkozói részére teszi elérhetővé egyedi azonosítójuk és jelszavuk megadása után.

A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén a Szolgáltató haladéktalanul bejelenti azt a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóságnak (Hatóság). A Szolgáltató olyan nyilvántartást vezet a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint a Szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza (Eht. 156 § (3) és (4)).

Az Előfizetői személyes adatok megsértését jelenti a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt, vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen, vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés (Eht. 156. § (2)).

Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az Előfizetőt, vagy más magánszemély személyes adatait, vagy magánéletét, akkor a Szolgáltató erről az Előfizetőt, vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül értesíti (Eht. 156. § (5)).

A Szolgáltató a személyes adatok megsértését az észlelést követően az Akr. 5. § (2)-(10) bekezdésében foglalt feltételek szerint elektronikus úton a Hatóságnak is bejelenteni.

Az értesítést a Szolgáltató a személyes adatok megsértésének észlelése után indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb 24 órán belül, olyan kommunikációs eszközzel köteles teljesíteni, amely biztosítja az információ gyors célba érését és amely a tudomány és a technika mindenkori állása szerint megfelelően biztonságos. Ilyen kommunikációs eszköznek kell tekinteni különösen az elektronikus levélben, vagy telefonon, vagy rövid szöveges üzenetben, valamint a Szolgáltató honlapján közzétett tájékoztatást. Nem szükséges a honlapon történő tájékoztatás, ha a személyes adatok megsértése az érintett Szolgáltató Előfizetőinek 0,01%-ánál kevesebb Előfizetőt érint (Akr. 5. § (12)).

A személyes adatok megsértéséről szóló értesítést világosan és közérthetően kell megfogalmazni. Az értesítés kizárólag a személyes adatok megsértésével kapcsolatos információkat tartalmazhat és más tárgyú tájékoztatással nem kapcsolható össze, nem használható fel új, vagy kiegészítő szolgáltatások népszerűsítésére, vagy reklámozására. (Akr. 5. § (13))

Ha a Szolgáltató nem tudja azonosítani a 24 órás határidőn belül azokat a felhasználókat, vagy más magánszemélyeket, akiket a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érint, a Szolgáltató ezeket a személyeket a megadott határidőn belül országos napilap útján közzétett hirdetményben is értesítheti. Ezen értesítés megtételétől függetlenül a Szolgáltatónak továbbra is minden ésszerű erőfeszítést meg kell tennie az érintett felhasználók és más magánszemélyek azonosítására és értesítésére (Akr. 5. § (14)).

Amennyiben a Szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatást részben, vagy egészben olyan más vállalkozástól bérelt, vagy bármilyen más formában igénybe vett eszközökkel, vagy szolgáltatásokkal valósítja meg, amely nem áll közvetlen Előfizetői szerződéses

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

jogviszonyban az Előfizetővel, akkor a személyes adatok megsértése esetén ezen vállalkozás a Szolgáltatót köteles haladéktalanul értesíteni. (Akr. 5. § (15))

A személyes adatok megsértése esetén mérlegelni kell, hogy az várhatóan hátrányosan érinti-e az Előfizető, felhasználó, vagy más magánszemély személyes adatainak vagy magánéletének védelmét.

A mérlegelés során figyelembe kell venni különösen:

- a) az érintett személyes adatok jellegét és tartalmát, különösen akkor, ha azok pénzügyi információkat, az Info. tv. 3. § 3. pontja szerinti különleges adatokat, helymeghatározási adatokat, internetes naplófájlokat, internetes böngészési előzményeket, elektronikus levelezési adatokat és tételes híváslistákat érintenek;
- b) a személyes adatok megsértésének várható következményeit az érintett Előfizetőre, felhasználóra, vagy más magánszemélyre nézve, különösen akkor, ha a személyes adatok megsértése személyes adattal visszaéléshez, testi épség sérelméhez, becsületsértéshez, rágalmazáshoz, vagy a jó hírnév sérelméhez vezethet; valamint
- c) a személyes adatok megsértésének körülményeit, különösen akkor, ha a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvényben szabályozott tiltott adatszerzés, vagy információs rendszer, vagy adat megsértése, valamint az információs rendszer védelmét biztosító technikai intézkedés kijátszása bűncselekmények gyanúja merül fel, vagy a Szolgáltató tudomással bír arról, hogy az adatokat az adatkezelésre nem jogosult személyek kezelik (Akr. 5. § (17)).

Ha az értesítés veszélyeztetheti a személyes adat megsértésének megfelelő kivizsgálását, a Szolgáltató - a Hatóság előzetes engedélyével - olyan időpontra halaszthatja az Előfizető, felhasználó vagy magánszemély értesítését, amelyet a Hatóság már alkalmasnak tart az értesítés megtételére (Akr. 5. § (19)).

Nem kell az érintett Előfizetőt, vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha a Szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára (Eht. 156. § (5) bekezdés, Akr. 5. §). Az adatok akkor tekinthetők értelmezhetetlennek, ha (Akr. 5/A. §):

- a) szabványos kriptográfiai algoritmussal biztonságosan titkosítva vannak, az adatok dekódolásához használt kriptográfiai kulcsot nem veszélyeztette a biztonságnak semmilyen megsértése, és az adatok dekódolásához használt kriptográfiai kulcs úgy került generálásra, hogy az elérhető technológiai eszközökkel az ne legyen kideríthető a kriptográfiai kulcshoz hozzáférni nem jogosult számára; vagy
- b) kriptográfiai kulcsos szabványos lenyomatképző, úgynevezett „hash” függvénnel kiszámolt lenyomattal helyettesítették, az adatok lenyomatképzéséhez használt kriptográfiai kulcsot nem veszélyeztette a biztonságnak semmilyen megsértése, és az adatok lenyomatképzéséhez használt kriptográfiai kulcsot úgy generálták, hogy az elérhető technológiai eszközökkel az ne legyen kideríthető a kriptográfiai kulcshoz hozzáférni nem jogosult számára.

Az értesítés tartalmazza:

- a) a Szolgáltató nevét;

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

- b) a belső adatvédelmi felelős vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségét;
- c) a személyes adatok megsértését okozó esemény összefoglalását;
- d) a személyes adatok megsértésének becsült időpontját;
- e) a jogsértéssel érintett személyes jellegét és tartalmát;
- f) a személyes adatok megsértésének lehetséges következményeit és kedvezőtlen hatásait az Előfizetők, felhasználókra, vagy más magánszemélyekre;
- g) a személyes adatok megsértésének körülményeit;
- h) azokat az elérhetőségeket, ahol az Előfizetők, illetve más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- i) a személyes adatok megsértésének kezelésére a Szolgáltató által alkalmazott intézkedéseket;
- j) a lehetséges kedvezőtlen hatások enyhítésére a Szolgáltató által javasolt intézkedéseket;
- k) amennyiben az Előfizető, vagy más magánszemély értesítésekor a Szolgáltató a személyes adatok megsértését a Hatóságnak már bejelentette, úgy annak megtörténtéről szóló tájékoztatást (Akr. 5. § (18)).

A Szolgáltató olyan nyilvántartást vezet a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint a Szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartás minden olyan tényre és körülményre kiterjed, amely alapján a Hatóság ellenőrizni képes, hogy a Szolgáltató az Eht. 156. § (5) bekezdés rendelkezéseinek megfelelt-e, vagy sem (Eht. 156. § (4)). A nyilvántartás tartalmazza a személyes adatok megsértésének lényeges körülményeit, különösen:

- a) az esemény bekövetkeztének időpontját, szükség esetén becslés alapján, továbbá az esemény észlelésének időpontját;
- b) az esemény összefoglalását, megjelölve a személyes adatok megsértésének módját és körülményeit, továbbá az adatok megsértésének fizikai helyét és az érintett adathordozót is;
- c) az érintett Előfizetők, felhasználók, vagy más magánszemélyek számát;
- d) az érintett személyes adatok jellegét és tartalmát;
- e) a lehetséges következmények és kedvezőtlen hatások ismertetését az Előfizetők, felhasználókra, vagy más magánszemélyekre nézve;
- f) a Szolgáltató által a személyes adatok megsértésének lehetséges kedvezőtlen hatásai enyhítésére alkalmazott, vagy alkalmazni tervezett műszaki és szervezeti intézkedéseket;
- g) a Hatóságnak történő bejelentés, valamint az Előfizetők, vagy más magánszemélyek értesítésének időpontjára és módjára vonatkozó információkat (Akr. 5. § (20)-(21)).

10.2.7.2. Az Előfizető által végrehajtandó biztonsági intézkedések

Az Előfizető köteles minden tőle elvárhatót megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve jelszó (kód) védelme érdekében. Az előfizető felelősséggel tartozik minden olyan eseményért, tevékenységért, mely bejelentkezési azonosítójának, illetve jelszavának (kódjának) felhasználásával valósult meg.

A Szolgáltatás igénybevételének fokozott biztonságát szolgálja a jelszó időről-időre történő megváltoztatása. A jelszónak minimum 8 (nyolc), maximum 16 (tizenhat) karakterből kell állnia, valamint tartalmaznia kell legalább egy kisbetűt, legalább egy nagybetűt, és legalább egy számot. A jelszó nem tartalmazhat ékezetes karaktereket vagy speciális

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

szimbólumokat, továbbá nem tartalmazhatja sem részben, sem egészben a jelszóhoz tartozó felhasználói nevet vagy azonosítót. Az Előfizető a jelszót bármikor jogosult az ügyfélszolgálat igénybevételével költségmentesen megváltoztatni. Ha a jelszó illetéktelen személyek tudomására jutott, az előfizető köteles a jelszót haladéktalanul megváltoztatni. A jelszó megváltoztatásával kapcsolatos további információkról a szolgáltató az ügyfélszolgálatán nyújt tájékoztatást.

A hálózati vírusok elhárítása érdekében javasolt, hogy az előfizető minden olyan programot, amely e-mail-ben ismeretlen címről érkezik az előfizetőhöz, a dokumentum megnyitása nélkül töröljön, illetve a vírusok kiszűrése érdekében számítógépére vírusirtó programot telepítsen. A program telepítésével és használatával kapcsolatban az Előfizető a Szolgáltató ügyfélszolgálatán kérhet tájékoztatást.

A személyes adatok biztonságát és a Szolgáltatás igénybevételével továbbított közlések titkosságát fenyegető számítógépes visszaélések elleni védekezés hatásos eszköze a biztonsági tűzfal rendszer kiépítése, amelyet a Szolgáltató az Előfizető részére külön megállapodás alapján vállalja. A lehetséges megoldásokról és azok költségeiről a szolgáltató az ügyfélszolgálatán ad tájékoztatást.

A Szolgáltató spam- és vírusszűrési szolgáltatásokat nyújt a szerverein definiált e-mail címek részére.

10.2.8. Betekintési jog, adatszolgáltatás az Előfizető számára

A Szolgáltató az Előfizető írásbeli kérésére köteles az általa az Előfizetőről nyilvántartott adatokról felvilágosítást adni illetve azokba a betekintést az Előfizetőnek lehetővé tenni. A Szolgáltató által nyilvántartott adatokba kizárólag az Előfizető személyesen, vagy meghatalmazottja – ha teljes mértékben bizonyítja a meghatalmazás tényét – tekinthet be. Az Előfizető korlátlanul, bármely adatát megtekintheti. Meghatalmazás esetén pontosan meg kell határozni, hogy a meghatalmazott milyen adatok megtekintésére jogosult. Az Előfizető a betekintési joggal az ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási ideje alatt előre egyeztetett időpontban élhet oly módon, hogy ne zavarja a Szolgáltató üzletmenetét.

A Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételenek az érintett előfizető általi visszahallgatását – kérésre – a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni.

A Szolgáltató köteles tájékoztatni az Előfizetőt:

- a róla nyilvántartott valamennyi adatról,
- az igénybevett Szolgáltatás valamennyi a Szolgáltatás használatához szükséges paraméteréről,
- a számlázás alapját képező adatokról,
- az előforduló hibákról és minőségromlásokról, illetve üzemszünetekről.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére telefonon, e-mailben vagy faxon, illetve személyesen is kiadja a kért információkat abban az esetben, ha az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben meghatározott módon azonosítja magát.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

10.2.9. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse

Az Előfizetők a jelen Tájékoztatóban foglalt adat- és titokvédelmi szabályokkal kapcsolatos további kérdéseiket, észrevételeiket a szolgáltató lentebb megjelölt adatvédelmi felelősének küldhetik meg.

Név:	Granyák Ildikó
Tisztség:	Adatvédelmi felelős
Telefon:	1201
Fax:	(1) 237-1869
Email:	adatvedelem@externet.hu

11. Az Előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékhez, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához, értéknövelt szolgáltatások nyújtásához, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez, tételes számla igényléséhez, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok, egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat)

Az Előfizetői jogszabályban meghatározott nyilatkozatait a vonatkozó Előfizetői szerződés megkötésére alkalmazandó szerződéskötési eljárás szerinti módon köteles megadni, kivéve, amennyiben a jogszabály adott nyilatkozat megadása tárgyában kötelező formai előírásokat határoz meg. Az egyes nyilatkozatok módosításának és visszavonásának módjára az azonos tárgyú nyilatkozat megadására vonatkozó előírások megfelelően irányadók.

Szolgáltató akként rendelkezik, hogy az Előfizető 2011. november 1. napja előtt megtett nyilatkozatait az Eht. és az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekről szóló 2/2015 NMHH rendelet [2/2015. \(III.30\) NMHH rendelet](#) szerint érvényesnek és megadottnak tekinti. Szolgáltató a vonatkozó ÁSZF módosításról szóló értesítésben erről megfelelően tájékoztatta az Előfizetőket, részükre biztosítja azon jogot és lehetőséget, hogy az így vélelmezett jognyilatkozatukat visszavonhassák.

11.1. Előfizetői névjegyzék

Telefonszolgáltatás esetén az Előfizetői névjegyzékben való szerepléshez szükséges nyilatkozatokat az Előfizető szerződéskötéskor vagy azt követően az Előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor megteheti, azokat bármikor, térítésmentesen módosíthatja és/vagy visszavonhatja.

Szolgáltató mint telefonszolgáltató évente legalább egy alkalommal köteles valamennyi olyan telefon szolgáltatását igénybe vevő előfizetőjéről névjegyzéket készíteni, aki e névjegyzékben való szerepeltetéséhez hozzájárult. A névjegyzéket a Szolgáltató köteles elektronikusan – legalább interneten keresztül – hozzáférhetővé tenni, és legalább havi rendszerességgel frissíteni.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Szolgáltató a helyhez kötött telefon előfizetői hozzáférések tekintetében köteles az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatónak az általa készített előfizetői névjegyzék adatait térítésmentesen rendelkezésre bocsátani. Az adatszolgáltatási kötelezettség kiterjed a számozási körzet valamennyi olyan Előfizetőjének nevére, címére és előfizetői hívószámára, akik az adataik előfizetői névjegyzékben történő megjelenéséhez hozzájárultak.

11.1. Forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok

A forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok alkalmazásához szükséges nyilatkozatokat az Előfizető szerződéskötéskor vagy azt követően az Előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor megteheti, azokat bármikor, térítésmentesen módosíthatja és/vagy visszavonhatja.

11.2. Értéknövelt szolgáltatások

Az értéknövelt szolgáltatások igénybevételéhez szükséges nyilatkozatokat az Előfizető szerződéskötéskor vagy azt követően az Előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor megteheti, amennyiben az adott értéknövelt szolgáltatás igénybevétele kapcsán az Előfizető ellentétes kötelezettséget kifejezetten nem vállalt, azokat bármikor, térítésmentesen módosíthatja és/vagy visszavonhatja.

11.3. Elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez szükséges nyilatkozatok

Elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez szükséges nyilatkozatokat az Előfizető szerződéskötéskor vagy azt követően az Előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor megteheti, azokat bármikor, térítésmentesen részben vagy egészben módosíthatja és/vagy visszavonhatja.

11.4. Tételes számla igénylése

A Szolgáltató az Előfizető kérésére a kiállított számlához köteles az előzőekben meghatározottaknál részletesebb számlamellékletet csatolni (hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást. Ilyen számlamellékletet (hívásrészletező) a Szolgáltató az előre fizetett díjú Szolgáltatást igénybe vevő Előfizető részére is köteles kiállítani, amennyiben az Előfizető azt utólagosan kéri.

A számlamellékletnek hozzáférés típusonként nem beszéd célú adatforgalom esetén a következőket kell tartalmaznia:

- a) a nem beszéd célú adatforgalom időpontja;
- b) adatforgalom mennyisége vagy időalapú számlázásnál az adatforgalom időtartama;
- c) egységnyi forgalom vagy időalapú díj számlázásánál az egységnyi időalapú díj;
- d) az adatforgalom díja.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

A számlamellékletnek hozzáférés típusonként beszédcélú adatforgalom esetén a következőket kell tartalmaznia:

- a) a hívott szám;
- b) a hívás kezdő időpontja;
- c) a hívás időtartama;
- d) a hívásegység díja;
- e) a hívás díja.

A számlamellékletben külön fel kell tüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat, valamint a díjazási időszakokat. Átalány díjas Szolgáltatás esetében a Szolgáltató a fenti bekezdés d)–e) pontjainak alkalmazása helyett utalhat az átalányra vagy a Szolgáltatás átalánydíjas jellegére is.

Átalány díjas Szolgáltatás esetében a Szolgáltató a fenti bekezdések c)-d) illetve d)-e) pontjainak alkalmazása helyett utalhat az átalányra vagy a Szolgáltatás átalánydíjas jellegére is.

Az előzőekben meghatározott számlamelléklek - egyéni Előfizető részére elektronikus vagy nyomtatott, más Előfizető részére elektronikus formában történő - kiadását a Szolgáltató havonta egy alkalommal biztosítja díjmentesen, egyéni Előfizetők részére. 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.

Az Előfizető erre vonatkozó igényét az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésével egyidejűleg megteendő nyilatkozatában, illetve a szerződéses jogviszony folyamán jelezheti a Szolgáltató felé. Határozott időre a tételes számlamelléklet legfeljebb 6 hónap időtartamra igényelhető. Az Előfizető igénylését a Előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor térítésmentesen részben vagy egészben módosíthatja és/vagy visszavonhatja.

Szolgáltató tájékoztatja az Előfizetőt, hogy a kimutatással együtt harmadik személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az Előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók tájékoztatásukat követően hozzájárultak. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, a hozzájárulásért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel. Az előzőekben írtakra tekintettel tételes számla igénylésével az Előfizető akként nyilatkozik, hogy a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket megismerte, tudomásul vette, teljesítette magára nézve kötelezőnek fogadta el, és teljesítette.

11.5. Előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok

Az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatokat az Előfizető szerződéskötéskor vagy azt követően az Előfizetői szerződés hatálya alatt bármikor megteheti, azokat bármikor, térítésmentesen módosíthatja és/vagy visszavonhatja.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

11.6. Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

Az egyéni előfizetői minőségre valamint a KKV státuszra vonatkozó nyilatkozatot az Előfizető a szerződéskötés során teheti meg. A Szolgáltató kétség esetén köteles a fentieket tisztázni és a szükséges tájékoztatást megadni. Az Előfizetői szerződés hatálya alatt bekövetkezett előfizetői minőségváltozás érvényesítését az Előfizető a írásban kezdeményezheti.

12. Az Előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei

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

12.1.1. Az Általános Szerződési Feltételek módosítása

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy jelen ÁSZF-et saját döntése alapján, a mindenkor hatályos jogszabályok keretei között bármikor egyoldalúan módosítsa. A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek módosítása esetén mindig a hatályos jogszabályok szerint jár el.

Az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az [EHT.](#) 132. § (4) bekezdésben meghatározott, elnöki rendelet 11. § (2) bekezdésében részletezett értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

- 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 díjcsomag esetében – ideértve azt is, ha a szolgáltató előfizetői szolgáltatással együtt más típusú szolgáltatást csomagban értékesít – előfizetői szolgáltatásként elkülönítve;
- f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt (különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált médiaszolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén az [EHT.](#) 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot), amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;
- g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Az Általános Szerződési Feltételek módosítása az Előfizető részéről elfogadottnak tekintendő, amennyiben az Előfizető a jogszabályi határidőkön belül nem él felmondással a Szolgáltató felé.

A Szolgáltató köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az Előfizetőket értesíteni, az Előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az Előfizető jogosult az értesítést követően a határozatlan szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú Előfizetői szerződést. 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 Szolgáltató nem köteles a fentebb megjelölt 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 szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

Az ÁSZF, az Egyedi Előfizetői Szerződés, illetve az azokban alkalmazott díj Szolgáltató általi egyoldalú módosítása esetén a nyilatkozattétel elmulasztása az Előfizető részéről elfogadásnak minősül.

A Szolgáltató az ÁSZF-et módosításának hatálybalépését megelőzően 30 nappal, a honlapján teszi közzé, illetve jogszabályban (Eszr) írtak szerint értesíti az Előfizetőket.

12.1.2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása

Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítására túl a [12.1.2.](#) és [12.1.5.](#) pontban írtakon a felek közös megegyezése vagy jogszabályi előírás alapján kerülhet sor, az Előfizetői szerződés létrejöttére vonatkozó rendelkezések ([2.1.3.](#) pont) értelemszerű alkalmazása mellett. Az Egyedi Előfizetői Szerződés bizonyos (a Szolgáltató által a www.externet.hu internetes honlapon feltüntetett) módosításai online ügyfélszolgálaton keresztül is létrejöhetnek abban az esetben, ha az Előfizető a Szolgáltató erre alkalmas honlapján egyértelműen beazonosítja magát a Szolgáltató által meghatározott azonosítóval és jelszóval. Az online ügyfélszolgálaton történő módosításkezdmenyezés írásbeli kérelemmel esik egy tekintet alá.

Amennyiben a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz – így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, módosul a kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma – az előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

12.1.3. Az előfizetőt megillető jogok egyoldalú szerződés módosítás esetén

Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést. 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. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje azonnali hatályú, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani. Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. Szóban és írásban kötött előfizetői szerződés esetén a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Szóban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozata, írásban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető kifejezett írásos nyilatkozata szükséges kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat elfogadásához. A szóban és írásban kötött előfizetői szerződés esetén az előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó nyilatkozata hiányában a szolgáltatás további igénybevétele mint ráutaló magatartás elfogadásnak nem tekinthető, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az előfizető kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad. Az előfizetői szerződések – ideértve a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződéseket is – kétoldalú módosításának részletes szabályait az Elnök rendeletben szabályozza. A kétoldalú szerződésmódosítás további szabályait egyebekben a szolgáltató általános szerződési feltételei tartalmazzák. A szolgáltató szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatában közérthetően és áttekinthetően köteles rögzíteni, hogy az előfizetői szerződés módosítása esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, továbbá köteles tájékoztatni az előfizetőt a szerződésmódosítás menetéről.

12.1.4. Az Egyedi Előfizetői Szerződés Szolgáltató általi módosítása

12.1.4.1. Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítása

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést az Egyedi Előfizetői Szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani (a [12.1.1.](#) pont megfelelő alkalmazása mellett):

- a) az Egyedi Előfizetői Szerződésben vagy ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja;
- c) a körülményekben bekövetkezett, az Előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

- d) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.
- 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 díjsomag esetében – ideértve azt is, ha a szolgáltató előfizetői szolgáltatással együtt más típusú szolgáltatást csomagban értékesít – előfizetői szolgáltatásonként elkülönítve;

A fenti a) pont hatálya alatt az Előfizető kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a számára nyújtott DSL szolgáltatást a Szolgáltató eltérő technikai alapon biztosítsa, azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - ez nem járhat a Szolgáltatás igénybevételének feltételei és a minőségi célértékek Előfizetőre nézve hátrányos módosulásával.

A szolgáltató nem jogosult a határozott időre kötött szerződést a fenti bekezdés b) illetve c) pontjára hivatkozva egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a szolgáltató.

A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében:

- f) A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében az [EHT. 132. § \(2\) bekezdés c\) pontja](#) szerinti esetben minősül különösen az olyan költség – az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható – növekedése, amely a szolgáltató harmadai személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.
- g) A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a szolgáltató meghatározhat olyan feltételt az egyedi előfizetői szerződésben vagy az általános szerződési feltételekben, amely alapján a fogyasztói árszínvonal meghatározott változása esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a szolgáltató az [EHT. 132. § \(2\) bekezdés a\) pontjában](#) foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani.
- h) A f) bekezdésben foglalt esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire (így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire) vonatkozó változtatás.

(1) Ha a szolgáltató az a)-d) bekezdés szerinti esetekben jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket e törvényben foglaltak szerint, az Elnök rendeletében meghatározott tartalommal értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

(2) Az egyedi előfizetői szerződés időtartamát érintő módosítást megelőzően a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

(3) Ráutaló magatartással határozatlan időre kötött egyedi előfizetői szerződés ráutaló magatartással akkor módosítható, ha az előfizető az előfizetői szerződés ideje alatt igazolható módon szóban vagy írásban nyilatkozik arról, hogy amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződés módosítását kezdeményezi, az előfizető nyilatkozattételének elmulasztása, vagy tevőleges magatartásának tanúsítása elfogadásnak minősül.

(4) Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitva tartási idejének változása esetén a szolgáltatót nem terhelik a jogszabályban meghatározott, az előfizetői szerződés módosításához kapcsolódó kötelezettségek, azonban a szolgáltató a változásról a központi ügyfélszolgálatán és az internetes honlapján köteles tájékoztatást adni.

A szolgáltató nem köteles a (1) bekezdésben és a [12.1.1.](#) pont első bekezdésében 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 szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.

12.1.4.2. A Szolgáltatásban bekövetkezett változások

A Szolgáltató szolgáltatásainak fejlesztése esetén jogosult a Szolgáltatás egyoldalú módosítására, de ezzel kizárólag pozitív irányban változtathatja meg a Szolgáltatás használatának minőségi paramétereit.

A Szolgáltató a szolgáltatásban bekövetkező változásokról köteles az Előfizetőt legalább 30 nappal előre tájékoztatni, a [12.1.6.](#) pontban írtak szerint.

12.1.5. Átruházás

A Szolgáltató jogosult az általa, mint Szolgáltató által kötött Egyedi Előfizetői Szerződéseket engedményezés és tartozásátvállalás, vagy – amennyiben a Szolgáltató tárgybeli üzletágát harmadik személyre bármely jogcímen átruházza – az Egyedi Előfizetői Szerződéseket az [Eht.](#) 132. § (2) bekezdése alapján egyoldalú, az Előfizető hozzájárulása nélkül való módosítása útján átruházni adott harmadik személyre. Az [Eht.](#) 133. § rendelkezései az átruházásra megfelelően irányadók és alkalmazandók.

12.1.6. Előfizetők tájékoztatása

Az Előfizető tájékoztatása történhet telefonon, faxon, postai úton, SMS-ben, MMS-ben, e-mailben, honlapon vagy sajtótermékben történő közzététel formájában, vagy más elektronikus úton. A Szolgáltató az Előfizető által megadott elektronikus levélcímet, ennek hiányában az általa biztosított díjmentes e-mail címet veszi alapul az elektronikus értesítésekhez kapcsolattartási e-mail címnek. Amennyiben az Előfizető az igénylés benyújtásakor nem jelölt meg kapcsolattartási elektronikus levélcímet és az igényelt Szolgáltatás nem tartalmaz ilyen címet, a Szolgáltató díjmentesen biztosítja azt a létesítés

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

idejére vagy mindaddig, amíg az Előfizető olyan Szolgáltatást nem rendel, amely magában foglalja az elektronikus levélcímet.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. A közvetlen írásbeli értesítés alkalmazása esetén, amennyiben az Előfizető címéről két egymást követő alkalommal „nem kereste” vagy „címezett ismeretlen” jelzéssel tér vissza a küldemény a Szolgáltatóhoz, úgy kell tekinteni, hogy a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Amennyiben jelen ÁSZF az Előfizető közvetlen írásbeli értesítését nem írja elő, úgy a Szolgáltató az Előfizetőt elsősorban elektronikus úton értesíti. Az Előfizető köteles valós e-mail címet és telefonszámot megadni. A hibás, harmadik személy rendelkezésében álló, vagy nem létező e-mail cím vagy telefonszám megadásából származó károk és egyéb negatív következmények teljes egészében az Előfizetőt terhelik.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés, illetve az azokban alkalmazott díj Szolgáltató általi egyoldalú módosítása a nyilatkozattétel elmulasztása esetén az Előfizető részéről elfogadottnak minősül.

Ha jogszabály az Előfizető értesítését írja elő és amennyiben a Szolgáltató számlalevelet is küld, a Szolgáltató köteles a számlalevél mellékletében értesíteni az Előfizetőt. Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnak. Az Előfizetőt

- a) a számlaértesítő elektronikus levélben vagy
- b) az elektronikus számlában, amennyiben lehetséges a számlaértesítő elektronikus levélben erre történő utalással kell értesíteni.

Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési visszaigazolás napján – az ellenkező bizonyításáig – úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett. Amennyiben az [Eht.](#) 144. § (4) bekezdése (miszerint a Szolgáltató a Szolgáltatás jellegéből fakadóan nem köteles számlalevelet küldeni) szerinti vagy egyéb elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben történő értesítés megtörténte az Előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést – az ellenkező bizonyításáig – a Szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató az Előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

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, jelen ÁSZF által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a Szolgáltató választása 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;

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, a www.externet.hu internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) két alkalommal, a „Magyar Nemzet” és „NAPI Gazdaság” című országos napilapokban azonos napon feladott egy-egy közlemény útján, amellyel egyidejűleg a Szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

A fenti a)–c) pontokban meghatározott értesítési módokat a Szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- 1) a szóbeli értesítést az Előfizető tudomásul vette, vagy
- 2) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó Előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.

A fenti d) pontban meghatározott értesítési módot a Szolgáltató kizárólag az [Eht.](#) 136. § (1) bekezdése (Szolgáltatás szüneteltetése) és a 132. § (4) bekezdése (ÁSZF módosításának közzététele) szerinti értesítések esetén alkalmazhatja. Nem alkalmazhatja a Szolgáltató a fenti d) pontban meghatározott értesítési módot, ha a Szolgáltatásra irányadó, az Előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak – beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszűntetésekor esedékes díjakat – , az Előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

Elektronikus értesítés elfogadásáról szóló előfizetői nyilatkozatot az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza. Előfizető jogosult nyilatkozatát teljes bizonyító erejű magánokirati formában írásban bármikor visszavonni, azzal, hogy a nyilatkozat Szolgáltató által történő átvételét követő 8. naptól a Szolgáltató annak alkalmazására a továbbiakban nem jogosult.

12.1.7. Előfizetői hívószám módosítása

Az előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

- a) ha az Előfizető kéri, vagy
- b) ha a számváltozás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét az illetékes hatóság igazolta, vagy
- c) ha a módosítást jogszabály kötelezővé teszi.

A Szolgáltató az Előfizető kérésére köteles az előfizetői hívószámot megváltoztatni, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A felek altérő megállapodás hiányában a megváltozott hívószámot a szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból.

Ha a szolgáltató az előző bekezdés szerint kért előfizetői hívószám megváltozását műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, köteles az elutasítást részletesen indokolni

Szolgáltató köteles az Előfizetőt a következő két bekezdésben foglaltakról tájékoztatni és a fenti b)-c) pontokban meghatározott esetekben az Előfizetőt az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíteni.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Az előfizetői hívószám megváltozása esetén az Előfizető igényelheti, hogy a Szolgáltató a hívószámot ne rendelje más Előfizetőhöz, a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a szolgáltató – a Szolgáltató által meghatározott szövegtárolóból az Előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon.

Az előző bekezdésben meghatározott szolgáltatás, amennyiben a változásra a fenti b)-c) pontokban meghatározott esetekben kerül sor, az Előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.

Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendeli más Előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig.

Szolgáltató az előfizetői hívószámot leghamarabb 180 nap elteltével rendeli más Előfizetőhöz.

12.2. Az Előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

12.2.1. *Változás az Előfizető/igénylő/Kapcsolattartó/Költségviselő adataiban, ill. annak kezelésében*

Előfizetői adatváltozások tekintetében lásd a jelen ÁSZF [2.2.](#) pontját. A Szolgáltató az adatkezelés módjában bekövetkező változásokról köteles az Előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni.

12.2.2. *A hozzáférési pont földrajzi helyének megváltoztatása (áthelyezés)*

Áthelyezés csak adott szolgáltatási területen belül történhet, ellenkező esetben az Előfizetői Szerződés változatlan tartalommal hatályban marad, vagy amennyiben az Előfizető azt kéri, kérésére az Előfizetői hozzáférési pont megszűnik és az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

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

- a) 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 90 napon belüli időpontban teljesíti,
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti 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 90 napot, vagy
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

- d) amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímre, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a szolgáltató az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában teljesíteni nem tudja, az előfizető a szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést.

Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmadával megegyező összegű kötbért köteles fizetni, amelyet az áthelyezés díját tartalmazó számlán jóváír. Az Előfizető hiányos vagy hibás adatszolgáltatása esetén az áthelyezés idejének számítása a hiánytalan adatbenyújtástól számítandó.

Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló [2/2015. \(III.30\) NMHH rendelet](#) 17. § (4) bekezdése szerint a rendelet 17. § (2) bekezdésében foglaltak esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a Szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig a Szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg. A vállalt határozott időtartam az áthelyezés idejével meghosszabbodik.

A Szolgáltatónak műszaki indokokkal (érpárhiány, DSLAM porthiány, nem megfelelő minőségi paraméterek, stb.) kell alátámasztania az áthelyezés lehetetlenségét, abban az esetben, ha mind a régi, mind az áthelyezéssel érintett új címen szolgált. A hozzáférési szolgáltatóval kötött bérleti szerződés feltételei önmagukban nem képezhetnek műszaki indokot. Az áthelyezés esetén fizetendő díj összegét jelen ÁSZF [II. sz. Melléklet 2.2.2.](#) pontja tartalmazza. Az áthelyezés esetén fizetendő díj indokolt és méltányos, mert a Távközlési Alapszolgáltató által Szolgáltató felé alkalmazott díj és a kapcsolódó költségek figyelembevételével került meghatározásra önköltségi áron.

Az áthelyezés a CPS szolgáltatás tekintetében műszakilag nem kivitelezhető, míg a nomadikus telefonszámok (21-es körzetszám) esetében a VoIP szolgáltatás vonatkozásában nem értelmezhető.

Az IPTV szolgáltatások esetében az áthelyezés csak a hozzá kapcsolódó internet szolgáltatás áthelyezésével együtt kérhető.

A DSL szolgáltatás új telepítési címre való áthelyezésének további feltételei:

- Ha az Előfizető a telefon-előfizetéses szolgáltatás esetén a DSL szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges telefonvonalat is áthelyeztetni a Távközlési Alapszolgáltatóval az új telepítési címre, a Távközlési Alapszolgáltatónál nem változik meg az Előfizető ügyfélszáma. A telefonvonal és a DSL szolgáltatás együttes áthelyezése esetén az együttes áthelyezést a Távközlési Alapszolgáltató előtt köteles kezdeményezni az ügyfél. Amennyiben az együttes áthelyezési szándékát nem a Távközlési Alapszolgáltató által előírt rendben jelenti be az Előfizető, az ebből eredő minden esetleges hátrányos jogkövetkezmény (kötbér, áthelyezés helyett új létesítési eljárás alkalmazása, stb.) az Előfizetőt terheli és nem jogosult ennek okán igényt vagy követelést támasztani a Szolgáltatóval szemben. Együttes áthelyezés esetén a DSL

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

szolgáltatás áthelyezése csak a telefonvonal áthelyezése után történhet meg, és csak abban az esetben, ha az Előfizető által bejelentett új telepítési címen a műszaki feltételek adottak a DSL szolgáltatás igénybe vételéhez. A DSL szolgáltatás áthelyezése ebben az esetben a fenti b) pontban rögzített lehetőséggel összhangban a telefonvonal áthelyezése után legfeljebb 30 napon belül történik meg.

- A telefonvonal Előfizetőjének, amiről az DSL szolgáltatást áthelyezik, azonosnak kell lennie annak a telefonvonalnak az Előfizetőjével, amelyre a DSL szolgáltatást áthelyezik, és az áthelyezést a Távközlési Alapszolgáltató is lehetővé kell, hogy tegye.
- Mivel a DSL szolgáltatás feltétele a telefonvonal, a telefonvonal és a rá telepített DSL szorosan kapcsolódik egymáshoz, az Előfizető az áthelyezést indíthatja a Távközlési Alapszolgáltatón keresztül is. mivel a telefonvonal áthelyezése maga után vonja a rá telepített DSL áthelyezését is.
- Amennyiben a DSL szolgáltatás áthelyezésének kérése esetén az új telepítési címen a DSL szolgáltatás nyújtásához szükséges műszaki feltételek nem adottak, vagy az Előfizető kérésére a DSL nem kerül a hozzá kapcsolódó vonallal együtt áthelyezésre, az Előfizetői Szerződés változatlan tartalommal hatályban marad, vagy amennyiben az Előfizető azt kéri, kérésére az Előfizetői hozzáférési pont megszűnik és az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

12.2.3. A számlázási és/vagy számlaküldési cím megváltozása

Az Előfizető bármikor díjmentesen kérheti a számlázási és/vagy számlaküldési cím módosítását. Amennyiben ennek nincs akadálya, a Szolgáltató a módosítást a hiánytalanul kitöltött és aláírt nyilatkozat beérkezésétől számított 30 napon belül elvégzi.

A Költségviselő egyoldalú nyilatkozattal nem állhat el a számlafizetéstől, ehhez az Előfizető és a Költségviselő együttes nyilatkozatára van szükség. Amennyiben a számlázási adatokban megjelölt Költségviselő eltér az Előfizetőtől, a Szolgáltató a Költségviselő nyilatkozatát kéri, amelyben a Költségviselő az Előfizető mellett egyetemleges felelősséget vállal a díjfizetésért.

12.2.4. Változás az Előfizető személyében (átírás)

Amennyiben az Előfizető személyében változás áll be jogutódlás vagy öröklés folytán, erről az Előfizető a Szolgáltatót 8 napon belül írásban köteles értesíteni. Az értesítés mellé a változás tényét igazoló alábbi dokumentumok egyikének eredeti vagy másolati példányát az Előfizető köteles mellékelni:

- A jogutód [2.2.](#) pontban meghatározott adatait.
- Nyilatkozat az Előfizetőtől, hogy az Előfizetői Szerződésbe helyette új személy kíván belépni, mint Előfizető.
- A cégbírósági végzés a jogutódlás tényéről.
- Továbbá, az értesítéshez mellékelendő az új Előfizető nyilatkozata arra nézve, hogy az Előfizetői szerződésbe Előfizetőként kíván belépni, és az Előfizetési szerződésben foglalt feltételeket megismerte és elfogadja. Ezen

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

nyilatkozat hiányában az átírás nem teljesíthető, és az Előfizető Szerződés változatlan tartalommal hatályban marad.

Az átírás teljesítésének határideje a formai követelményeknek megfelelő átírás iránti kérelem benyújtásától számított 15 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni, amelyet az átírás díját tartalmazó számlán jóváír.

Az Előfizető kizárólag a Szolgáltató hozzájárulásával köthet olyan szerződést, amely szerint az Előfizetői szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit teljes egészében harmadik személyre átruházza. Ebben az esetben az Előfizető az átírás iránti kérelemhez csatolni köteles az átruházásról szóló szerződést, a harmadik személy kötelezettségvállaló nyilatkozatát, amely szerint az Előfizetői szerződésben foglaltakat magára nézve kötelezőnek fogadja el, továbbá közölni kell jelen ÁSZF [2.2.](#) pontjában meghatározott adatait. A Szolgáltató a hozzájárulás megadását vagyoni vagy személyi biztosíték adásához kötheti. Ha a Szolgáltató a szerződéshez hozzájárul, az Előfizetői szerződést módosítja akként, hogy az Előfizető helyébe a harmadik személy lép.

Az Előfizetői Szerződés nem átírátható, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben, vagy a kérelemben megjelölt jogutódjának a Szolgáltatóval és/vagy a Távközlési Alapszolgáltatóval szemben díjtartozása áll fenn vagy a Szolgáltató jogutódot a kockázatelemzés során kockázatos besorolásba helyezte és jogutód nem adott biztosítékot. Ez esetben az átírás nem teljesíthető, és az Előfizetői Szerződés változatlan tartalommal hatályban marad. Az átírás esetén fizetendő díj összegét jelen [ÁSZF II. sz. Melléklete](#) tartalmazza.

12.2.4.1. Átírás öröklés esetén

Az Szolgáltatónak az Előfizető haláláról megküldött és a szolgáltató által kézhez vett értesítés alapján (a halotti anyakönyvi kivonat hitelt érdemlő másolatának Szolgáltatónak megküldésével) az előfizetői jogviszony megszűnik.

Amennyiben a túlélő házastárs, a haszonélvezeti jogával terhelt lakás használója marad, a szolgáltató az özvegyi haszonélvezeti jog keletkezését öröklési esetként kezeli. Ebben az esetben, a lakásban maradó özvegy szolgáltatási igényét a Szolgáltató az örökléstől függetlenül, valamennyi örökös átírási igényét megelőzően, - az özvegy ettől eltérő nyilatkozata hiányában - változatlan tartalommal teljesíti új előfizetői szerződésként.

Öröklés esetén a Szolgáltató nem számít fel átírási díjat.

12.2.5. Sebesség módosítása

Szolgáltató az ÁSZF [II. sz. Melléklet 2.2.2.](#) pontjában meghatározott díjszabás szerinti egyszeri díj fejében lehetőséget biztosít az igénybevett sebesség módosítására vagy a sebesség módosítása nélkül eltérő díjkategóriába történő átváltásra. A Szolgáltató a módosítást a hiánytalanul kitöltött és aláírt nyilatkozat beérkezésétől számított 30 napon belül végzi el. Az Előfizetői sebesség csökkentése vagy alacsonyabb díjkategóriába történő átváltás lehetőségét a Szolgáltató jogosult korlátozni.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

12.2.6. DSL-modemes és DSL-modem nélküli szolgáltatás közötti váltás

Az Előfizető felelősségi körébe esik annak szem előtt tartása, hogy a DSL-modem nélküli szolgáltatás esetén a modemet az Előfizető köteles biztosítani, illetve a DSL-modemes szolgáltatások körében egyes esetekben köteles azt az Előfizetői szerződés megszűnésekor, módosításakor a Szolgáltatónak/Távközlési Alapszolgáltatónak visszaszolgáltatni.

12.2.7. Telefon-előfizetéses és telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatás közötti váltás

A módosítás az [ÁSZF II. melléklete](#) szerinti egyszeri és havi díjjal, mindkét fél írásos nyilatkozatával jön létre. A módosításra csak akkor van lehetőség, ha a Távközlési Alapszolgáltatóval kötött telefon-előfizetési szerződés határozatlan időre jött létre, vagy a vállalt határozott időtartam már lejárt. A módosítás átfutási ideje a hiánytalan kérelem beérkezéstől számított maximum 30 nap.

Telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatáshoz a Szolgáltató kizárólag az INVITEL Zrt. mint Távközlési Alapszolgáltató bevonásával nyújtott szolgáltatások esetében biztosít modemet. A telefon előfizetéses és telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatás közti váltás egyirányú folyamat, kizárólag a telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatásra váltásra van lehetőség.

A szolgáltatás-váltás keretében az előfizetői telefonvonal leszerelésre kerül, a telefonszám megszűnik.

A szolgáltatás-váltást az Előfizető a Szolgáltató előtt kell, hogy kezdeményezze, miszerint szeretné megszüntetni telefon-előfizetését. Előfizetőnek érintett telefon-előfizetését a Távközlési Alapszolgáltató előtt nem szabad lemondania, evégett Szolgáltató jár el a migrálási eljárás keretében.

Szolgáltató a migrálás műszaki elvégzését követően biztosítja a telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatás rendelkezésre állását, szükség esetén számlát bocsát ki a két Szolgáltatás díjkülönbözetének figyelembevételével.

Amennyiben a telefon-előfizetéses DSL vonalon IPTV szolgáltatás üzemelt, azt a Távközlési Alapszolgáltató a telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatásra váltás keretében automatikusan leszereli, igény esetén a telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatás tekintetében új IPTV szolgáltatás rendelhető. A leszerelésből eredő esetleges kötelezettségeket a vonatkozó egyedi szerződés és a kapcsolódó általános szerződési feltételek rendezi.

Amennyiben a Távközlési Alapszolgáltató a műszaki előminősítés során olyan választ ad, miszerint a migrálás során kisebb sebességgel biztosítható csupán a telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatás, mint az nyújtásra került a telefon-előfizetéses DSL szolgáltatás keretében, a Szolgáltató ezt az Előfizető felé 8 (nyolc) napon belül jelzi és Előfizető ugyancsak 8 (nyolc) napon belül megadandó válaszából függően rendelkezik Távközlési Alapszolgáltató irányába a migrálási folyamat folytatása vagy visszavonása végett.

A migrálás keretében Előfizető igényelhet sebesség módosítást is, azzal, hogy az esetlegesen vállalt határozott időtartam alatt kizárólag a sebesség bővítését jogosult kezdeményezni.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

12.2.8. Változás az előfizetői jellegben

Amennyiben az Előfizető Előfizetői jellegében a [VI. sz. Mellékletben](#) írt meghatározások (egyéni vagy üzleti/intézményi), illetve a KKV státusz elvesztése alapján változás következik be, és az egyéni üzleti/intézményi Előfizetőnek, illetve az üzleti/intézményi Előfizető egyéni Előfizetőnek minősül a továbbiakban, köteles a Szolgáltatót a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az Előfizetői jellegváltására telefon-előfizetéses DSL szolgáltatás esetén kizárólag abban az esetben van lehetőség, amennyiben azon telefonvonal jellege, amelyre a Szolgáltató a szolgáltatást nyújtja, ugyancsak megváltozik. A jellegváltottatás esetén fizetendő díj összegét jelen ÁSZF [II. sz. Melléklet 2.2.2.](#) pontja tartalmazza.

Telefon-előfizetéses DSL esetén az egyéni vonal státuszának üzletire/intézményire módosítása a DSL szolgáltatás státuszát is érinti, így annak kezdeményezésével az DSL szolgáltatási csomag státusza is üzletire/intézményire módosul, maga után vonva az üzleti/intézményi díjszabás alkalmazását.

Kizárólag üzleti célú helyiségben létesített Előfizetői hozzáférési pont esetében az Előfizető egyéni minősítést nem kezdeményezhet, kivéve, amennyiben az Előfizető KKV-nak minősül.

A módosítás átfutási ideje - amennyiben sem a Szolgáltató, sem a Távközlési Alapszolgáltató részéről nem merül fel akadály - a hiánytalan kérelem beérkezéstől számított maximum 30 nap.

12.2.9. Előfizetői szerződés kiesésmentes megújítása

A folyamatos, kiesésmentes határozott idő megújítást a Szolgáltató csak abban az esetben tudja biztosítani az Előfizető részére, amennyiben az Előfizető fennálló határozott idő vállalásának leteltét legalább 15 (tizenöt) nappal megelőzően megfelelő formában kezdeményezi Szolgáltató irányába az Előfizetői szerződés megújítását.

12.2.10. A határozott idejű előfizetői szerződésekre vonatkozó különös szabályok

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

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Távollévők között írásban megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet 6. § (3) bekezdésében foglalt értesítésben a szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az előfizetőt.

A szolgáltatás előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetését a szolgáltató határozott idejű előfizetői szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

A szolgáltató a határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosult egyoldalúan az alapvető díjszabás (rendszeres díjak, különösen előfizetési díj, forgalmi díj), az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében módosítani, kivéve, ha azt az [EHT. 132. § \(2\) bekezdésének b\), illetve e\) pontjában](#) foglaltak indokolják. A határozott időre kötött előfizetői szerződés egyebekben az [EHT. 132. §-ában](#) foglalt rendelkezések, feltételek szerint módosítható egyoldalúan.

A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

12.2.11. Előre fizetett szolgáltatások esetén

Előre, egyenlegfeltöltéssel fizetett díjú szolgáltatásra kötött határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással a 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet 12. § (7) bekezdésében foglaltak szerint módosítható.

Előre fizetett díjú szolgáltatások egyenlegfeltöltéssel történő meghosszabbítása esetén a szolgáltató az előfizető által kifizetett, de az egyenlegfeltöltést megelőzően fel nem használt összeget az új előfizetői szerződéshez kapcsolódó egyenlegen jóváírja. A szolgáltató a szerződés újabb feltöltés nélküli megszűnésekor az előfizető – az [EHT. 143. § \(2\) bekezdése](#) szerinti elévülési időn belül előterjesztett – kérésére elszámol. Semmis az előfizetői szerződés azon rendelkezése, mely szerint a fel nem használt egyenleg elvész, vagy az előfizetőnek nem jár vissza.

Egyenlegfeltöltéssel, előre fizetett díjú szolgáltatások esetében Határozott idejű szerződések módosítása pont (1)–(3) és (5) bekezdése, valamint a Határozott idejű szerződések megszüntetése, értesítések pontban leírtak nem alkalmazhatók.

12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.3.1. Szolgáltató felmondás általános előírások

A Szolgáltató az Előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben köteles megküldeni, amennyiben az Előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni, amelynek kézbesítése hitelesen igazolható, kivéve, ha a Szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató nem rendelkezik az Előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. Ebben az esetben a Szolgáltató az Előfizetőt a szerződés felmondásáról elektronikus levélben vagy egyéb távközlési úton is értesítheti.

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

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

felmondásával. A szerződésszegés megszüntetéséről az Előfizető a Szolgáltatót, a szerződés meg nem szűnéséről a Szolgáltató köteles az Előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

A felmondásnak tartalmaznia kell a felmondás indokát, a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját, továbbá ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, akkor az Előfizető tájékoztatását arról, hogy a szerződésszegés felmondási idő alatt történő megszüntetése esetén az Előfizetői szerződés nem szűnik meg.

12.3.2. Rendes felmondás

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 60 napos rendes felmondási idővel mondhatja fel. A Szolgáltató az üzleti/intézményi Előfizetővel megkötött egyedi Előfizetői szerződésben ettől eltérő felmondási határidőt is kiköthet.

12.3.3. Rendkívüli felmondás

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 30 napos rendkívüli felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második, postai úton megküldésre kerülő, póthatáridőt rögzítő értesítést (felszólítást) követően sem egyenlítette ki. A postai úton megküldött felszólítás kapcsán a Szolgáltató az ÁSZF II. sz. Melléklet 2.2.2. pontjában meghatározott díjat jogosult felszámítani. Ha az Előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezi, úgy az Előfizetői szerződést a Szolgáltató nem mondja fel. Ennek megfelelően a póthatáridő utolsó napja azon határnap, amíg az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató az Előfizetői szerződést felmondaná.

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 Bruttó 10.000,-Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén a Bruttó 10.000,-Ft-ot, vagy ha az Előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a Nemzeti Média- és Hírközlési 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. A szolgáltató köteles az előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

Szolgáltató a Szerződést 15 napos rendkívüli felmondási idővel mondhatja fel, ha

Az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül nem szünteti meg,

Az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

Az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja - így például az Előfizető a szolgáltatás használata során a jelen ÁSZF [13.1.](#) pontban foglaltakat megszegi, és ezt a felszólításban megjelölt határidő alatt sem szünteti meg.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Üzleti/intézményi Előfizető tekintetében a jelen bekezdésben foglaltaktól szigorúbb feltételek is alkalmazhatóak a vonatkozó Egyedi Előfizetői Szerződésben.

Az Előfizetőnek átadott, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök tekintetében az Szolgáltató felmondása az ezen eszközökre vonatkozó polgári jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény (V/2013 Tv.) szabályai az irányadók.

A szerződés Szolgáltató által történő felmondása esetén az Előfizetőnek átadott eszközöket az Előfizető köteles a szolgáltatás megszűnését követő 8 munkanapon belül a Szolgáltató [1.2.2.](#) pontban megadott személyes ügyfélszolgálatán leadni, vagy azt a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájának címére visszajuttatni.

12.3.4. A határozott idejű szerződés megszűnése

- a) Automatikusan a határozott idő leteltével, feltéve, hogy Felek a szerződést nem hosszabbították meg;
- b) Rendkívüli felmondással;
- c) Közös megegyezéssel;
- d) Ha az Előfizető meghal vagy jogutód nélkül megszűnik;
- e) Ha a Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik;
- f) Ha a Szolgáltató a szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább 6 (hat) hónapig nem tudja biztosítani
- g) Ugyanaz lesz a jogosult és a kötelezett;
- h) A Szolgáltatónak a más Szolgáltatóval kötött – a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó – szerződésének megszűnésével;
- i) Ha a Távközlési Alapszolgáltató a Telefon-előfizetéses DSL szolgáltatás Előfizetőjével fennálló telefon-előfizetésre vonatkozó előfizetői szerződést rendes felmondással felmondja.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve

- a) előfizető egyoldalúan – vagy az előfizető és a szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti.
- b) a 127. § (4f) bekezdése szerinti kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén

A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a szolgáltató három alkalommal köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az előfizető részére a szolgáltatónál elérhető, az előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

A határozott idejű szerződés felmondásának részletes szabályait a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.

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 a szolgáltató [EHT. 134. § \(6\)–\(7\), illetve \(13\) bekezdés](#) szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje azonnali hatályú lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

12.3.5. A határozatlan idejű szerződés megszűnése

- a) Közös megegyezéssel megszüntetik;
- b) Rendes felmondással;
- c) Rendkívüli felmondással;
- d) Ha az Előfizető meghal, vagy jogutód nélkül megszűnik;
- e) Ha a Szolgáltató jogutód nélkül megszűnik;
- f) Ha a Szolgáltató a szolgáltatást rajta kívül álló okból legalább 6 (hat) hónapig nem tudja biztosítani;
- g) Ugyanaz lesz a jogosult és a kötelezett;
- h) A Szolgáltatónak a más Szolgáltatóval kötött – a helyi hurok teljes átengedésére vonatkozó – szerződésének megszűnésével;
- i) Ha a Távközlési Alapszolgáltató a Telefon-előfizetéses DSL szolgáltatás Előfizetőjével fennálló telefon-előfizetésre vonatkozó előfizetői szerződést rendes felmondással felmondja.

12.4. Az Előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

12.4.1. Előfizetői felmondás általános feltételei

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén – az (5) bekezdésben és az [EHT. 134. § \(6\)–\(7\) bekezdésében](#) meghatározott esetek kivételével – sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre.

Az előfizető az előfizetői szerződést egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában köteles megjelölni azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni.

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak és az előfizetői szerződésnek megfelelő előfizetői felmondás esetében a szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását. Az előfizető felmondása, az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén a szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az előfizető számára a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását, valamint igazolást adni a visszaszolgáltatásról az előfizető részére. Nem írható elő a visszaszolgáltatásra olyan eljárás, amely az előfizető számára indokolatlan költséget, vagy aránytalan nehézséget jelentene.

Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Eszr 7. § (1) bekezdés szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek a 7. § (2) bekezdésében foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének 90 napon belüli időpontjában, az előfizetői szerződés a megkötésétől számított 90. napon megszűnik.

Az előfizetői szerződés előfizető általi felmondását a szolgáltató köteles minden olyan formában lehetővé tenni, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz.

12.4.2. Rendes felmondás

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis. A Szolgáltató az üzleti/intézményi Előfizetővel megkötött Egyedi Előfizetői Szerződésben ettől eltérő felmondási határidőt is kiköthet. A felmondás írásban, vagy telefonon keresztül történhet. Írásbeli felmondás esetén a Szolgáltató által adott Előfizető és szolgáltatásazonosítóra való hivatkozás megjelölésével, telefonon történő lemondás esetén az előfizető azonosítását lehetővé tévő adatok egyeztetését követően, a szolgáltatásazonosítóra való hivatkozással történhet.

A felmondási határidő kezdő napja az a nap, amelyen az Előfizető írásbeli felmondása a Szolgáltatóhoz megérkezik, és az Előfizetői szerződés a felmondási határidő lejártának napján szűnik meg. Az Előfizetői szerződés Előfizető részéről történő felmondása az Előfizetőt nem mentesíti az Előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette e, így a felmondás jogszerűsége érdekében a nyilatkozatot az ügyfél azonosítását és a jelen ÁSZF [2.1.1.](#) pontjában meghatározott dokumentumok ellenőrzését követően fogadja el.

Az Előfizetőnek átadott, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök tekintetében az Előfizető felmondása az ezen eszközökre vonatkozó polgári jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény (V/2013 Tv.) szabályai az irányadók.

Az Előfizető felmondása esetén a részére átadott eszközöket az Előfizető köteles a szolgáltatás megszűnését követő 8 munkanapon belül a Szolgáltató [1.2.2.](#) pontban megadott személyes ügyfélszolgálatán leadni, vagy azt a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájának címére visszajuttatni.

12.4.3. Rendkívüli felmondás

Az Előfizető a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult az Előfizetői szerződést azonnali hatállyal (Szolgáltató hibájából történő rendkívüli felmondás) felmondani, amennyiben az Előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a Szolgáltató 15 napon belül

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

szerződésszegését nem orvosolja, vagy nem nyújt megfelelő kompenzációt. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás Szolgáltatóhoz való beérkezését követő napon szűnik meg. A felmondás csakis írásban, ajánlott levélben, a Szolgáltató által adott Előfizető és szolgáltatásazonosítóra való hivatkozás megjelölésével történhet.

Az Előfizető elhalálozása esetén a Szolgáltató a Szolgáltatást azonnali hatállyal megszünteti az Előfizető halálának napjával, amikor a haláleset a tudomására jut. A Szolgáltató az Előfizető jelszavait és felhasználóneveit személyes adatként kezeli, így ezeket az Előfizető halála esetén sem adja ki harmadik személynek. Az e-mail postafiók tartalma az örökös részére csak abban az esetben adható át, ha az arra való jogosultságot hitelt érdemlően bizonyítja a Szolgáltató felé.

Előfizető jogosult a Szolgáltató irányába rendkívüli felmondással élni, amennyiben az Előfizető által bejelentett hibát a Szolgáltató 30 napon túl nem hárítja el.

Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a felmondó nyilatkozatot az arra jogosult tette-e, így a felmondás jogszerűsége érdekében a nyilatkozatot az ügyfél azonosítását és a jelen ÁSZF [2.1.1.](#) pontjában meghatározott dokumentumok ellenőrzését követően fogadja el.

Az Előfizetőnek átadott, a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök tekintetében az Előfizető felmondása az ezen eszközökre vonatkozó polgári jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény (V/2013 Tv.) szabályai az irányadók.

Az Előfizető felmondása esetén a részére átadott eszközöket az Előfizető köteles a szolgáltatás megszűnését követő 8 munkanapon belül a Szolgáltató [1.2.2.](#) pontban megadott személyes ügyfélszolgálatán leadni, vagy azt a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájának címére visszajuttatni.

Amennyiben a szolgáltató a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt egyoldalúan módosítja a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételét, akkor az előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.

A szolgáltató az [EHT.](#) 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az alábbiak miatt mondja fel az előfizető az előfizetői szerződést:

- a) a szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,
- b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- c) a szolgáltató az előfizetői szerződést a 27. § (4) bekezdésébe ütközően módosítja,
- e) a szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye.

12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei

- a) Határozott idejű szerződés esetén a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) szolgáltatói, illetve előfizetői rendkívüli felmondással;

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

- c) határozatlan idejű szerződés esetén szolgáltatói, illetve előfizetői rendes felmondással;
- d) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- e) egyéni Előfizető elhalálozása esetén;
- f) üzleti/intézményi előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- g) a felek közös megegyezésével.

Határozatlan idejű szerződés megszüntetése az előfizető részéről

- Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis. Az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis.

Határozott idejű szerződés megszüntetése az előfizető részéről

- A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az előfizető egyoldalúan – vagy az előfizető és a szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a szolgáltató három alkalommal köteles az előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az előfizető részére a szolgáltatónál elérhető, az előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. A határozott idejű szerződés felmondásának részletes szabályait a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozza meg.

12.6. Azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná

A Szolgáltató az Előfizetői szerződést 30 napos rendkívüli felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második, postai úton megküldésre kerülő, póthatáridőt rögzítő értesítést (felszólítást) követően sem egyenlítette ki. A postai úton megküldött felszólítás kapcsán a Szolgáltató az ÁSZF [II. sz. Melléklet 2.2.2.](#) pontjában meghatározott díjat jogosult felszámítani. Ha az Előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezzi, úgy az Előfizetői szerződést a Szolgáltató nem mondja fel. Ennek megfelelően a póthatáridő utolsó napja azon határnap, amíg az Előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a Szolgáltató az Előfizetői szerződést

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

felmondaná. A Szolgáltató a késedelmesen fizető előfizető forgalmát korlátozhatja, illetve szüneteltetheti az ÁSZF 5. pontja szerint.

12.7. Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén beálló jogkövetkezmények

12.7.1. *Feltételes kedvezmény elvesztése estén fizetendő összeg*

Amennyiben az Előfizetői szerződés a vállalt határozott időtartam lejárta előtt az Előfizető érdekkörében felmerült okból (az Előfizető szerződésszegése, Előfizetői hozzáférési pontjának áthelyezés esetén kívüli megszűnése, Előfizető rendes felmondása, stb.) megszűnik és az Előfizetői szerződést az abból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, az Előfizető az Előfizetői szerződés fennállta alatt igénybe vett kedvezményeket elveszíti, ezen túlmenően a Szolgáltató a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje azonnali hatályú. Nem tartoznak jelen pont hatálya alá a [12.3.4.i\)](#) és [12.3.5.i\)](#) pontban rögzített megszűnési okok, amelyek esetében a megszűnésből eredően sem Szolgáltató, sem az Előfizető nem jogosult igényt vagy követelést támasztani a másik féllel szemben.

Ennek megfelelően az Előfizető köteles a Szolgáltató által az Előfizetői szerződés fennállta alatt nyújtott kedvezményeknek (így különösen egyszeri- és előfizetési díjkedvezmények) az Egyedi Előfizetői Szerződésben megállapított, ennek hiányában az egyedi- és ÁSZF szerinti díjszabás összevetése alapján kiszámított összegét az Egyedi Előfizetői Szerződésben írtak szerint a Szolgáltató részére megfizetni. Ezen összeget a Szolgáltató jogosult kötbér formájában is érvényesíteni. Ezen összeg után késedelmi kamatot a Szolgáltató kizárólag a kiszámlázáskor rögzített fizetési határidő eredménytelen elteltét követően jogosult felszámítani.

Szolgáltató a fenti jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha Előfizető azért mondja fel Előfizetői szerződését, mert a Szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 (harminc) napig nem tudja elhárítani.

12.7.2. *Díjfizetés*

A szerződés megszűnése az Előfizetőt nem mentesíti a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Amennyiben a felek között az Előfizetői szerződés megszűnésre kerül, az Előfizetőnek kötelessége 8 napon belül kiegyenlíteni a még fennálló tartozását, a Szolgáltatónak pedig kötelessége a túlfizetést visszafizetni az Előfizetőnek. Amennyiben a szerződés megszűnésekor Előfizető fennálló tartozása nem haladja meg a Bruttó 300,-Ft összeget, a tartozás behajtásától a Szolgáltató eltekint, illetve a Bruttó 300,-Ft összeg alatti túlfizetés esetén a túlfizetés összegét kizárólag az Előfizető kifejezett írásbeli kérésére, banki átutalással vagy a Szolgáltató által erre kijelölt helyen készpénzben fizeti vissza Előfizetőnek. Az előfizetői jogviszony megszűnése okán esedékes visszafizetések költségei annak függvényében terhelik teljes mértékben Szolgáltatót vagy Előfizetőt, hogy melyikük érdekkörében felmerült okból került sor az előfizetői jogviszony megszűnésére.

12.7.3. *E-mail címek*

Az Előfizető tudomásul veszi, hogy a szerződés megszűnését követően az Előfizető e-mail címét a Szolgáltató újra kioszthatja harmadik fél részére. Az Előfizető a Szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmilyen kártérítési igényt nem érvényesíthet.

12.8. Új szerződés kötése

A szerződés megszűnését követően a Szolgáltató az Előfizetővel csak abban az esetben köt új Előfizetői szerződést, ha az Előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételeből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi szerződés megszűnését nem az Előfizető hibájából eredő, 1 (egy) éven belüli felmondás okozta. Ha az Előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a Szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a Szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az Előfizető korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

13. Az Előfizetőnek a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei

13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az Előfizető a szolgáltatás hozzáférési pontra kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat, amely teljesíti a vonatkozó szabványok előírásait. A végberendezésekről, azok megfelelőségéről az Előfizető gondoskodik. A Szolgáltatások igénybevételéhez szükséges szoftver és -felhasználói berendezések biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizető tartozik a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartásával biztosítani a szükséges szoftvereket.

Az Előfizető köteles az Előfizetői szerződés tárgyát képező szerződésszerűen felajánlott Szolgáltatást az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített teljesítési határidőben átvenni. Az Előfizető köteles a Szolgáltatóval együttműködni annak érdekében, hogy szolgáltató a Szolgáltatást határidőn belül képes legyen nyújtani. Ennek keretében az Előfizető különösen köteles:

- 1) lehetővé tenni a végberendezések üzembe állítását,
- 2) biztosítani a végberendezések működéséhez szükséges környezeti feltételeket,
- 3) az igényelt Szolgáltatás Előfizetői végberendezéseinek, interfészeknek installálásához, üzemeltetéséhez és karbantartásához elektromos tápellátást saját költségére folyamatosan biztosítani, valamint
- 4) a kihelyezett vonalvégződtető berendezéseket folyamatosan bekapcsolt állapotban tartani.

Az Előfizető köteles az igénybevétel helyén az épületen belüli szakaszt – ha az nem a Szolgáltató használatában, vagy üzemeltetésében van – az Egyedi Előfizetői Szerződésben rögzített teljesítési határidőben kiépíteni, vagy a saját költségére kiépíttetni és ezzel egyidejűleg ennek megtörténtéről írásban értesíteni a Szolgáltatót. E szakasz karbantartása az Előfizető kötelezettsége. E szakasznak a hibás működése semmilyen körülmények között nem eredményezi a Szolgáltatás hibás teljesítését.

Az Előfizető a szolgáltatás észlelhető hiányosságairól, rendellenességeiről haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltató ügyfélszolgálatát, a megfelelő hibabejelentéshez szükséges adatok megadásával. Az Előfizetőt terhelik a Szolgáltató azon költségei, amelyek nem a szolgáltató felelősségi körén belüli hibák alapján merültek fel.

Az Előfizető a Szolgáltató Előfizetői szerződés szerint végzett karbantartási tevékenységét tűrni köteles.

Előfizető biztosítani köteles, hogy a hálózati végpontot tartalmazó ingatlan/egyéb létesítmény tekintetében minden egyes rendelkezési joggal bíró személy - előzetes értesítés mellett - eltűrje, hogy a Szolgáltató erre felhatalmazott képviselője

- 1) az ingatlan területére Szolgáltatás telepítés, -karbantartás és -hibaelhárítás céljából belépjen,
- 2) a szükséges munkákat elvégezze az ingatlanon/egyéb létesítményen, illetve annak közvetlen környezetében, továbbá

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

- 3) az ingatlanon/egyéb létesítményen, illetve annak közvetlen környezetében a vonatkozó előírások betartása mellett a Szolgáltatás rendeltetésszerű működéséhez szükséges mértékben távközlési berendezést, vezetéket, antennát, illetve egyéb távközlési eszközt létesítsen.

13.1. A Szolgáltatás rendeltetésszerű használata

13.1.1. A használat átengedése más részére

A szolgáltatást kizárólag az Előfizető és közvetlen hozzátartozói, vagy vele egy háztartásban élők, jogi személy esetén a társaság alkalmazottai vehetik igénybe, amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződésben ettől eltérő módon nem állapodtak meg. Az Előfizető a Szolgáltatás használatát jogosulatlan harmadik fél részére nem engedheti át. A Szolgáltató hozzájárulása nélkül Előfizető nem jogosult az Előfizetői szerződésből eredően őt megillető jogokat egészében harmadik személyre átruházni, illetve a Szolgáltatást harmadik személy részére továbbértékesíteni.

Az Előfizető felhasználói nevét és jelszavát, illetve a Szolgáltatások használatát lehetővé tevő egyéb, az Előfizetőhöz kötődő egyedi azonosítókat köteles titokban tartani, azt harmadik fél részére nem adhatja ki. Ezen kötelezettségének megszegéséből eredő kárért teljes körű felelősséggel tartozik, valamint teljes körű felelősséggel tartozik a Szolgáltatás minden olyan használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván (kódján) keresztül történik.

Amennyiben Előfizető az igénybe vett Szolgáltatást bármely módon - akár közvetve, akár közvetlenül - arra jogosulatlan személynek átengedi, az esetben a Szolgáltatást nem rendeltetésének megfelelően használja, ezért Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést a [12.3.](#) pont alapján, az ott meghatározottak szerint felmondani. Előfizető a Szolgáltatás igénybevételének jogosulatlan átengedése - így különösen a felhasználói név illetve a jelszó harmadik személy részére történő illetéktelen kiadása - esetén a polgári jog általános szabályai szerint felel az ebből eredő mindazon kárért, amely a Szolgáltatás jogosulatlan átengedése nélkül nem következett volna be. A Szolgáltatás jogosulatlan átengedése esetén Szolgáltató mentesül az Egyedi Előfizetői Szerződés alapján fennálló felelőssége és kötelezettségei alól.

13.1.2. A Szolgáltatás továbbértékesítésének feltételei

Az Előfizető a Szolgáltatótól átvett és igénybe vett Szolgáltatás viszonteladására nem jogosult. Amennyiben Előfizető a Szolgáltatást viszonteladóként kívánja továbbértékesíteni, erre kizárólag Szolgáltatóval kötött előzetes és a viszonteladás feltételeire vonatkozó egyedi, írásban rögzített megállapodás alapján van lehetősége.

Amennyiben Előfizető az igénybe vett Szolgáltatást a fentiekől eltérő módon - akár közvetve, akár közvetlenül - továbbértékesíti, az esetben a Szolgáltatást nem rendeltetésének megfelelően használja, ezért Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést a [12.3.](#) pont alapján, az ott meghatározottak szerint felmondani. Az Előfizető az ebből eredő valamennyi kárt köteles a polgári jog általános szabályai szerint megtéríteni Szolgáltató részére.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

13.1.3. Tiltott elektronikus levelezés

Tilos a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával:

- jelentős mennyiségű e-mail küldése olyan személyek részére, akikkel a feladó nem áll személyes vagy kétoldalú üzleti kapcsolatban, vagy akik nem kérték kifejezetten, hogy részükre e-mailet küldjenek (spam),
- olyan e-mail küldése, amelynek feladóját szándékosan hamisan adják meg vagy elfedik (spoofing),
- olyan e-mail küldése, amely vírussal fertőzött csatolt állományt tartalmaz,
- olyan e-mail küldése, amely olyan csatolt állományt tartalmaz, amely a címzett vagy a szolgáltató érdekeivel ellentétes működést fejt ki, és ez a címzett akarata ellenére is végbemehet,
- olyan e-mail küldése, amely jogsértő tartalmú információt tartalmaz.

A jelen pontban felsorolt magatartási szabályok megsértése esetén a Szolgáltató jogosult - az ÁSZF-ben és az [Eht.](#)-ban foglalt feltételek szerint - az Előfizetői szerződést felmondani.

13.1.4. Jogosulatlan hozzáférés

Tilos a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával:

- más személy számítógépén tárolt adatok, állományok jogosulatlan megszerzése, megváltoztatása, nyilvánosságra hozása, törlése,
- más számítógépére adatok, állományok jogosulatlan feltöltése,
- más számítógépének, illetve erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra,
- a hálózaton nem a nyilvánosság számára továbbított közlések tartalmának jogosulatlan kifürkészése, közzététele és felhasználása,
- a fenti magatartások bármelyikének megkísérlése.

A jelen pontban felsorolt magatartási szabályok megsértése esetén a Szolgáltató jogosult - az ÁSZF-ben és az [Eht.](#)-ban foglalt feltételek szerint - az Előfizetői szerződést felmondani.

13.1.5. Jogsértő tartalom közzététele

Tilos a szolgáltató hálózatának és/vagy hálózati eszközeinek felhasználásával minden olyan információ tárolása, továbbítása és közzététele, amelynek tartalma:

- mások személyhez fűződő jogát sérti,
- mások szellemi alkotáshoz fűződő jogát sérti,
- vallási, politikai, faji ellentétet szít,
- törvénybe ütköző cselekedetre buzdít, vagy
- egyébként jogszabályba ütközik.

A jelen pontban felsorolt magatartási szabályok megsértése esetén a Szolgáltató jogosult - az ÁSZF-ben és az [Eht.](#)-ban foglalt feltételek szerint - az Előfizetői szerződést felmondani.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

13.1.6. Globális DNS korlátozás

A Szolgáltató kiemelt figyelmet fordít az internet működéséhez szükséges globális domain név rendszer folyamatos és biztonságos működéséhez történő hozzájáruláshoz, melyre az egyik nagy veszélyt a szakszerűtlenül, olykor nem is szándékosan üzemeltett, úgynevezett nyílt rekurzív névszerek (Open Recursive DNS) jelentik. Ennek szellemében a Szolgáltató a globális domain név rendszer folyamatos és biztonságos működése érdekében a szükséges mértékben korlátozhatja a világ bármely hosztja felől az Előfizető hosztja felé irányuló DNS (TCP és UDP, destination port 53) forgalmat.

A korlátozás bevezetése előtt a Szolgáltató írásban, lehetőség szerint elektronikus úton értesíti érintett Előfizetőit, egyúttal lehetőséget biztosít online ügyfélszolgálati adminisztrációs felületen a korlátozás rájuk eső részének kikapcsolására, mely abban az esetben javasolt, ha az Előfizető rendelkezik a biztonságos DNS szerver üzemeltetéséhez szükséges ismeretekkel, s azt képes a gyakorlatban is alkalmazni.

A korlátozás bevezetése után az új Előfizetők részére a korlátozás alapértelmezetten lép életbe, mely kikapcsolására szintén az online ügyfélszolgálati felületen lehetséges.

13.1.7. Az átvitt adattartalomért való felelősség

Előfizető a hatályos jogszabályok szerint tartozik felelősséggel a Szolgáltatáson általa átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért. Az Előfizető nem terjeszthet, és nem publikálhat a Szolgáltató által biztosított Szolgáltatások felhasználásával a hatályos törvények által tiltott szöveget, képet, jelképet vagy jogosulatlanul harmadik fél által levédett vagy birtokolt szerzői jog oltalma vagy egyéb szellemi alkotásokat védő jogszabályok oltalma alá eső alkotást vagy művet.

Szolgáltató semmilyen módon nem felelős az Előfizető által a Szolgáltatáson átvitt, vagy tárolt adatok tartalmáért, a tudomására jutó törvényszegés esetén azonban a törvényben előírt kötelezettségeinek eleget tesz. Szolgáltató nem felelős a Szolgáltatás igénybevételeből adódó, Előfizető vagyontárgyaiban, vagy azok adatállományában keletkezett esetleges károkért, ugyanakkor minden tőle racionálisan elvárhatót megtesz azért, hogy ilyen ne forduljon elő. Szolgáltató nem kíséri figyelemmel, illetve nem ellenőrzi a berendezéseken található, illetve a hálózaton továbbított információkat, azaz a Szolgáltatás, a Hálózat, az Internet, illetve a Berendezések révén kapott információ felhasználása kizárólag az Előfizető kockázatára történik. A Szolgáltató az ügyfelek felé irányuló kényszerű elektronikus levelek szűrését az Előfizető külön kérésére önálló Szolgáltatásként nyújtja. A Szolgáltató az ügyfelek felől érkező elektronikus levelek tekintetében jogosult vírusszűrést alkalmazni.

Előfizető a [13.1.](#) pontban írtak megszegése esetére az általa a Szolgáltató számára okozott kárért teljeskörű kártérítési kötelezettséggel tartozik, harmadik személyek által Szolgáltatóval szemben támasztott igények tekintetében pedig teljeskörű helytállási kötelezettség terheli. A [13.1.](#) pontban írtak megszegése esetére Előfizető Szolgáltató felhívására és részére alkalmanként 10.000,-Ft, azaz Tízezer forint kárátalány megfizetésére köteles.

13.2. A végberendezéssel, illetve az Előfizetőnek átadott, de a Szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek

Előfizető köteles a Előfizetői szerződés tárgyát képező Szolgáltatást rendeltetésszerűen használni (lásd [13.1.](#) pont). Ennek keretén belül teljes anyagi felelősséggel tartozik a Szolgáltató vagy Távközlési Alapszolgáltató tulajdonát képező, használatában vagy üzemeltetésében lévő berendezésekért és az azokban okozott károkért. Az Előfizető köteles a nála elhelyezett végberendezések megóvása véget az azokat fenyegető kár elhárítása érdekében szükséges valamennyi intézkedést haladéktalanul megtenni, és a Szolgáltatót értesíteni.

Az Előfizetői szerződés megszűnése esetén Előfizető köteles az Előfizetői hozzáférési pont leszerelése céljából a Szolgáltatóval együttműködni és a Szolgáltató vagy a Távközlési Alapszolgáltató tulajdonát képező végberendezéseket, technikai eszközöket üzemképes, sértetlen állapotban a technikai eszköz tulajdonosának rendelkezésére bocsátani. Amennyiben erre a szerződés megszűnését követő 30 napon belül az Előfizetőnek felróható okból nem kerülne sor, úgy az Előfizető köteles a végberendezések, egyéb technikai eszközök értékét megtéríteni.

Az Előfizetőnek vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatás keretében használatra átadott előfizetői SIM-kártya a Szolgáltató tulajdonát képezi, ezért a tulajdonjoga nem átruházható. Az Előfizető köteles az előfizetői SIM-kártyát rendeltetésszerűen, kizárólag az irányadó szabványok és jogszabályok szerinti megfelelési nyilatkozattal rendelkező eszközben használni. Amennyiben a SIM-kártyát ellopják, vagy az Előfizető elveszíti, köteles a Szolgáltatónak azonnal bejelenteni. Szolgáltató a SIM-kártyát az Előfizető bejelentését követően haladéktalanul letiltja. A SIM-kártya rendeltetésszerű felhasználásának biztosítása Előfizető kötelezettsége, az ennek elmaradásából esetlegesen származó károk és extra költségek teljes egészében – a vétkességre tekintet nélkül – az Előfizetőt terhelik. A SIM-kártya használatának másnak történő időleges átengedése esetén az Előfizetői szerződésből eredő kötelezettségekért és az időleges átengedésből eredő esetleges kárért – a vétkességre tekintet nélkül – ugyancsak az Előfizető tartozik helytállni. Ha az Előfizető a részére átadott SIM-kártyán bármilyen beavatkozást végez, és ezzel befolyásolja a Szolgáltatás minőségét vagy a Szolgáltatónak egyéb módon kárt okoz, a Szolgáltató ezt az Előfizetői szerződés megszegésének tekinti, és jogosult a Szolgáltatást korlátozni, valamint – amennyiben az Előfizető a Szolgáltató jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg a SIM-kártya rendeltetésellenes használatát – az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, továbbá az Előfizetőtől kártérítést követelni. A SIM-kártya az Előfizetőnek felróható vagy egyébként az érdekkörében felmerülő okra visszavezethető meghibásodása, megrongálódása, a rendeltetésszerű, illetve üzemképes használatra alkalmatlanná válása esetében a Szolgáltatót javítási, kicserélési kötelezettség nem terheli. Amennyiben magatartásával az Előfizető kárt is okoz, úgy a Szolgáltatónak joga van az Előfizetővel szemben kártérítési igényt érvényesíteni.

13.3. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás

Lásd a jelen ÁSZF [2.1.1.](#) és [2.2.](#) pontjaiban írtakat.

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

A kiskorúak védelmét lehetővé tevő szoftverek és az azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás az Eht. 149/A. § szerinti, kiskorúak védelmét szolgáló, ingyenes szűrőprogram a szolgáltató honlapján (www.externet.hu/kiskoruak-vedelme) keresztül letölthető.

A különféle gyermekvédelmi internetes szűrőszoftverek az előfizető igénye szerint korlátozzák az interneten keresztül elérhető információk szerzését: akadályozhatják a káros tartalmak, játékok, illegális szoftverek letöltését, a nem kívánt oldalak megtekintését, segíthetik a naplózást, a közösségi oldalak megfigyelését, a személyes adatok védelmét, vagy akár segíthetnek megakadályozni gyermek pornográf jellegű támadások és zaklatás terjedését

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások és kiegészítő médiaszolgáltatások meghatározása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok

A Szolgáltató IPTV szolgáltatását az igénybevett csatornák számától függően, különböző szolgáltatáscsomagokban biztosítja. A havi előfizetési díj ellenében a Szolgáltató egy megállítható, visszatekerhető (time-shift) és felvétel funkciót nem tartalmazó set top box igénybevételét teszi lehetővé.

Az alapkínálati csomagok (alapcsomagok) igénybevétele szükséges ahhoz, hogy kiegészítő (tematikus, extra, HBO, HD) csomagot, s minden más kiegészítő szolgáltatást, vagy interaktív funkciót az Előfizető elérhessen. Az alapkínálati- és kiegészítő csomagokat, azok tartalmát jelen pont tartalmazza.

16. Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgya és hatálya

16.1. Az Általános Szerződési Feltételek célja, tárgyi és személyi hatálya

16.1.1. Az Általános Szerződési Feltételek célja

Az Általános Szerződési Feltételek célja a Szolgáltatások igénybevétele során a felek között keletkező jogok és kötelezettségek keretjellegű szabályozása. Az Általános Szerződési Feltételek az elektronikus hírközlésről szóló [2003. évi C. törvény](#) felhatalmazása alapján, a Magyar Köztársaság Polgári törvénykönyvének, valamint a távközlési szolgáltatási jogviszonyt érintő jogszabályoknak a figyelembevételével készült. Az Általános Szerződési Feltételek a hivatkozott jogszabályok változása esetén a jogszabályváltozással összhangban módosul.

Az Általános Szerződési Feltételekben és az Egyedi Előfizetői Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos magyar jogszabályok, hatósági előírások, megfelelően közzétett nemzetközi szerződések, szabványok kötelező erejű feltételei külön kikötés nélkül is irányadóak.

16.1.2. Az Általános Szerződési Feltételek tárgyi hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek tárgyi hatálya a Szolgáltatások nyújtására terjed ki, a Szolgáltató által nyújtott további – nem Internet hozzáférési – szolgáltatásokra a jelen ÁSZF-ben foglaltak a felek eltérő megállapodása hiányában nem irányadóak.

16.1.3. Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya

A Szolgáltatások előfizetője („Előfizető”) lehet bejelentett magyarországi tartózkodási hellyel rendelkező cselekvőképes, természetes személy, Magyarországon működést folytató jogi személyű és jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, egyéni vállalkozó és társadalmi szervezet. A szolgáltató Magyarországon nem bejegyzett jogi személlyel, továbbá Magyarországi tartózkodási hellyel nem rendelkező külföldi természetes személlyel csak a felek egyező akarata esetén köt Előfizetői szerződést.

Az Általános Szerződési Feltételek személyi hatálya az Előfizetőre és a Szolgáltatóra terjed ki. Az Előfizető - a Szolgáltatások felhasználása körében - teljes felelősséggel tartozik a Végfelhasználóért, ideértve minden, az Előfizető és a Végfelhasználó között megkísérelt illetve létrejött, a Szolgáltató bármely Szolgáltatását felhasználó vagy érintő tranzakciót, beleértve a kereskedelmi tranzakciókat is.

16.2. Az Általános Szerződési Feltételek időbeli és területi hatálya

16.1.1. Az Általános Szerződési Feltételek időbeli hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek a közzétételtől számított határozatlan ideig vagy visszavonásig érvényes. Az ÁSZF utolsó módosításának dátuma: 2018. április 25., hatálybalépésének dátuma: 2018. május 26.

Általános szerződési feltételek

Törzsszöveg

Az elektronikus hírközlésről szóló [2003. évi C. törvény \(Eht.\)](#) hatályba lépésével egyidejűleg hatályon kívül helyezett távközlési jogszabályok alapján megkötött és hatályban lévő egyedi Előfizetői szerződésekben a hatályon kívül helyezett jogszabályokban használt kifejezések helyébe az [EHT.](#)-ben, vagy a felhatalmazása alapján alkotott jogszabályokban szereplő fogalmak lépnek.

Azok az Előfizetők, akik jelen ÁSZF hatályba lépése előtt kötöttek a Szolgáltatóval Előfizetői szerződést, kötelesek a jelen ÁSZF alapján bejelentendő azon adataikat a Szolgáltatónak 90 napon belül írásban bejelenteni, amelyeket a megkötött Előfizetői szerződés nem tartalmaz.

Ha a korábban megkötött Előfizetői szerződések valamely rendelkezése az [EHT.](#)-ben, vagy a felhatalmazása alapján alkotott új hírközlési jogszabályokban foglalt rendelkezésekbe ütközik, úgy az érvénytelen rész helyébe a jelen ÁSZF rendelkezése, ennek hiányában a jogszabály vonatkozó rendelkezése lép.

A jelen ÁSZF hatályba lépése előtt megkötött egyedi Előfizetői szerződésekben az „Általános Vállalkozási Feltételek” kifejezés alatt a jelen ÁSZF-et kell érteni.

16.1.2. Az Általános Szerződési Feltételek területi hatálya

Az Általános Szerződési Feltételek Magyarország egész területén érvényes.

Budapest, 2018. április 25.

Externet Zrt. „cs.a.”

I. SZ. MELLÉKLET A SZOLGÁLTATÁS EGYES TÍPUSAINAK LEÍRÁSA

1. Elektronikus levelezési szolgáltatások

1.1. POP3, IMAP és SMTP szolgáltatások

1.1.1. A szolgáltatás leírása

A Szolgáltatás célja üzenetek továbbítása az Interneten, POP3, IMAP, és SMTP protokollok felhasználásával, a Szolgáltató szerverein keresztül.

1.1.2. A szolgáltatás igénybevételének módja

Az Előfizető a Szolgáltató által biztosított elektronikus levélcímekhez tartozó levelező szerverekhez kapcsolódva küldhet és fogadhat elektronikus üzeneteket, mely a megfelelő kommunikációs protokollok alkalmazásával történik. Az Előfizető által, a kapcsolódáshoz felhasznált kommunikációs csatorna és távközlési összeköttetés nem része a szolgáltatásnak.

A Szolgáltató POP3, illetve IMAP protokollok mellett biztosítja azok biztonságos (SSL) használatát is.

1.1.3. A szolgáltatás használatának korlátai SMTP

- 60 perc alatt elküldhető levelek száma: 900 darab, azzal, hogy a címzettek száma is legfeljebb mindösszesen (900 darab levélre vetítve) 900 lehet,
- egy elektronikus levél maximális mérete: 20 Mbyte,
- egy elektronikus levélben szereplő címzettek maximális száma: 50,
- párhuzamosan küldhető levelek (session-ok) maximális száma: 5,
- nagy mennyiségű, körlevél/hírlevél küldése esetén az Előfizető köteles azt olyan feladó, (envelope from) címmel küldeni, melyre a kézbesíthetetlen levelek (nem létező címzett esete például) esetén a visszapattanó (bounce) levél megérkezhet, elkerülve, hogy ezek a Szolgáltató szerverén gyűljenek fel,
- külső hálózatról, azaz a Szolgáltató érdekeltségi körein kívül eső, más szolgáltató hálózatából az SMTP szolgáltatás SMTP autentikáció után vehető csak igénybe, kivétel, ha az adott hoszt RBL (Real-time Blackhole List) listákon szerepel, mely esetben a szolgáltatás nem vehető igénybe
- tilos a Szolgáltató SMTP szerverét ún. bounce host-nak használni, azaz tilos a Szolgáltató szerverén keresztül visszapattogatni más mail-szerverek által bármely oknál fogva kézbesíthetetlennek minősült leveleket.

A levélküldési limitek elérésekor a Szolgáltató lassítja a levelek fogadását, úgynevezett tarpit eljárással.

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

A Szolgáltató a megadott értékektől pozitív irányban előzetes értesítés nélkül eltérhet.

1.1.4. Globális SMTP korlátozás

A Szolgáltató hálózata védelme érdekében, különös tekintettel a kényszerű levélküldésre alkalmas ártó programok (vírusok, spyware-k) tevékenysége ellen és általuk okozott károk csökkentése érdekében, globálisan korlátozhatja az Előfizetőitől a világ bármely hosztja felé irányuló SMTP (TCP, destination port 25) forgalmat, mely alól állandó kivétel a Szolgáltató által biztosított SMTP kiszolgáló szerver(ek). A globális korlátozás bevezetése előtt a Szolgáltató írásban, lehetőség szerint elektronikus úton értesíti érintett Előfizetőit, egyúttal lehetőséget biztosít online ügyfélszolgálati adminisztrációs felületen a korlátozás rájuk eső részének kikapcsolására, mely abban az esetben javasolt, ha az Előfizető telephelyéről más SMTP szervereket kíván igénybe venni.

A globális korlátozás bevezetése után az új Előfizetők részére a korlátozás alapértelmezetten lép életbe, mely kikapcsolása az online ügyfélszolgálati felületen lehetséges.

1.1.5. POP/IMAP

- 60 perc alatti maximális belépések száma: 60 (hatvan)
- Egy mappában tárolt levelek maximális száma 4000 (négyezer),
- Az adott szolgáltatáshoz tartozó maximális email tárhely elérése után a postafiók nem fogad több levelet, a kézbesíthetatlenség tényéről a levél feladója értesül, a Szolgáltató az igénybe vehető email tárhely 90%-os telítettségének elérése esetén egy tájékoztató levelet helyez el a postafiókban.

A Szolgáltató a megadott értékektől pozitív irányban előzetes értesítés nélkül eltérhet.

1.2. Másodlagos MX szolgáltatás

1.2.1. A szolgáltatás leírása

A Szolgáltatás célja az Előfizető által, a Szolgáltató hálózatában üzemeltetett elsődleges MX (mail exchanger) szerverhez úgynevezett másodlagos MX biztosítása, mely az elsődleges szerver elérhetetlensége esetén tárolja a leveleket a nemzetközi és belföldi ajánlások által meghatározott ideig.

1.2.2. A szolgáltatás igénybevételének feltételei

- Másodlagos MX szolgáltatás abban az esetben vehető igénybe, ha az Előfizető által üzemeltetett elsődleges MX szerver a létező, úgynevezett valid címzettek részére érkező leveleket a Szolgáltató szerveréről korlátozás nélkül mind elfogadja, ezzel elkerülve azt, hogy a másodlagos szerveren felgyűljenek azok. További feltétel, hogy nem létező címzett esetén az elsődleges MX szerver 5xx (állandó) hibakóddal utasítsa el a levelet
- Az Előfizető elfogadja, hogy a Szolgáltató által üzemeltetett másodlagos MX szerver(ek) egyértelműen beazonosítható, vírussal fertőzött e-mailt nem továbbít

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

- A Előfizető köteles együttműködni a Szolgáltatóval a Másodlagos MX szolgáltatás megrendelése esetén a szolgáltatáshoz tartozó domain név DNS zónájában történő szükséges módosítás ügyében. Amennyiben a Szolgáltató kezeli ezt a DNS zónafájlt, a szükséges módosítást külön értesítés nélkül hajtja végre

1.2.3. A szolgáltatás használatának korlátai

A Szolgáltató által üzemeltett másodlagos MX szerver(ek) maximum egy hétig próbálja(ák) az elsődleges szervernek kézbesíteni a levelet.

A Szolgáltató a megadott értékektől pozitív irányban előzetes értesítés nélkül eltérhet.

1.3. Vírusszűrés, spamszűrés

1.3.1. A szolgáltatás célja

A Szolgáltató a lehetőségeinek határain belül biztosítja az általa üzemeltetett elektronikus postafiókok védelmét a nem kívánt, illetve ártalmas levelek ellen, ezért állandó vírusszűrést, illetve opcionálisan használható spam (kéretlen elektronikus levél) szűrést alkalmaz, továbbá nem fogad el leveleket RBL listán (Real-time Blackhole List) szereplő hosztokról.

A Szolgáltató on-line ügyfélszolgálati adminisztrációs felületén keresztül lehetőséget biztosít az általa kezelt postafiókokhoz tartozó SPAM (kéretlen levelek) szűrés aktiválására, érzékenységi szintjének változtatására. A spamszűrő alapesetben kikapcsolt állapotú. A Szolgáltató nem felel a spamszűrés esetén esetlegesen tévesen spamnek minősített levelekért.

2. Szerver alapú szolgáltatások

2.1. A szolgáltatás leírása

A szolgáltató különféle, szerver alapú Internet szolgáltatásokat biztosít az Előfizetők részére, melyek lehetnek: WEB-hosztig, szerver-hosztig szolgáltatások. A szolgáltatások célja, hogy az előfizető által biztosított tartalmak a szolgáltatónál elhelyezett, az Internet hálózattal folyamatosan, nagy sebességű kapcsolatban álló szerverek révén más Internet felhasználók által folyamatosan elérhetők legyenek.

2.2. WEB-hosztig

2.2.1. A szolgáltatás igénybevételének módja

Az Előfizető a Szolgáltató által biztosított azonosítók alkalmazásával FTP, FTPS protokollon keresztül juttatja el a Szolgáltató szerverére a közzeendő információkat és állományokat. Az Előfizető által, az átvitelhez felhasznált kommunikációs csatorna és távközlési összeköttetés nem része a szolgáltatásnak. Az információk közzététele az Előfizető által megnevezett (kiválasztott és/vagy birtokolt) azonosító (pl. domain név) alkalmazásával valósul meg.

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

2.2.2. A szolgáltatás használatának korlátai

- A tárhelyre történő feltöltéshez szükséges FTP belépések száma óránként maximum 60
- A tárhelyen elhelyezett tartalomról http-n keresztül 60 perc alatt letölthető elemek (html lapok, képi elemek, stb együttesen) száma maximum 18,000
- A WEB-hoszting szolgáltatás egyéb korlátait, mint a felhasználható PHP és MySQL adatbázis korlátozás értékeit az Egyedi Előfizetői Szerződés tartalmazza

A Szolgáltató a megadott értékektől pozitív irányban előzetes értesítés nélkül eltérhet.

2.2.3. Minőségi célértékek

A rendelkezésre állás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékét a törzsszöveg [IV. sz. Melléklet 9.](#) pontja határozza meg.

2.2.4. A rendelkezésre állás mérése

A Szolgáltatás rendelkezésre állásának mérése a Szolgáltató által üzemeltett belső monitoring rendszer eredményei alapján történik, mely a WEB-hoszting szolgáltatás esetén a Szolgáltató webszervere felé szabványos HTTP kérést küld, s az erre adott válasz meglétét ellenőrzi.

2.3. Szerver-hoszting

2.3.1. A szolgáltatás célja

az Előfizető által biztosított berendezés hozzákapcsolása az Internet hálózathoz, a Szolgáltató által biztosított telephelyen.

2.3.2. A szolgáltatás igénybevételének módja

Az Előfizető a Szolgáltató által kijelölt szerver teremben helyezheti el szerver számítógépét, melyhez a Szolgáltató biztosítja az alapvető működéshez szükséges feltételeket, mint például a klimatizált környezet, szünetmentes áramellátás, újraindítási szolgáltatás, 24 órás felügyelet és hálózati kapcsolat.

A szolgáltatás átadási pontja az előfizető tulajdonában levő szerver számítógép ethernet interfésze.

2.3.3. A szolgáltatás használatának korlátai

- egy szerver maximális teljesítménye: 450W
- naptári hónapot tekintve elszámolási időszaknak, a szerverről kimenő IP forgalom legalább kétszer akkora legyen, mint a szerverre irányuló forgalom. (szerver típusú felhasználás)

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

2.3.4. Minőségi célértékek

A rendelkezésre állás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékét a törzsszöveg [IV. sz. Melléklet 9.](#) pontja határozza meg.

2.3.5. A rendelkezésre állás mérése

A szerver rendelkezésre állása a szerver elérhetőségének pl. ICMP ping protokoll segítségével történő folyamatos ellenőrzésével lehetséges, egy, a szolgáltató hálózatán kívül lévő, folyamatosan jól működő internet-elérési pontról. A rendelkezésre állás azon időszakok, amikor a szerver elérhető és a teljes időszak hányadosaként határozható meg. A rendelkezésre állás ilyen módon történő méréséhez az Előfizetőnek biztosítania kell, hogy szerver számítógépe az ICMP csomagokra válaszoljon. Ennek hiányában a szolgáltatás átadási pontjaként szereplő ethernet interfész állapota (up vagy down) a meghatározó.

3. Domain szolgáltatások

3.1. Domain nevekkel kapcsolatos ügyintézés

A domain nevekkel kapcsolatos ügyintézés kiterjed az Előfizető által igényelt név vagy nevek az azokat kezelő hivatalos szervezetnél történő bejegyzésére, regisztrációjára, valamint a domainhez tartozó, úgynevezett domain name service-hez –röviden DNS-kapcsolódó ügyintézésre.

Amennyiben az Előfizető határozatlan időre megkötött domain szerződéssel rendelkezik a Szolgáltatónál, és domain regisztrációja lejár, a Szolgáltató az Előfizető előzetes beleegyezésének kérése nélkül meghosszabbítja az Előfizető domain nevét, kivéve, ha a domain regisztrációjának lejáratát 30 (harminc) nappal megelőzően Előfizető írásban jelezte felmondási/törlési kérelmét Szolgáltató felé.

Határozott időre szóló önálló domain szolgáltatás esetén a domain név törlésre kerül, amennyiben Előfizető a domain regisztrációjának lejáratát 30 (harminc) nappal megelőzően írásban nem jelzi hosszabbítási szándékát Szolgáltató felé.

Határozott időre szóló kiegészítő domain szolgáltatás esetén amennyiben a domain regisztrációja lejár, a Szolgáltató az Előfizető előzetes beleegyezésének kérése nélkül meghosszabbítja az Előfizető domain nevét, kivéve, ha a domain regisztrációjának lejáratát 30 (harminc) nappal megelőzően Előfizető írásban jelezte felmondási/törlési kérelmét Szolgáltató felé.

Az Előfizető a domain meghosszabbításáról kiállított számlát köteles kiegyenlíteni a Szolgáltatónak, kivéve, ha előfizetői szerződését határidőben felmondta.

Az előfizető a domain regisztrációnál megadott adatokért, különös figyelemmel az elektronikus levelezési cím aktualizálásáért maga felel, a változásokat önként jelzi Szolgáltató ügyfélszolgálatán.

Előfizető a domain lejárat idejét - .hu végződés esetén - előzetesen maga is ellenőrizheti a www.domain.hu oldalon, vagy Szolgáltató ügyfélszolgálatán keresztül.

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

Nemzetközi domain név esetén a regisztráció, illetve lejárati dátuma a Szolgáltató Ügyfélszolgálatával együtt ügynevezett whois segítségével is ellenőrizhető, ez .eu domain esetén például a <http://www.whois.eu> weboldalon található, más, .com .net. org domainek esetén például a <http://www.who.is> weboldal használható, de bármely más, hiteles és korrekt eredményt adó alkalmazás is felhasználható

Magyar domain végződések (.hu) esetében a fenntartási díj a regisztráció időpontjától számított 2 (kettő) év elteltével válik esedékessé, egyéb végződésű domainek esetében a regisztrációtól számítva, évente szükséges a hosszabbítás/díjfizetés.

A domain regisztráció meghosszabbításának díjait a jelen ÁSZF [II. sz. melléklete](#) tartalmazza.

3.2. Domain szolgáltatások szüneteltetésének egyedi esete

Domain fenntartás. Illetve DNS name service szüneteltetésére a „Domain parkoltatás” szolgáltatással megrendelésével van lehetőség. A parkoltatás ideje nem változtatja a domain lejárati dátumát.

3.3. Domain szolgáltatások

- Domain regisztráció
- Name server módosítás
- DNS zóna módosítás
- Domain átkérés más szolgáltatótól
- Domain átadás
- Domain parkoltatás

4. Internet hozzáférés szolgáltatások

Az Internet hozzáférési szolgáltatás alapvető használati célja az előfizetői végberendezések és a központi kiszolgáló berendezések közötti kapcsolat létrehozása különféle távközlő hálózatokon keresztül, és a kapcsolat ideje alatt a szolgáltatások által lehetővé tett protokollok szerinti adatátvitel megvalósítása, vagyis adat, jel, kép, hang adott címre történő továbbítása az Internet hálózaton belül.

A szolgáltató szolgáltatás hozzáférési pontot létesít, amely a szolgáltató központi kiszolgáló berendezésének valamely interfésze, továbbá a szolgáltatás típusától függően biztosítja az előfizetők részére a szükséges azonosítókat és jelszavakat, amelyek segítségével az előfizetői végberendezések valamely távközlő hálózaton keresztül az Internet hálózathoz kapcsolódhatnak. A szolgáltató a szolgáltatás biztosításához a szükséges megfelelőség tanúsítással rendelkező számítógépekkel, adatátviteli eszközökkel és távközlő hálózatokkal ellátott adathálózati központot üzemeltet, amelyet szakirányú végzettséggel és megfelelő szakmai gyakorlattal rendelkező személyzettel működtet.

A szolgáltatás nem távközlő hálózat-specifikus, a szolgáltató az előfizetői végberendezés Internet hálózatra történő csatlakozását az előfizető igénye szerint különböző távközlő hálózatokon keresztül, különféle technológiai megoldásokat alkalmazva biztosítja (bérelt vonal, mikrohullámú összeköttetés, DSL összeköttetés, GPON, kábel internet).

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

4.1. A szolgáltatás igénybevételének módja

A szolgáltató által nyújtott adathálózati (Internet) szolgáltatásokat az Általános Szerződési Feltételekben foglalt formai és eljárási szabályok szerint teljesítése esetén, előfizetői szerződés megkötése mellett bárki igénybe veheti.

Az igénylő vagy képviselője a kívánt szolgáltatás igénybevételére vonatkozó ajánlattételt, a szerződés megkötésére irányuló megrendelést nyújt be írásban a szolgáltatóhoz.

Előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlattételnek minősül az adathálózati (Internet) szolgáltatás nyújtásának megrendelésére vonatkozó igénylői bejelentés.

Az ajánlattétel időpontja az az időpont, amikor az összes szükséges adatot hiánytalanul tartalmazó igénybejelentés és az összes szükséges kapcsolódó irat a szolgáltató ügyfélszolgálati helyére megérkezik.

A szolgáltatás igénybevételére előfizetői szerződés nélkül lehetőség nincs.

A kommunikációs csatornákat az Előfizetői oldalon (bérelt vonal, mikrohullámú összeköttetés, DSL összeköttetés, GPON, kábel internet) minden esetben valamilyen távközlési Szolgáltató biztosítja a Szolgáltató vagy az Előfizető megrendelésére. Az Előfizető rendelkezik a szükséges berendezésekkel a távközlési hálózatra való csatlakozáshoz és a Szolgáltatás igénybevételéhez. A Szolgáltató rendelkezik a megfelelő eszközökkel (hozzáférési pontok), melyekkel a távközlési hálózatok végberendezéseihez csatlakozik, a szükséges szerverekkel és forgalomirányítókkal, valamint a megfelelő csatornákkal a hazai és nemzetközi hálózatokhoz, biztosítva az Előfizető IP (Internet Protokoll) forgalmát. DSL, GPON, kábel internet és Bérelt Vonal esetén a kommunikációs csatorna része a szolgáltatásnak.

A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához szükséges, Előfizetőt elérő távközlési csatornák biztosításához más szolgáltatók szolgáltatását is igénybe veheti.

- **Bérelt vonali hozzáférés** esetén az Előfizető számítógépe, vagy számítógépes hálózata a megfelelő interfésszel ellátott berendezés (pl. router) segítségével csatlakozik a bérelt vonali távközlési végberendezéshez (melyet más távközlési Szolgáltató biztosít) és ezen keresztül éri el a hozzáférési pontot.
- **ADSL hozzáférés** esetén az Előfizető számítógépe közvetlenül ADSL modemén keresztül, vagy számítógépes hálózata egy router közbeiktatásával ADSL modemén keresztül csatlakozik a helyi távbeszélő vagy más szolgáltató által nyújtott ADSL technológián alapuló összeköttetésen át.
- **Mikrohullámú hozzáférés** esetén az Előfizető számítógépe mikrohullámú berendezés beltéri egységén keresztül, illetve számítógépes hálózata egy router közbeiktatásával csatlakozik a szolgáltató által biztosított mikrohullámú összeköttetésen át.
- **Vezeték nélküli (mobil) Internet hozzáférés** esetén 3G/UMTS és/vagy GPRS telefon vagy ilyen telefonhoz/modemhez/adatkártyához kapcsolt számítógép segítségével biztosított a vezeték nélküli (mobil) szélessávú kapcsolódás az Internethez, a mobil távközlési hálózatban a SIM/USIM kártya és az ahhoz egyértelműen hozzárendelt modem képezi a hálózati végpontot.

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

- **Szélessávú kábel és GPON internet hozzáférés** esetén az előfizető a távközlési alapszolgáltató HFC (Hybrid Fiber Coax)/FTTH (Fiber to the Home) hálózatának igénybevételével, kábelmodemen keresztül kapcsolódik az Internethez.

4.2. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

Az Előfizetőnek rendelkeznie kell a Szolgáltatások igénybevételéhez szükséges műszaki berendezésekkel, szoftverekkel és távközlési szolgáltatással.

Az elektronikus levelezés és webszerver Szolgáltatások a világ bármely pontjáról igénybe vehetők.

DSL, kábel internet, GPON, mikrohullámú és bérelt vonali szolgáltatás a Szolgáltató által meghatározott földrajzi területeken érhető el. A földrajzi területeket a Szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja.

A Szolgáltatások a nap 24 órájában, az év minden napján elérhetőek, az előre bejelentett és/vagy egyeztetett műszaki karbantartások kivételével.

Internet hozzáférés szolgáltatások szolgáltatási területei (földrajzi korlátok):

Szolgáltatás	Szolgáltatási terület
T-Com ADSL, GPON	Magyar Telekom Nyrt. egyetemes szolgáltatási területe
Invitel ADSL	INVITEL Zrt. egyetemes szolgáltatási területe
Bérelt vonal	Országos
Mikrohullám	Szolnok
Vezeték nélküli (mobil) internet	Országos, a www.externet.hu oldalon közzétett országos lefedettség térkép szerint, külföldön nem használható
Szélessávú kábel internet	Magyar Telekom Nyrt. és INVITEL Zrt. mindenkori szolgáltatási területe

4.3. ADSL Internet hozzáférési szolgáltatás

4.3.1. A szolgáltatás leírása

Az előfizető Ethernet adapterrel vagy ADSL routerrel felszerelt végberendezésével ADSL típusú összeköttetésen keresztül PPP over Ethernet (PPPoE) protokollt használva Internet kapcsolatot létesít a szolgáltató IP gerinchálózatával. Az ADSL Internet szolgáltatás részét képezi az ADSL alapú távközlési szolgáltatás, amelyet a szolgáltató vagy a távközlési alapszolgáltatótól szerződéses alapon vesz igénybe, és saját szolgáltatásába beépítve továbbértékesíti, vagy helyi hurok átengedéssel megvalósítva, saját berendezésein keresztül nyújtja, vagy ezt a szolgáltatáselemet az előfizető biztosítja. Amennyiben a helyi hurok átengedéssel nyújtott ADSL alapú távközlési szolgáltatás jellemzői eltérnek a távközlési alapszolgáltatótól igénybe vett és továbbértékesített ADSL szolgáltatás megfelelő jellemzőitől, úgy azok az alábbiakban külön feltüntetésre kerülnek. Az ADSL-en alapuló szolgáltatás a kapcsolt vonali szolgáltatás-elemeket is biztosítja.

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

4.3.2. A szolgáltatás használatához szükséges eszközök

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az Internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükség van (a hardver és szoftver igényen kívül) egy telefonvonalra, amely emiatt az ADSL szolgáltatás alapja. A telefonvonal biztosítása nem az Internet szolgáltató feladata. A szolgáltatás csak kétirányú távközlési forgalom lebonyolítására alkalmas telefonvonal esetén vehető igénybe. A szolgáltatás jellegéből fakadóan a maximum igénybe vehető le-/feltöltési sebesség eltérő.

Telefon—előfizetési szolgáltatás esetén a telefonvonalon kívül a közcélú telefonvonalon távközlési szolgáltató felé érvényes telefon-előfizetés is szükséges, amely a telefon-előfizetési szolgáltatás alapja és ebből kifolyólag a telefon-előfizetési ADSL szolgáltatás az alapját képező telefon-előfizetés sorsát mindenben osztja. Ettől eltérni csak a jelen Általános Szerződési Feltételekben kifejezetten megemlített esetekben van lehetőség.

Telefon-előfizetés nélküli szolgáltatás esetén a távközlési szolgáltató felé érvényes telefon-előfizetés nem szükséges, de a távközlési szolgáltató hálózatához való hozzáférést Előfizetőnek kell biztosítania.

4.3.3. Minőségi célértékek

4.3.3.1. Rendelkezésre állás

A rendelkezésre állás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékét a [IV. sz. Melléklet 9.](#) pontja határozza meg.

4.3.3.2. Rendelkezésre állás mérése

Az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont rendelkezésre állása az előfizetői oldalról a kapcsolat felépítésének megkísérlésével mérhető. A rendelkezésre állás azon időszakok, amelyekben a kapcsolat felépült, vagy – nem folyamatosan használt kapcsolat esetén – felépíthető, és a teljes időszak hányadosként határozható meg.

A kapcsolat felépültnek tekinthető, ha a Szolgáltató IP hálózata elérhető. Ez például ellenőrizhető a Szolgáltató főbb szervereinek elérésével, például ns.externet.hu, www.externet.hu, ftp.externet.hu.

4.3.3.3. Sebesség

A kínált sebesség, azaz a maximális adatátviteli sebesség a lentebb írtak szerint szolgáltatás-csomagonként eltérő. Az előfizetői hozzáférési ponton elérhető aktuális sebességértéket a gerinchálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

A távközlési alapszolgáltatótól igénybe vett és továbbértékesített ADSL szolgáltatás sebesség adatait a [IV. sz. Melléklet](#) tartalmazza.

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

A távközlési alapszolgáltatók fenntartják maguknak a jogot az ADSL hozzáférések elérhető maximális sebességének megnövelése tárgyában. Az előfizetői hozzáférések átállítását a távközlési alapszolgáltatók egyedi igénybejelentés nélkül hajtják végre.

A felhasználói hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket az adott vonal műszaki paraméterei és az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

A szolgáltató a fentiek szerinti sebességnövelési esetekben továbbra is az egyedi előfizetői szerződésben, illetve jelen ÁSZF-ben vállalt teljesítési értékek (sebességek) és változatlan szolgáltatási díjak szerint nyújtja az egyedi hozzáféréseket, azzal, hogy az előfizető által kezdeményezett sebesség váltás esetén az ÁSZF rendelkezései megfelelően alkalmazandók.

4.3.3.4. Sebesség mérése

Az előfizető számára adott pillanatban rendelkezésre álló sebesség tájékoztató jellegű mérése a www.externet.hu oldalon a „sebességmérés” oldalon elérhető server-alapú alkalmazással, vagy az [ftp.externet.hu](ftp://www.t-home.hu) szerverről kijelölt file-ok letöltésével, és a letöltés sebességének mérésével lehetséges.

Az előfizető számára adott pillanatban rendelkezésre álló sebesség mérése a nem helyi hurok átengedéssel nyújtott ADSL szolgáltatás esetén a http://www.t-home.hu/lakossagi/ugyintezes/dsl/adsl_tesztserver oldalon írtak szerint lehetséges.

A Szolgáltató szűrőpróbaszerűen végez méréseket a vizsgálati tervben meghatározott ütemezés szerint, melyet részletesen a vonatkozó műszaki dokumentáció tartalmaz. A Szolgáltató a fentiek szerinti mérési eredményekből kiindulva akként ellenőrzi és biztosítja az előfizetői hozzáférési pontokon a garantált le- és feltöltési sebesség célértékének teljesülését, hogy az adott vizsgálati időszakban mért eredményeket növekvő sorrendbe rendezi, és a mérési eredmények értéket határozza meg, mint garantált le- és feltöltési sebesség-célértéket.

4.3.3.5. Bit hibaarány hozzáférési vonalanként

Az alkalmazott IP csomag-kapcsolt technológia esetén nem értelmezhető azon mutató, hogy mennyi a bit hibaarány hozzáférési vonalanként, mivel itt csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén automatikusan kéri a feladótól annak ismételt elküldését. Tehát nem állapítható meg, hogy a meghibásodott csomag mennyi hibás bitet tartalmazott.

4.3.4. A szolgáltatás egyéb feltételei

Az ADSL Internet szolgáltatást a szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, amelyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

Az ADSL Internet szolgáltatás kizárólag olyan telefonvonalra rendelhető meg, amely korlátozásmentesen működik. Amennyiben a korlátozás nélküli vonal az előfizető érdekkörében felmerült okból nem áll rendelkezésre, úgy a szerződés ellehetetlenülés okán megszűnik. A szerződés létrejöttének feltétele, hogy az a telefonvonal, amelyre az ADSL szolgáltatás megrendelésre kerül, az igénylő előfizetésében legyen, vagy a vonal

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

előfizetőjének írásban kell nyilatkoznia arról, hogy felhatalmazza az igénylőt az ADSL Internet szolgáltatás adott távbeszélő vonalra történő megrendelésére.

A szolgáltató a megrendelés beérkezését követően előzetes felmérést végez, és az ADSL Internet szolgáltatást a megrendeléstől számított 15 napon belül üzembe helyezi. Amennyiben a szolgáltató erre műszaki okok miatt nem képes, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről az igénylőt haladéktalanul értesíti. Az üzembe helyezési idő az igénylővel történő megegyezés alapján túllépheti a 15 napos határidőt.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség, feltéve, hogy az előfizető a vezetékes telefon előfizetését (ügyfélszámát) az áthelyezés során fenntartja és az áthelyezés műszakilag lehetséges.

A részleges helyi hurok átengedéssel nyújtott ADSL szolgáltatás esetén az előfizető vállalja, hogy a telefon alapszolgáltatást az ADSL szerződés időtartama alatt fenntartja.

4.3.5. A szolgáltatás használatának korlátai

A Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói névvel történő belépések száma 5 percenként legfeljebb 1 alkalom lehet. A Szolgáltató a megadott értékektől pozitív irányban előzetes értesítés nélkül eltérhet.

4.4. Bérelt vonali Internet hozzáférési szolgáltatás

4.4.1. A szolgáltatás leírása

A Szolgáltató hozzáférési pontot biztosít, mely a szolgáltatói vonal végződés berendezésének interfésze, mellyel ahhoz a távközlő hálózathoz csatlakozik, melyen keresztül az Előfizető a Szolgáltatást igénybe veszi. A távközlő hálózat része a szolgáltatásnak.

A Szolgáltató biztosítja a távközlő hálózatot, a szükséges azonosítókat, jelszavakat, Internet címeket és bejegyzéseket, melyek segítségével az Előfizetői berendezés valamelyik távközlő hálózaton keresztül csatlakozva a hozzáférési pontra eléri a Szolgáltatást, azaz az Internet hálózatot.

Az előfizető routerrel vagy adapterrel felszerelt végberendezésével meghatározott sebességű digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó Internet kapcsolatban áll a szolgáltató IP gerinchálózatával. A bérelt szolgáltatás részét képezi a digitális bérelt vonali távközlési szolgáltatás, amelyet a szolgáltató távközlési alapszolgáltatatótól szerződéses alapon vesz igénybe, és saját szolgáltatásába beépítve továbbértékesíti, illetve ezen szolgáltatáselemet az előfizető biztosítja.

4.4.2. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai eszközök

A szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftverekkel ellátott, a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. Az előfizetőnek olyan eszközzel kell

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

rendelkeznie, amely alkalmas az alábbi interfész típusok valamelyikével történő együttműködésre: X.21, V.35, G.703/G.704, V.36, Ethernet

4.4.3. Minőségi célértékek

4.4.3.1. Rendelkezésre állási idő

A rendelkezésre állás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékét [IV. sz. Melléklet 9.](#) pontja határozza meg.

4.4.3.2. Rendelkezésre állás mérése

Az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont rendelkezésre állása az előfizetői oldalról a kapcsolat felépítésének megkísérlésével mérhető. A rendelkezésre állás azon időszakok, amelyekben a kapcsolat felépült, vagy – nem folyamatosan használt kapcsolat esetén – felépíthető, és a teljes időszak hányadosként határozható meg.

A kapcsolat felépültnek tekinthető, ha a Szolgáltató IP hálózata elérhető. Ez például ellenőrizhető a Szolgáltató főbb szervereinek elérésével, például ns.externet.hu, www.externet.hu, [ftp.externet.hu](ftp://ftp.externet.hu)

4.4.3.3. Sebesség

A bérelt vonali szolgáltatás esetén a kínált sebesség, azaz az adatátviteli sebesség az előfizető igénye legalább 0,06 Mbit/s. A bérelt vonali szolgáltatás sebesség adatait a [IV. sz. Melléklet 4.](#) pontja tartalmazza. A csatorna kapacitása dedikált, a konkrét átviteli sebességet az adott szolgáltatás csomag előfizetői szerződése tartalmazza.

4.4.3.4. Sebesség mérése

Az előfizető számára adott pillanatban rendelkezésére álló sebesség tájékoztató jellegű mérése a <http://www.externet.hu>/az [ftp.externet.hu](ftp://ftp.externet.hu) szerverről kijelölt file-ok letöltésével, és a letöltés sebességének mérésével lehetséges. Sebesség problémák esetén az Előfizető, illetve a Szolgáltató irányadónak tekinti az érintett távközlési szolgáltató által készített és hitelesített mérési jegyzőkönyvet.

A Szolgáltató szűrőpróbaszerűen végez méréseket a vizsgálati tervben meghatározott ütemezés szerint, melyet részletesen a vonatkozó műszaki dokumentáció tartalmaz. A Szolgáltató a fentiek szerinti mérési eredményekből kiindulva akként ellenőrzi és biztosítja az előfizetői hozzáférési pontokon a garantált le- és feltöltési sebesség célértékének teljesülését, hogy az adott vizsgálati időszakban mért eredményeket növekvő sorrendbe rendezi, és a mérési eredmények értéket határozza meg, mint garantált le- és feltöltési sebesség-célértéket.

4.4.4. A szolgáltatás egyéb feltételei

Az előfizetői szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik. A szolgáltatás megkezdésének napját a felek az egyedi előfizetői szerződésben rögzítik.

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

4.5. Mikrohullámú Internet hozzáférési szolgáltatás

4.5.1. A szolgáltatás leírása

Az előfizető végberendezésével vezeték nélküli, állandó Internet kapcsolatot létesíthet mikrohullámú összeköttetésen keresztül.

4.5.2. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai eszközök

A szolgáltatás igénybevételéhez mikrohullámú berendezés szükséges, amelyet a szolgáltató a szerződés hatálya alatt díjmentesen biztosít az előfizető részére. A szolgáltató által az előfizetőnél elhelyezésre kerülő mikrohullámú végberendezés 10/100 Base-T Ethernet felületű csatlakozást biztosít.

4.5.3. Minőségi célértékek

4.5.3.1. Sebesség

A mikrohullámú Internet szolgáltatás 0,06-4,00 Mbit/s sebességű hozzáférést biztosíthat a választott előfizetéstől függően, a maximális átviteli sebességet (kínált sebesség) az adott szolgáltatás csomag előfizetői szerződése tartalmazza. A mikrohullámú Internet szolgáltatás sebesség adatait a [IV. sz. Melléklet 5. pontja](#) tartalmazza.

A felhasználói hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket a műszaki paraméterek és az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

4.5.3.2. Rendelkezésre állás

A rendelkezésre állás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékét a [IV. sz. Melléklet 9. pontja](#) határozza meg..

4.5.3.3. Rendelkezésre állás mérése

Az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont rendelkezésre állása az előfizetői oldalról a kapcsolat felépítésének megkísérlésével mérhető. A rendelkezésre állás azon időszakok, amelyekben a kapcsolat felépült, vagy – nem folyamatosan használt kapcsolat esetén – felépíthető, és a teljes időszak hányadosként határozható meg.

A kapcsolat felépültnek tekinthető, ha a Szolgáltató IP hálózata elérhető. Ez például ellenőrizhető a Szolgáltató főbb szervereinek elérésével, például ns.externet.hu, www.externet.hu, ftp.externet.hu

4.5.3.4. Sebesség mérése

Az előfizető számára adott pillanatban rendelkezésre álló sebesség tájékoztató jellegű mérése a www.externet.hu oldalon a "sebességmérés" oldalon elérhető szerver-alapú alkalmazással, vagy az ftp.externet.hu szerverről kijelölt file-ok letöltésével, és a letöltés sebességének mérésével lehetséges.

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

A Szolgáltató szűrőpróbaszerűen végez méréseket a vizsgálati tervben meghatározott ütemezés szerint, melyet részletesen a vonatkozó műszaki dokumentáció tartalmaz. A Szolgáltató a fentiek szerinti mérési eredményekből kiindulva akként ellenőrzi és biztosítja az előfizetői hozzáférési pontokon a garantált le- és feltöltési sebesség célértékének teljesülését, hogy az adott vizsgálati időszakban mért eredményeket növekvő sorrendbe rendezi, és a mérési eredmények értéket határozza meg, mint garantált le- és feltöltési sebesség-célértéket.

4.5.3.5. Bit hibaarány hozzáférési vonalanként

Az alkalmazott IP csomag-kapcsolt technológia esetén nem értelmezhető azon mutató, hogy mennyi a bit hibaarány hozzáférési vonalanként, mivel itt csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén automatikusan kéri a feladótól annak ismételt elküldését. Tehát nem állapítható meg, hogy a meghibásodott csomag mennyi hibás bitet tartalmazott.

4.5.4. Egyéb feltételek

A szolgáltatás a Szolgáltató által a mikrohullámú szolgáltatásba bevont területeken vehető igénybe, amennyiben a telepítés technikai feltételei (pl. rálátás a szolgáltató bázisállomásaira) adottak.

4.6. Vezeték nélküli (mobil) internet hozzáférési szolgáltatás

4.6.1. A szolgáltatás leírása

A Szolgáltató az Előfizető számára 3G/UMTS és/vagy GPRS telefon vagy ilyen telefonhoz/modemhez/adatkártyához kapcsolt számítógép segítségével biztosítja a vezeték nélküli (mobil) szélessávú kapcsolódást az internethez. Felek a 3G/UMTS hálózaton nyújtott Szolgáltatást tekintik szélessávú vezeték nélküli (mobil) internet elérési szolgáltatásnak. A 3G/UMTS lefedettségi területen kívül a Szolgáltatás a GPRS csomagkapcsolt technológia segítségével történik.

A Szolgáltató internet szolgáltatása a felhasználók által megosztottan használt hálózati erőforrások felhasználására, azaz osztott erőforrásokra épül. A felhasználók egymás adatátviteli sebességét is befolyásolhatják, ezáltal ezeknek az erőforrásoknak a túlzott igénybe vétele, akár egy Előfizetői részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást (negatív felhasználói tapasztalatot) válthat ki, ez a mobilinternet szolgáltatások alapvető jellemzője. A hálózati erőforrások fentiek szerinti használata leronthatja a hálózat teljesítményét és ezzel a szolgáltatás minőségét. A fentiek figyelembe vételével a hálózat rendeltetésszerű működésének biztosítása és az átlagos ügyfélműködés javítása érdekében az Internet Szolgáltatók Tanácsa által támogatott hálózathasználati irányelvekkel összhangban (megtekintheti a <http://www.iszt.hu/iszt/aup.html> internetes oldalon) a Szolgáltató fenntartja magának a jogot az adatsebesség lassítására a törzsszöveg 4.2. pontjában írtak szerint.

Számhordozás és továbbértékesítés lehetősége kifejezetten kizárt.

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

4.6.2. Minőségi célértékek

4.6.2.1. Sebesség

A Szolgáltató által kínált és garantált sebességeket a [IV. sz. Melléklet 6.](#) pontja határozza meg.

4.6.2.2. Rendelkezésre állás

A rendelkezésre állás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékét a [IV. sz. Melléklet 9.](#) pontja határozza meg.

4.6.2.3. Rendelkezésre állás mérése

Az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont rendelkezésre állása az előfizetői oldalról a kapcsolat felépítésének megkísérlésével mérhető. A rendelkezésre állás azon időszakok, amelyekben a kapcsolat felépült, vagy – nem folyamatosan használt kapcsolat esetén – felépíthető, és a teljes időszak hányadosként határozható meg.

A kapcsolat felépültnek tekinthető, ha a Szolgáltató IP hálózata elérhető. Ez például ellenőrizhető a Szolgáltató főbb szervereinek elérésével, például ns.externet.hu, www.externet.hu, ftp.externet.hu

4.6.2.4. Sebesség mérése

Az előfizető számára adott pillanatban rendelkezésére álló sebesség tájékoztató jellegű mérése a www.externet.hu oldalon a "sebességmérés" oldalon elérhető szerver-alapú alkalmazással, vagy az ftp.externet.hu szerverről kijelölt file-ok letöltésével, és a letöltés sebességének mérésével lehetséges.

A Szolgáltató szűrőpróbaszerűen végez méréseket a vizsgálati tervben meghatározott ütemezés szerint, melyet részletesen a vonatkozó műszaki dokumentáció tartalmaz. A Szolgáltató a fentiek szerinti mérési eredményekből kiindulva akként ellenőrzi és biztosítja az előfizetői hozzáférési pontokon a garantált le- és feltöltési sebesség célértékének teljesülését, hogy az adott vizsgálati időszakban mért eredményeket növekvő sorrendbe rendezi, és a mérési eredmények értéket határozza meg, mint garantált le- és feltöltési sebesség-célértéket.

4.6.2.5. Bit hibaarány hozzáférési vonalanként

Az alkalmazott IP csomag-kapcsolt technológia esetén nem értelmezhető azon mutató, hogy mennyi a bit hibaarány hozzáférési vonalanként, mivel itt csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén automatikusan kéri a feladótól annak ismételt elküldését. Tehát nem állapítható meg, hogy a meghibásodott csomag mennyi hibás bitet tartalmazott.

4.6.3. Egyéb feltételek

A szolgáltatás a Szolgáltató által a vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatásba bevont területeken vehető igénybe, amennyiben a feltételek (pl. rálátás a kiszolgáló bázisállomásaira) adottak.

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

4.7. Szélessávú kábel internet szolgáltatás

4.7.1. A szolgáltatás leírása

Kétirányú, nagysebességű digitális hálózati szolgáltatás, amelynek során az előfizető a távközlési alapszolgáltató HFC (Hybrid Fiber Coax)/FTTH (Fiber to the Home) hálózatának igénybevételével létesít kapcsolatot a szolgáltató IP gerinchálózatával. A szolgáltatás aszimmetrikus adatátviteli képességet biztosít.

4.7.2. A szolgáltatás használatához szükséges eszközök

Előfizető kábelmodemen keresztül kapcsolódik a hálózatra. Az előfizetői hozzáférési pont a kábelmodem ügyfél oldali 100/1000 BaseT Ethernet interfésze. A kábelmodemet az előfizetői végberendezéshez fizikailag egy RJ 45-ös csatlakozón keresztül, kategória 5-ös UTP vezetékkel, egyenes bekötéssel lehet csatlakoztatni. A kábelmodemet szolgáltató biztosítja.

Javasolt minimális hardware feltételek Szélessávú kábel internet szolgáltatás esetén:

- P4 kategóriájú PC,
- 512 Mbyte memória,
- 100BaseT hálózati kártya (100Mbit/s full-duplex üzemmódban),
- Gyors merevlemez alrendszer (Ultra ATA, SATA, SCSI, SSD).

Javasolt minimális szoftver feltételek Szélessávú kábel internet szolgáltatás esetén:

- Windows XP vagy annál magasabb verziójú operációs rendszer,
- Linux (Referencia: Debian, Ununtu) min 2.6-os kernel.

4.7.3. Minőségi célértékek

4.7.3.1. Rendelkezésre állás

A rendelkezésre állás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékét [IV. sz. Melléklet 9.](#) pontja határozza meg.

4.7.3.2. Rendelkezésre állás mérése

Az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont rendelkezésre állása az előfizetői oldalról a kapcsolat felépítésének megkísérlésével mérhető. A rendelkezésre állás azon időszakok, amelyekben a kapcsolat felépült, vagy – nem folyamatosan használt kapcsolat esetén – felépíthető, és a teljes időszak hányadosként határozható meg.

A kapcsolat felépültnek tekinthető, ha a Szolgáltató IP hálózata elérhető. Ez például ellenőrizhető a Szolgáltató főbb szervereinek elérésével, például ns.externet.hu, www.externet.hu, ftp.externet.hu.

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

4.7.3.3. Sebesség

A kínált sebesség, azaz a maximális adatátviteli sebesség a lentebb írtak szerint szolgáltatás-csomagonként eltérő. Az előfizetői hozzáférési ponton elérhető aktuális sebességértéket a gerinchálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

A távközlési alapszolgáltatótól igénybe vett és továbbértékesített Szélessávú kábel internet szolgáltatás sebesség adatait a [IV. sz. Melléklet 6.](#) pontja tartalmazza.

A távközlési alapszolgáltatók fenntartják maguknak a jogot a Szélessávú kábel internet szolgáltatások elérhető maximális sebességének megnövelése tárgyában. Az előfizetői hozzáférések átállítását a távközlési alapszolgáltatók egyedi igénybejelentés nélkül hajtják végre.

A felhasználói hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket az adott vonal műszaki paraméterei és az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

A szolgáltató a fentiek szerinti sebességnövelési esetekben továbbra is az egyedi előfizetői szerződésben, illetve jelen ÁSZF-ben vállalt teljesítési értékek (sebességek) és változatlan szolgáltatási díjak szerint nyújtja az egyedi hozzáféréseket, azzal, hogy az előfizető által kezdeményezett sebesség váltás esetén az ÁSZF rendelkezései megfelelően alkalmazandók.

4.7.3.4. Sebesség mérése

Az előfizető számára adott pillanatban rendelkezésre álló sebesség tájékoztató jellegű mérése a www.externet.hu oldalon a „[sebességmérés](#)” oldalon elérhető server-alapú alkalmazással, vagy az [ftp.externet.hu](ftp://externet.hu) szerverről kijelölt file-ok letöltésével, és a letöltés sebességének mérésével lehetséges.

Az előfizetők számára adott pillanatban rendelkezésre álló sebesség mérése a szélessávú kábel hozzáférés előfizetői számára a <http://hsimgt.net.telekom.hu/> oldalon írtak szerint lehetséges.

A Szolgáltató szűrőpróbaszerűen végez méréseket a vizsgálati tervben meghatározott ütemezés szerint, melyet részletesen a vonatkozó műszaki dokumentáció tartalmaz. A Szolgáltató a fentiek szerinti mérési eredményekből kiindulva akként ellenőrzi és biztosítja az előfizetői hozzáférési pontokon a garantált le- és feltöltési sebesség célértékének teljesülését, hogy az adott vizsgálati időszakban mért eredményeket növekvő sorrendbe rendezi, és a mérési eredmények értéket határozza meg, mint garantált le- és feltöltési sebesség-célértéket.

4.7.3.5. Bit hibaarány hozzáférési vonalanként

Az alkalmazott IP csomag-kapcsolt technológia esetén nem értelmezhető azon mutató, hogy mennyi a bit hibaarány hozzáférési vonalanként, mivel itt csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén automatikusan kéri a feladótól annak ismételt elküldését. Tehát nem állapítható meg, hogy a meghibásodott csomag mennyi hibás bitet tartalmazott.

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

4.7.4. A szolgáltatás egyéb feltételei

A Szélessávú kábel internet szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, amelyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

A szolgáltató a megrendelés beérkezését követően előzetes felmérést végez, és a Szélessávú kábel internet szolgáltatást a megrendeléstől számított 15 napon belül üzembe helyezi. Amennyiben a szolgáltató erre műszaki okok miatt nem képes, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről az igénylőt haladéktalanul értesíti. Az üzembe helyezési idő az igénylővel történő megegyezés alapján túllépheti a 15 napos határidőt.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség, feltéve, hogy az áthelyezés műszakilag lehetséges.

4.7.5. A szolgáltatás használatának korlátai

A Szélessávú kábel internet szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói névvel történő belépések száma 5 percenként legfeljebb 1 alkalom lehet. A Szolgáltató a megadott értékektől pozitív irányban előzetes értesítés nélkül eltérhet.

A Szélessávú kábel internet szolgáltatás csomagjain belül megkülönböztetünk egyéni és üzleti célú alcsomagokat, melyek egyazon hozzáférésre egyidejűleg csatlakoztatható PC-k számában, és ennek megfelelően a szolgáltatási díjakban különböznek. Az egyéni csomagokon szerver üzemeltetése nem megengedett.

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés keretében igénybe vett szolgáltatás átviteli sebességének a [IV. sz. Melléklet 6.1.3.](#) pontja szerinti garantált szintre történő csökkentésére, és a szolgáltatás kizárólag ezen sebességi szinten történő biztosítására mindaddig, míg az alábbi tiltott magatartás megszüntetésre nem kerül:

A hozzáféréshez a szerződésben az egyes csomagonként meghatározott számú számítógép csatlakoztatható, üzleti vagy háztartáson kívüli LAN hálózaton történő megosztás nem megengedett.

4.8. GPON alapú internet szolgáltatás (Optikai Szélessávú Hozzáférés)

Az Előfizető/használó GPON típusú összeköttetésen keresztül PPP protokollt használva internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával.

A GPON technológián alapuló szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

4.8.1. A szolgáltatás használatához szükséges eszközök

Előfizető hálózat végződtető berendezésen (ONT) keresztül kapcsolódik a hálózatra. Az előfizetői hozzáférési pont az ONT ügyfél oldali 100/1000 BaseT Ethernet interfésze. Az

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

ONT az előfizetői végberendezéshez fizikailag egy RJ 45-ös csatlakozón keresztül, kategória 5-ös UTP vezetékkel, egyenes bekötéssel lehet csatlakoztatni. Az ONT-t szolgáltató biztosítja.

Javasolt minimális hardware feltételek Szélessávú Optikai internet szolgáltatás esetén:

- P4 kategóriájú PC,
- 512 Mbyte memória,
- 100BaseT hálózati kártya (100Mbit/s full-duplex üzemmódban),
- Gyors merevlemez alrendszer (Ultra ATA, SATA, SCSI, SSD).

Javasolt minimális szoftver feltételek Szélessávú Optika internet szolgáltatás esetén:

- Windows XP vagy annál magasabb verziójú operációs rendszer,
- Linux (Referencia: Debian, Ununtu) min 2.6-os kernel.

4.8.1.1. Rendelkezésre állás

A rendelkezésre állás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékét [IV. sz. Melléklet 9.](#) pontja határozza meg.

4.8.1.2. Rendelkezésre állás mérése

Az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont rendelkezésre állása az előfizetői oldalról a kapcsolat felépítésének megkísérlésével mérhető. A rendelkezésre állás azon időszakok, amelyekben a kapcsolat felépült, vagy – nem folyamatosan használt kapcsolat esetén – felépíthető, és a teljes időszak hányadosként határozható meg.

A kapcsolat felépültnek tekinthető, ha a Szolgáltató IP hálózata elérhető. Ez például ellenőrizhető a Szolgáltató főbb szervereinek elérésével, például ns.externet.hu, www.externet.hu, ftp.externet.hu.

4.8.1.3. Sebesség

A kínált sebesség, azaz a maximális adatátviteli sebesség a lentebb írtak szerint szolgáltatás-csomagonként eltérő. Az előfizetői hozzáférési ponton elérhető aktuális sebességértéket a gerinchálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

A távközlési alapszolgáltatótól igénybe vett és továbbértékesített GPON internet szolgáltatás sebesség adatait a [IV. sz. Melléklet 8.](#) pontja tartalmazza.

A távközlési alapszolgáltatók fenntartják maguknak a jogot a GPON internet szolgáltatások elérhető maximális sebességének növelése tárgyában. Az előfizetői hozzáférések átállítását a távközlési alapszolgáltatók egyedi igénybejelentés nélkül hajtják végre.

A felhasználói hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket az adott vonal műszaki paraméterei és az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

A szolgáltató a fentiek szerinti sebességnövelési esetekben továbbra is az egyedi előfizetői szerződésben, illetve jelen ÁSZF-ben vállalt teljesítési értékek (sebességek) és változatlan szolgáltatási díjak szerint nyújtja az egyedi hozzáféréseket, azzal, hogy az előfizető által

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

kezdemenyezett sebesség váltás esetén az ÁSZF rendelkezései megfelelően alkalmazandók.

4.8.1.4. Sebesség mérése

Az előfizető számára adott pillanatban rendelkezésre álló sebesség tájékoztató jellegű mérése a www.externet.hu oldalon a „sebességmérés” oldalon elérhető server-alapú alkalmazással, vagy az [ftp.externet.hu](ftp://ftp.externet.hu) szerverről kijelölt file-ok letöltésével, és a letöltés sebességének mérésével lehetséges.

Az előfizetők számára adott pillanatban rendelkezésre álló sebesség mérése a szélessávú Optikai hozzáférés előfizetői számára a <http://hsimgt.net.telekom.hu/> oldalon írtak szerint lehetséges.

A Szolgáltató szűrőpróbaszerűen végez méréseket a vizsgálati tervben meghatározott ütemezés szerint, melyet részletesen a vonatkozó műszaki dokumentáció tartalmaz. A Szolgáltató a fentiek szerinti mérési eredményekből kiindulva akként ellenőrzi és biztosítja az előfizetői hozzáférési pontokon a garantált le- és feltöltési sebesség célértékének teljesülését, hogy az adott vizsgálati időszakban mért eredményeket növekvő sorrendbe rendezi, és a mérési eredmények értéket határozza meg, mint garantált le- és feltöltési sebesség-célértéket.

4.8.1.5. Bit hibaarány hozzáférési vonalanként

Az alkalmazott IP csomag-kapcsolt technológia esetén nem értelmezhető azon mutató, hogy mennyi a bit hibaarány hozzáférési vonalanként, mivel itt csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén automatikusan kéri a feladótól annak ismételt elküldését. Tehát nem állapítható meg, hogy a meghibásodott csomag mennyi hibás bitet tartalmazott.

4.8.2. A szolgáltatás egyéb feltételei

A szolgáltató a megrendelés beérkezését követően előzetes felmérést végez, és a GPON internet szolgáltatást a megrendeléstől számított 15 napon belül üzembe helyezi. Amennyiben a szolgáltató erre műszaki okok miatt nem képes, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről az igénylőt haladéktalanul értesíti. Az üzembe helyezési idő az igénylővel történő megegyezés alapján túllépheti a 15 napos határidőt.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség, feltéve, hogy az áthelyezés műszakilag lehetséges.

4.8.3. A szolgáltatás használatának korlátai

A GPON internet szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói névvel történő belépések száma 5 percenként legfeljebb 1 alkalom lehet. A Szolgáltató a megadott értékektől pozitív irányban előzetes értesítés nélkül eltérhet.

A GPON internet szolgáltatás csomagjain belül megkülönböztetünk egyéni és üzleti célú alcsomagokat, melyek egyazon hozzáférésre egyidejűleg csatlakoztatható PC-k számában,

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

és ennek megfelelően a szolgáltatási díjakban különböznek. Az egyéni csomagokon szerver üzemeltetése nem megengedett.

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés keretében igénybe vett szolgáltatás átviteli sebességének a [IV. sz. Melléklet 7.](#) pontja szerinti garantált szintre történő csökkentésére, és a szolgáltatás kizárólag ezen sebességi szinten történő biztosítására mindaddig, míg az alábbi tiltott magatartás megszűntetésre nem kerül:

A hozzáféréshez a szerződésben az egyes csomagonként meghatározott számú számítógép csatlakoztatható, üzleti vagy háztartáson kívüli LAN hálózaton történő megosztás nem megengedett.

4.9. VPN internet szolgáltatás

A VPN szolgáltatás igénybe vételéhez működő internet szolgáltatás szükséges. Külön hozzáférési pont nem kerül kiépítésre, illetve új végberendezés nem kerül csatlakoztatásra hálózati végponthoz.

VPN alapú adatátviteli szolgáltatása már meglévő internet szolgáltatáshoz. A szolgáltatás célja, hogy a felhasználó megfelelő védelemmel ellátva tudja használni a már meglévő internet szolgáltatását

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az előfizető részéről, hogy az előfizető rendelkezék már meglévő internet szolgáltatással. A forgalom szolgáltató hálózatában történő áramlása és belső útvonala nem tartozik az előfizető hatáskörébe. Az előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak átengedheti. Az előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében harmadik személyre ruházza át. Az előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik. Az előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A szolgáltató köteles az előfizető jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A szolgáltató az előfizető jelszavát csak az előfizetővel közli. A VPN szolgáltatás hozzáférés részeként az előfizető által használatba vett technikai eszközök, illetve berendezések használatával kapcsolatosan az előfizető köteles gondoskodni a szolgáltatás működéséhez szükséges technikai feltételekről.

4.9.1.1. Rendelkezésre állás

A rendelkezésre állás hálózati szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékét IV. sz. Melléklet 9. pontja határozza meg.

4.9.1.2. Rendelkezésre állás mérése

Az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont rendelkezésre állása az előfizetői oldalról a kapcsolat felépítésének megkísérlésével mérhető. A rendelkezésre állás azon időszakok, amelyekben a kapcsolat felépült, vagy – nem folyamatosan használt kapcsolat esetén – felépíthető, és a teljes időszak hányadosként határozható meg.

A kapcsolat felépültnek tekinthető, ha a Szolgáltató IP hálózata elérhető. Ez például ellenőrizhető a Szolgáltató főbb szervereinek elérésével, például ns.externet.hu, www.externet.hu, ftp.externet.hu.

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

4.9.1.3. Sebesség

A kínált sebesség, azaz a maximális adatátviteli sebesség a lentebb írtak szerint szolgáltatás-csomagonként eltérő. Az előfizetői hozzáférési ponton elérhető aktuális sebességértéket a gerinchálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

A felhasználói hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket az adott vonal műszaki paraméterei és az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

A szolgáltató a fentiek szerinti sebességnövelési esetekben továbbra is az egyedi előfizetői szerződésben, illetve jelen ÁSZF-ben vállalt teljesítési értékek (sebességek) és változatlan szolgáltatási díjak szerint nyújtja az egyedi hozzáféréseket, azzal, hogy az előfizető által kezdeményezett sebesség váltás esetén az ÁSZF rendelkezései megfelelően alkalmazandók.

4.9.1.4. Sebesség mérése

Az előfizető számára adott pillanatban rendelkezésére álló sebesség tájékoztató jellegű mérése a www.externet.hu oldalon a „sebességmérés” oldalon elérhető server-alapú alkalmazással, vagy az [ftp.externet.hu](ftp://externet.hu) szerverről kijelölt file-ok letöltésével, és a letöltés sebességének mérésével lehetséges.

A Szolgáltató szűrőpróbaszerűen végez méréseket a vizsgálati tervben meghatározott ütemezés szerint, melyet részletesen a vonatkozó műszaki dokumentáció tartalmaz. A Szolgáltató a fentiek szerinti mérési eredményekből kiindulva akként ellenőrzi és biztosítja az előfizetői hozzáférési pontokon a garantált le- és feltöltési sebesség célértékének teljesülését, hogy az adott vizsgálati időszakban mért eredményeket növekvő sorrendbe rendezi, és a mérési eredmények értéket határozza meg, mint garantált le- és feltöltési sebesség-célértéket.

4.9.1.5. Bit hibaarány hozzáférési vonalanként

Az alkalmazott IP csomag-kapcsolt technológia esetén nem értelmezhető azon mutató, hogy mennyi a bit hibaarány hozzáférési vonalanként, mivel itt csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén automatikusan kéri a feladótól annak ismételt elküldését. Tehát nem állapítható meg, hogy a meghibásodott csomag mennyi hibás bitet tartalmazott.

4.9.2. A szolgáltatás egyéb feltételei

A szolgáltató a megrendelés beérkezését követően előzetes felmérést végez, és a VPN internet szolgáltatást a megrendeléstől számított 15 napon belül üzembe helyezi. Amennyiben a szolgáltató erre műszaki okok miatt nem képes, vagy a megrendelés a joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről az igénylőt haladéktalanul értesíti. Az üzembe helyezési idő az igénylővel történő megegyezés alapján túllépheti a 15 napos határidőt.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésére – a szükséges műszaki feltételek fennállása esetén – közös megegyezés alapján külön díjfizetési kötelezettség mellett nyílik lehetőség, feltéve, hogy az áthelyezés műszakilag lehetséges.

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

4.9.3. A szolgáltatás használatának korlátai

A VPN internet szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói névvel történő belépések száma 5 percenként legfeljebb 1 alkalom lehet. A Szolgáltató a megadott értékektől pozitív irányban előzetes értesítés nélkül eltérhet.

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés keretében igénybe vett szolgáltatás átviteli sebességének a [IV. sz. Melléklet 8.](#) pontja szerinti garantált szintre történő csökkentésére, és a szolgáltatás kizárólag ezen sebességi szinten történő biztosítására mindaddig, míg az alábbi tiltott magatartás megszüntetésre nem kerül:

A hozzáféréshez a szerződésben az egyes csomagonként meghatározott számú számítógép csatlakoztatható, üzleti vagy háztartáson kívüli LAN hálózaton történő megosztás nem megengedett.

A szolgáltató a szolgáltatást a világ minden olyan pontján nyújtja, ahol működő internet kapcsolat van és a helyi internet szolgáltató műszakilag engedélyezi és felkészült a VPN adatkommunikáció továbbítására. Az előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát másnak csak a szolgáltató írásos hozzájárulásával engedheti át. Az előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik. Az előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A szolgáltató köteles az előfizető jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A szolgáltató az előfizető jelszavát csak az előfizetővel közli.

5. Előfizetői végberendezések típusai, beszerzési módjai

Az Előfizetői végberendezés a csatlakozási módtól függő más távközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges belföldön törvényesen forgalmazható eszköz. Ilyen pl.: modem, ISDN kártya, hálózati kártya, router stb. Az eszközöket az Előfizető a Szolgáltatótól vagy bármely más forrásból (pl. számítástechnikai szaküzletek) beszerezheti. A Szolgáltató kizárólag belföldön kapható, a magyar előírásoknak, törvényeknek és szabványoknak megfelelő eszközt forgalmaz ügyfélszolgálati irodáiban, illetve ad használatba Előfizetőinek.

Bizonyos szolgáltatáscsomagok esetén Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközt használatba adja az Előfizetőinek. A Szolgáltató hálózatához kizárólag a magyar előírásoknak, törvényeknek és szabványoknak megfelelő eszköz csatlakoztatható.

5.1. Bérelt vonali hozzáféréshez

MLLN: $n \times 0,06$ Mbit/s (transzparens 2,00 Mbit/s), IP stack, HDLC/PPP keretezés, Ethernet.

5.2. ADSL hozzáféréshez

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

szükséges hardver és szoftver feltételekkel. Az ADSL modem RJ45 csatlakozójú 10/100BaseT interfésszel rendelkezik.

6. Az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások köre és igénybevételük módja

A következő kiegészítő szolgáltatásokat az Egyedi Előfizetői Szerződés jogi feltételei mellett, megrendelés alapján lehet igénybe venni.

6.1. Elektronikus levelezési szolgáltatások

- Alias címek használata meglévő postafiókokhoz
- másodlagos MX az Előfizető által birtokolt domain végződésű címekhez
- extra tárterület a levelek fogadására
- az Előfizető által birtokolt domain végződésű e-mail cím használata
- elektronikus levelek átirányítása az Előfizető által megadott címre

6.2. Internet hozzáférés szolgáltatások

- Állandó IP cím vagy IP cím tartomány
- Kapcsolt vonalas internet hozzáférés ISDN 2B csatornás csatlakozási lehetőség
- Router használat
- Domain bejegyzés, Domain fenntartás

6.3. Domain regisztrációs szolgáltatások

- Név szerver (DNS)szolgáltatások
- Regisztrátorok időszaki díjainak kiegyenlítése

6.4. Szerverelhelyezés

- Berendezés újraindítás
- konzol hozzáférés biztosítása
- szerver bérlet
- szerver karbantartás

6.5. Vírusszűrés, spam-szűrés

- állandó vírusszűrés
- spamszűrés

7. A Szolgáltatás elérhetősége más távközlő hálózatokból

Belföldi

- MLLN (n*E1)
- PSTN

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

- ISDN

Valamint a világ bármely hálózatából, mely közvetlen kapcsolatban van az IP protokollt használó nyilvános internet hálózattal.

Azon Előfizetők esetében, akik az Internet szolgáltatást hálózati címfordítás (NAT; Network Address Translation) keretében érik el, más távközlő hálózatokból az elérhetőség korlátozott.

8. Telefonszolgáltatás

8.1. Szolgáltatás meghatározása

A Szolgáltató a nyilvánosság számára hozzáférhető helyhez kötött telefon szolgáltatást nyújt, amelyet az előfizetők az Előfizetői Szerződés hatálya alatt bármikor igénybe vehetnek a hálózaton biztosított interfészhez csatlakoztatott távközlő végberendezéssel. A helyhez kötött telefon szolgáltatás nyújtása során beszéd valós idejű, közvetlen átvitele és kapcsolása történik úgy, hogy e Szolgáltatás bármely előfizetője helyhez kötött hálózati végponthoz kapcsolt távközlő végberendezésről indított vagy fogadott hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal, amelynek elérése az Azonosítók Nemzeti Felosztási Tervében meghatározott választási eljárás útján lehetséges.

A Szolgáltatás igénybe vehető bármely szolgáltató által biztosított távközlési hálózaton keresztül. Az alapszolgáltatás keretében az Előfizető belföldi (helyi, helyközi I., helyközi II. és távolsági), nemzetközi és mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívást kezdeményezhet a végponthoz csatlakozott végberendezésről.

Helyi hívás az azonos prefixen belüli helyhez kötött telefonállomások közötti hívás. Távolsági hívás a két különböző földrajzi számozási területen lévő helyhez kötött telefonállomások közötti hívás, a helyközi II. díjzónába tartozó hívások kivételével. Nemzetközi hívás a külföldi helyhez kötött telefonállomásra, valamint a külföldi mobil rádiótelefon állomásra irányuló hívás. Mobil rádiótelefon hálózatba irányuló hívás a belföldi mobil rádiótelefon szolgáltatók kapcsolási számainak hívása. A Szolgáltató biztosítja előfizetői számára a segélyhívó szolgálatok elérését, valamint a jelentős piaci erővel rendelkező és az egyetemes telefon szolgáltatók által működtetett országos, minden helyhez kötött és mobil rádiótelefon kapcsolási számára kiterjedő tudakozó szolgáltatás igénybevételét.

Az Előfizetők helyhez kötött telefonállomása telefonszámmal rendelkezik, a belföldi és nemzetközi helyhez kötött vagy mobil rádiótelefon állomásokról hívható. A helyhez kötött telefonállomás azon belföldi helyhez kötött és mobil rádiótelefon állomásokról hívható, amelyek szolgáltatójával a Szolgáltató összekapcsolási szerződést kötött, vagy valamely harmadik szolgáltatóval kötött tranzit megállapodás keretében a hálózata elérhető. Ezen szolgáltatók pontos körét a szolgáltató az ügyfélszolgálatán közzéteszi. A Szolgáltatás alkalmas telefonbeszélgetések lebonyolítására és fax készülékek közötti adatátvitelre.

A hívás létrejön akkor is, ha tényleges beszélgetés nem történik, azonban a hívott oldalon lévő végberendezés (pl. hangposta, üzenetrögzítő, fax, alközpont, modem) fogadja a hívást.

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

A Szolgáltató minden előfizetőjének évente egyszer felajánlja átvételre az egyetemes távközlési szolgáltató által kiadott ingyenes előfizetői névjegyzéket. A névjegyzéket a szolgáltató nyomtatott (telefonkönyv) formában, az előfizetői végpont szerinti megyei telefonkönyv, budapesti végpont esetén a budapesti telefonkönyv felajánlásával biztosítja.

A Szolgáltató biztosítja előfizetőinek a számhordozhatóságot azon társszolgáltatók tekintetében, amelyekkel erre összekapcsolási szerződést kötött. Ha adott előfizető másik helyhez kötött telefon szolgáltatót választ, a szolgáltatónál használt telefonszámát átviheti az új szolgáltatóhoz, amennyiben ennek feltételei fennállnak.

A távbeszélő szolgáltatás SZJ'03 osztályozás alapján a következő szolgáltatásokat tartalmazza:

- Nyilvános helyi távbeszélő szolgáltatás (64.20.11.0)

Ide tartozik a helyi hívási területek közötti kapcsolat megteremtése és fenntartása érdekében végzett kapcsoló-, átviteli szolgáltatás. A hangátvitel mellett egyéb jelek átvitelére is szolgál (pl. fax, teletext) és díjazása lehet forgalomarányos vagy átalánydíjas. Ez a szolgáltatás az igénybevevő számára hozzáférést enged a szolgáltató teljes hálózatához és néhány esetben korlátozott számú kapcsolási körzethez is.

- Nyilvános távolsági távbeszélő szolgáltatás (64.20.12.)

Ide tartoznak a hagyományos (analóg) távbeszélő-szolgáltatások, amelyek hangátvitelt biztosítanak a helyi hálózathoz a belföldi, illetve a nemzetközi hálózatba; valamint a telex-, távíró-, teletext- és telefax-szolgáltatások.

- Nyilvános belföldi távbeszélő szolgáltatás (64.20.12.1)
- Nyilvános nemzetközi távbeszélő szolgáltatás (64.20.12.1)

8.2. Minőségi célértékek

- a) A sikeres hívások aránya, százalékban kifejezve:

célértéke 97,3%.

- b) Hívás felépítési idő másodpercben kifejezve, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje:

célértéke 45 másodperc.

- c) Sikeres SMS-továbbítás aránya, százalékban kifejezve:

célértéke 95%.

- d) Számlareklamáció aránya (távbeszélő számla elleni megalapozott reklamációk aránya a bekapcsolt előfizetési pontok éves átlagos számához mérve):

célértéke 0,2%.

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

- e) Szolgáltatási terület egészét érintő szüneteltetés (azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető):
célértéke: 4 óra (240 perc).
- f) Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés (azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás kiesés miatt nem volt igénybe vehető):
célértéke: 48 óra (2880 perc).
- g) Meghibásodás (egy hónap alatti átlagosan meghibásodó előfizetői hozzáférési pontok viszonya az átlagosan üzemelő előfizetői hozzáférési pontok számához mérve):
célértéke: 5%.
- h) A Telefon szolgáltatás beszédátviteli minősége megfelel a beszédátvitel minőségének modelljét és mérését leíró ITU-T G.107, G.109 és P.862 ajánlások szerinti "jó minősítésű" kategóriába eső beszédátviteli minőségnek.

9. VoIP szolgáltatás

9.1. Szolgáltatás meghatározása

9.1.1. Általános meghatározás

64.20.16.3 Adathálózati szolgáltatás (VoIP)

A VoIP szolgáltatás internet protokollt használó beszédcélú adatátviteli szolgáltatás mely IP protokollon kapcsolódik az IP hálózathoz, illetve két előfizetői hozzáférési pont között az előfizető kezdeményezésére kétirányú hangtovábbítás. Szélessávú internet technológián alapuló helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás, mely során a Szolgáltató VoIP átjárót működtet SIP protokoll használatával.

Az internet alapú beszédátviteli szolgáltatás által a távbeszélő, illetve a mobil rádiótelefon hálózat, valamint az internet hálózat összekapcsolásával az összekapcsolt hálózatok előfizetői fax- és beszédátviteli kapcsolatot alakíthatnak ki.

A szolgáltatás igénybevételének tárgyi feltétele az Előfizető részéről, hogy rendelkezzen megfelelő szolgáltatás-hozzáférési ponttal (szélessávú internet csatlakozás) és a Szolgáltatás igénybevételéhez alkalmas végberendezéssel.

Minden Előfizető, aki a VoIP szolgáltatás tekintetében a Szolgáltatóval Előfizetői szerződést köt, automatikusan kap egy 21-es számmezőből (SHS=21, helytől független hírközlési szolgáltatás) kiosztott nomadikus telefonszámot.

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

Az előfizetői számokon különleges díjazású (díjmentes, osztott díjas, emeltdíjas, illetve emeltdíjas megkülönböztetett) szolgáltatás, mobil telefon illetve helyhez kötött telefon szolgáltatás nem nyújtható.

Az IP alapú beszédátvitel minősége eltér a közcélú távközlési hálózaton bonyolított beszédátvitel minőségétől. DSL kapcsolaton keresztül történő igénybevétele esetén - az DSL távközlési kapcsolat technikai sajátosságaiból adódóan, valamint az előfizető a hangátvitellel azonos időben megvalósuló általános célú internet-használatának függvényében - a beszédátvitelben előfordulhat átmeneti minőségromlás.

A Szolgáltató a Szolgáltatást az azonos helyzetben levő Előfizetőknek azonos feltételekkel biztosítja. A Szolgáltatást igénybe veheti mind egyéni mind üzleti Előfizető korlátozás nélkül.

9.1.1.1. Kizárások

A 90 és 91 körzetszámú, emeltdíjas díjkorlát nélküli és díjkorlátos szolgáltatások a Szolgáltató hálózatából nem hívhatóak. A szolgáltató fenntartja annak a jogát, hogy külföldi emelt díjas körzetszámokhoz tartozó telefonszámok a hívhatóságát korlátozza.

9.2. Minőségi célértékek

Szolgáltatás jellemzők	Mérés	Minőségi célérték
Sikeres hívások aránya	A sikertelen vizsgálóhívások maximális aránya nagy forgalmú időszakban (hétfőtől péntekig 9-17 óráig) kezdeményezett összes vizsgálóhíváshoz képest. (A vizsgálószámokat a Szolgáltató listájából véletlenszerűen kell kiválasztani és a mutatók meghatározásakor annyi mérést kell végezni, amely biztosítja, hogy a mértérték és a mérési pontosság együtt nehaladja meg a célértéket.)	97,3%
Hívás felépítési idő másodpercben kifejezve, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje:	Közvetlen IP címzés esetén	45 másodperc
	E.164 szám IP címre történő konvertálása esetében	45 másodperc
	E.164 szám IP címre történő konvertálása esetében, clearing house-on keresztül vagy bolyongás esetén	45 másodperc
	E-E-Mail alias cím IP címre való translációja esetén	45 másodperc
Számlareklamáció aránya	Távbeszélő számla elleni megalapozott reklamációk aránya a bekapcsolt előfizetési pontok éves átlagos számához mérve	0,2%
Szolgáltatási terület egészét érintő szüneteltetés	Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető	4 óra (240 perc)
Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés	Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás kiesés miatt nem volt igénybe vehető	48 óra (2880 perc)
Meghibásodás	Egy hónap alatti átlagosan meghibásodó előfizetői hozzáférési pontok viszonya az átlagosan üzemelő előfizetői hozzáférési pontok számához mérve	5%

A Szolgáltatás beszédátviteli minősége megfelel a beszédátvitel minőségének modelljét és mérését leíró ITU-T G.107, G.109 és P.862 ajánlások szerinti "jó minőségű" kategóriába eső beszédátviteli minőségnek.

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

10. CPS szolgáltatás

10.1. Szolgáltatás meghatározása

A Szolgáltató a Szolgáltatás keretében a Távbeszélő szolgáltatást távbeszélő hálózattal rendelkező elektronikus hírközlési társszolgáltatóval kötött szerződése alapján biztosítja, közvetítő-előválasztás szolgáltatás keretében. A közvetítő előválasztás azt jelenti, hogy az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződésben köti ki a közvetítő szolgáltatót, és a hívás közvetítőválasztó előtt alkalmazása nélkül lehetséges.

A Szolgáltatás lehetővé teszi az Előfizető számára, hogy helyi, országon belül távolsági hívásokat és nemzetközi hívásokat kezdeményezzen fix hangfrekvenciás távközlési hálózatban, a díjszabást tartalmazó függelékekkel összhangban.

Amennyiben az Előfizetőnek a választott Szolgáltatás tekintetében az előfizetői hozzáférést nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatón kívül más elektronikus hírközlési szolgáltatóval is fennáll előfizetői szerződése, úgy az Előfizető köteles erről a Szolgáltatót az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor tájékoztatni.

10.2. Minőségi célértékek

Szolgáltatásje llemzők	Mérés	Minőségi célérték
Sikeres hívások aránya	A sikertelen vizsgálóhívások maximális aránya nagy forgalmú időszakban (hétfőtől péntekig 9-17 óráig) kezdeményezett összes vizsgálóhíváshoz képest. (A vizsgálószámokat a Szolgáltató listájából véletlenszerűen kell kiválasztani és a mutatók meghatározásakor annyi mérést kell végezni, amely biztosítja, hogy a mért érték és a mérési pontosság együtt ne haladja meg a célértéket.)	97,3%
Hívás felépítési idő másodpercben kifejezve, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje:	Sikeres hívások felépítésének maximális időtartama (hívás felépítési idő) az ide irányuló vizsgálóhívások esetében	45 másodperc
Számlareklamáció aránya	Távbeszélő számla elleni megalapozott reklamációk aránya a bekapcsolt előfizetési pontok éves átlagos számához	0,2%

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

	mérve	
Szolgáltatási terület egészét érintő szüneteltetés*	Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető	4 óra (240 perc)
Az előfizetők legalább 10%-át érintő szünetelés	Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás kiesés miatt nem volt igénybe vehető	48 óra (2880 perc)
Meghibásodás	Egy hónap alatti átlagosan meghibásodó előfizetői hozzáférési pontok viszonya az átlagosan üzemelő előfizetői hozzáférési pontok számához mérve	5%

* A szolgáltatási terület egészére vonatkozó szüneteltetés illetve meghibásodás értéke nem foglalja magában a Távközlési Alapszolgáltató szüneteltetési illetve meghibásodási értékeit.

A Szolgáltatás beszédátviteli minősége megfelel a beszédátvitel minőségének modelljét és mérését leíró ITU-T G.107, G.109 és P.862 ajánlások szerinti "jó minősítésű" kategóriába eső beszédátviteli minőségnek.

11. Internet protokollon nyújtott műsorelosztás szolgáltatás

11.1. A Szolgáltatás leírása

Az Internet protokollon nyújtott műsorelosztási szolgáltatás alapján a Szolgáltató az Előfizető részére vezetékes műsorelosztást biztosít, melynek keretében meghatározott TV-az Előfizetőnél létesített előfizetői hozzáférési ponton, a megfelelő végberendezésen (pl. televízió) nézhetőek, illetve hallgathatóak.

A képelek az Előfizető DSL, kábel internet vagy GPON vonalához csatlakozó home gateway, valamint a hagyományos tévékészülékhez (előfizetői végberendezés) csatlakoztatott set-top-box segítségével, internet protokollt használva jutnak el a Távközlési Alapszolgáltató rendszereitől az előfizetői végberendezésig. Az IPTV szolgáltatás során a szolgáltató IP gerinchálózatának zárt szegmensén keresztül érhetőek el az Előfizetőhöz kihelyezett berendezések (home gateway, set-top-box).

Az IPTV szolgáltatás DSL, kábel internet vagy GPON technológián alapul, melyet a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosít. Meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken a Szolgáltatást a Szolgáltató VDSL vagy GPON technológián tudja biztosítani. A High Definition (HD) minőségű csatornák csak ezeken a meghatározott területeken nézhetőek.

A Szolgáltató IPTV szolgáltatásának csatornakiosztását, a létrehozott szolgáltatáscsomagokat jelen ÁSZF tartalmazza.

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

11.2. A Szolgáltatás igénybevételének módja és feltételei

A Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásokat az Általános Szerződési Feltételekben foglalt formai és eljárási szabályok szerint teljesítése esetén, Előfizetői szerződés megkötése mellett bárki igénybe veheti.

A kommunikációs csatornákat az Előfizetői oldalon minden esetben valamilyen távközlési szolgáltató biztosítja a Szolgáltató vagy az Előfizető megrendelésére. Az Előfizető rendelkezik a szükséges berendezésekkel a távközlési hálózatra való csatlakozáshoz és a Szolgáltatás igénybevételéhez. Az Előfizetői végberendezés a csatlakozási módtól függő más távközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges belföldön törvényesen forgalmazható eszköz. A Szolgáltató kizárólag belföldön kapható, a magyar előírásoknak, törvényeknek és szabványoknak megfelelő eszközt forgalmaz ügyfélszolgálati irodáiban, illetve ad használatba Előfizetőinek. A Szolgáltató hálózatához kizárólag a magyar előírásoknak, törvényeknek és szabványoknak megfelelő eszköz csatlakoztatható.

A Szolgáltatás igénybevételéhez home gateway és set-top-box szükséges. Az Előfizetőnek rendelkeznie kell az IPTV set-top-box-hoz csatlakoztatható előfizetői végberendezéssel (televíziókészülék). Az IPTV set-top-box minimum kétfajta szabványos csatlakozófelülettel van ellátva (például Euro-SCART, RCA, S-Video, HDMI).

Az Internet protokollon nyújtott műsorelosztási szolgáltatás műszaki feltétele vezetékes telefonhálózat és DSL, kábel internet vagy GPON/PPEthernet hálózat kiépítése az adott végponton. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy egyes kedvezményes díjú csomagokat korlátozásmentesen működő vezetékes telefon és/vagy internet szolgáltatással rendelkező ügyfeleinek kínálja.

11.3. Az előfizetői hozzáférési pont kialakításának esetei

A Szolgáltató az ingatlanon belüli előfizetői hozzáférési pont kiépítésével kapcsolatban az Előfizetővel állapodik meg az Egyedi előfizetői szerződésben részletezettek szerint.

A kiépítés a megrendelt Szolgáltatástól függően egy vagy kettő hozzáférési pont biztosítását tartalmazza olyan módon, hogy a kábeleket az Előfizető által biztosított befogadó létesítményben elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül rögzítve, vezeték csatorna nélkül vezeti.

A hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos, speciális igényt Szolgáltatóval szemben az Előfizető nem támaszthat.

Az Előfizető a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az Előfizető az Előfizetői szerződés hatálya alatt a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóságtól függetlenül – felelősséggel tartozik.

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

A Szolgáltató kialakíthat olyan szolgáltatás-csomagokat, melyek esetében a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges végberendezéseket az Előfizető biztosítja és azokat a Szolgáltatótól függetlenül is beszerezheti. Ebben az esetben a Szolgáltatás vállalt szolgáltatási szinten nyújtását Szolgáltató akkor tudja vállalni, ha az Előfizető a Szolgáltató által meghatározott végberendezéseket biztosítja, amelyek listája megtekinthető a www.externet.hu oldalon.

Egyes szolgáltatás-csomagok esetén a Szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges beállításokat/végberendezések üzembe helyezését az Előfizető maga is elvégezheti.

11.4. Szolgáltatáscsomagok

11.4.1. Szolgáltatáscsomagok magán előfizetők részére

IPTV I. Alap		IPTV II. Maxi		IPTV III. Családi	
1	M1 HD	8	ATV	9	AXN
2	M2 HD	12	Comedy Central Extra	11	Boomerang
3	Duna HD	13	Cool	14	Da Vinci Learning
4	M4Sport HD	15	Digi Animal World	19	Digi Sport 3
5	Duna World HD	16	Digi Life	21	Disney
6	M3	17	Digi Sport 1	22	DoQ
7	M5	18	Digi Sport 2	23	Echo TV
10	Bonum	20	Digi World	25	Eurosport
24	Euronews	27	F&H	26	Eurosport 2
39	Konyha TV	29	Film +	28	FEM3
47	OzoneTV	35	H!T Music	30	Filmbox
52	RTL Klub	36	Hír TV	31	Fit HD
53	Sláger TV	42	Music Channel	32	Fix TV
58	The QYOU	45	Nat Geo Wild	33	Fox
60	TV2	46	Nickeoldeon	34	Galaxy TV
68	Debrecen Televízió	51	RTL +	37	History HD
69	DSTV Dunaújváros Televízió	55	Story4	38	Izaura TV
70	Városi Televízió Eger	57	Super TV2	40	LifeTv
71	Fehérvár Televízió	59	Travel Channel	41	Mozi +
72	Gyöngyösi Városi Televízió	61	VIASAT3	43	Muzsika TV
73	Győr+TV	62	VIASAT6	44	Nat Geo
74	Halom Televízió Százhalombatta	63	Viasat Explorer	48	Paramount
75	Komlós Városi Televízió	64	Viasat History	49	Prime
76	Kölcsey TV	66	VIVA	50	RTL II
77	Nyíregyházi Városi Televízió			54	Sorozat+
78	Rábaközi Televízió			56	Story5
79	Szombathelyi Televízió			65	Viasat Nature
80	TELEPAKS			67	Zenebutik
81	Zalaegerszegi Televízió			83	Spíler TV
82	Gotthárd TV				

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

11.5. Minőségi célértékek

Sor-szám	Minőségi mutató neve és meghatározása	Minőségi mutató mérése/származtatása	Célérték
1	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában Új szolgáltatásnyújtás megkezdésének az esetek 80%-ában teljesített határideje [nap]	A Szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 2 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. A létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Létesítési idő: Az adatgyűjtési időszakban az új előfizetői hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az érvényes, mindkét fél által elfogadott Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésétől számított ideje. A mutatóképzésből kizártak azon esetek, amikor előfizető által az Egyedi Előfizetői Szerződésben megjelölt későbbi időpontban kell a szolgáltatásnyújtást megkezdni.	15 nap
2	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ban. [óra]	A Szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 1 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. A hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja Hibaelhárítási idő: A Szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - Szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett órák száma.	72 óra
3	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje az esetek 80 %-ában. (megkezdett naptári nap). [nap]	A Szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt, legalább 2 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított elektronikus hírközlési szolgáltatás bármely díját vitatja, a Szolgáltató az erről szóló bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és megvizsgálja. A vizsgálat eredményéről a Szolgáltató az Előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja. Mért jellemző: A díjreklamációnak a Szolgáltatónál történt nyilvántartásba vételétől számítva az Előfizető tájékoztatásáig eltelt idő. A mutató származtatása számítással történik: a díjreklamációk kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.	30 nap

Általános szerződési feltételek

I. számú melléklet A szolgáltatás egyes típusainak leírása

4	Éves szintű rendelkezésre állási idő A szolgáltatás rendelkezésre állása (Lásd 4.1.4. pont) A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az évi teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest, a teljes hálózatra, szolgáltatásra vonatkozóan. [%]	A szolgáltatás-igénybevehetőség és a teljes elvi szolgáltatási idő hányadosa, százalékban kifejezve. Adott évben a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a Szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő. Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az az időtartam, melyet a szolgáltató minden előfizető számára a teljes, éves szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni. Minőségi mutató származtatása: az adott évben a hálózat egészére vonatkozó szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.	98 %
5	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének aránya [%]	A Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező, sikeresen felépült hívások esetén. A Szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 1 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. A bejelentkezési arány mérési alapja hívássoroló rendszer esetén: a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell mérni.	75 %
6	Média-továbbítási index (MDI) az esetek 80%-ában Az Előfizető hozzáférési ponton mért csomagvesztési arány és a késleltetés ingadozás számításával meghatározott értéke az esetek 80 %-ban.	A Szolgáltató által előre meghatározott és elvégzett mérések alapján számítással kell képezni. Az Előfizetői hozzáférési ponton, a Szolgáltatásba beépített hibajavítások után a csomagvesztési arány teljesített értéke a mérési periódusra vonatkoztatva. Késleltetés ingadozásnak a mérési periódusra csatornánként teljesített értéke. Származtatása: csomagvesztési arány és a késleltetési ingadozás értékei szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszámok 80 %-ánál adódó értékek.	1% 800 msec

Budapest, 2018. április 25.

Externet Zrt. „cs.a.”

II. SZ. MELLÉKLET DÍJSZABÁS

1. A díjazás és számlázás alapelvei

A szolgáltató a szolgáltatási díjakat a gazdálkodását, valamint a szolgáltatást befolyásoló körülmények, így különösen az üzemeltetési és működési költségek alapján - a hatósági ár kiszámítására vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi előírások keretei között - szabadon állapítja meg, és azokat a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja.

A szolgáltatások Bruttó díjainak számítására a Szolgáltató ezen ÁSZF hatályba lépésekor az internet-hozzáférési szolgáltatások esetén 5%, minden más szolgáltatás esetén 27 %-os ÁFA-kulcsot használ. A törvényi változás miatt ÁFA-mérték növekedéseket a Szolgáltató az [Eht.](#) 132. § (2) bekezdés b) pontja alapján jogosult annak mértékének megfelelően érvényesíteni, így az Egyedi Előfizetői Szerződést egyoldalúan módosítani. A Szolgáltató a szolgáltatási díjak módosítását köteles a hatálybalépést megelőzően 30 (harminc) nappal az ügyfélszolgálatán közzétenni és arról az Előfizetőt közvetlenül - elektronikus levélben, vagy egyéb távközlési úton - megfelelően értesíteni. Az árhivatkozások, táblázatok a Bruttó árakat tartalmazzák.

2. Előfizetési díjak

A vonatkozó jogszabályok szerinti rendszeres díjaknak jelen ÁSZF keretében az előfizetési díjak felelnek meg. Az előfizetési díj minden megkezdett számlázási időszakra számított fix díj, amelyet az előfizető a választott szolgáltatás és a szolgáltatás keretében az előfizetőnek nyújtott kiegészítő szolgáltatások, valamint az esetlegesen biztosított berendezések rendelkezésre állásáért, illetve a választott szolgáltatásban benne foglalt forgalmi időmennyiségért fizet. Ha a szolgáltatás megkezdésére vagy szüneteltetésére a számlázási időszak közben kerül sor az előfizetési díj időarányos része fizetendő, és a benne foglalt forgalmi időmennyiség is időarányosan csökken, szünetelés esetén tekintettel a vonatkozó további szabályokra.

2.1. Forgalmi díjak

A forgalmi díj minden megkezdett számlázási időszakra számított változó összegű díj, amelyet az előfizető a szolgáltatás igénybevételével arányosan fizet. A forgalmi díj kiszámításának alapját képezheti a szolgáltatás igénybevételének ideje (percdíj), az átvitt vagy tárolt adat mennyisége (megabyte díj), illetve egyéb mért adat.

Szolgáltatástól függően ezek lehetnek

- időfüggő díjak (percekben mérve), mely esetén minden megkezdett perc egész percnak számít. Az idő mérése a számlázási időszakban aggregáltan történik.
- felhasználás függő díjak bit-ben vagy ennek többszörösében mérve.
- Mbyte díjak (1 Mbyte=8x1024x1024 bit).

Általános szerződési feltételek

II. számú melléklet Díjszabás

2.2. Egyszeri díjak

A kizárólag internet szolgáltatásra vonatkozó egyedi díjak a többi szolgáltatásnál az egyedi előfizetői szerződés szerinti megállapodás függvényei. A belépési díj, helyszíni konfigurálási díj, átírási díj, jellegváltóztatási díj, áthelyezési díj, visszaállítási díj, csomagmódosítási/csomagváltási díj, az ISP váltással kapcsolatos díjak összegei egy végpontra vetítve kerültek meghatározásra.

2.2.1. Belépési díj

A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeitől függően a szolgáltatás beindításáért egyszeri díjként belépési díjat számíthat fel.

Bérelt vonalas internet hozzáférés:

- Bruttó 112.500,-Ft /db

DSL internet hozzáférés:

- Bruttó 15.000,-Ft /db

Kábelnet Internet hozzáférés

- Bruttó 20.000, -Ft /db

GPON Internet hozzáférés

- Bruttó 20.000, -Ft /db

Vezeték nélküli (mobil) internet hozzáférés

- Bruttó 15.000,-Ft /db

VoIP és CPS szolgáltatás

- Bruttó 10.000, -Ft /db

Telefon szolgáltatás

- Bruttó 15.000, -Ft /db

Internet protokollon nyújtott műsorelosztási szolgáltatás

- Bruttó 19.050, -Ft /db

Internet protokollon nyújtott műsorelosztási szolgáltatás belépési díja Közszolgálati csomag esetén

- Bruttó 25.000, -Ft /db

Általános szerződési feltételek

II. számú melléklet Díjszabás

Mindenhol TV szolgáltatás

- Bruttó 10.000, -Ft /db

2.2.2. Eseti adminisztrációs díjak

Helyszíni konfigurálás (műszaki eszközök üzembe helyezésének) díja:

- telefonos hozzáférés: Bruttó 6.350,-Ft/alkalom
- bérelt vonalas hozzáférés: Bruttó 6.350,-Ft /alkalom + 3.175,-Ft /óra
- egyéb internet hozzáférés: Bruttó 6.350 ,-Ft /alkalom + 3.175,-Ft/óra
- IPTV vevőegység (set-top-box) telepítési díja Bruttó 8.250, -Ft /alkalom

Egyéb berendezések üzembe helyezési díjának összege 10.000,-Ft – amennyiben azokat a szolgáltató valamilyen formában biztosítja. A műszaki eszközök díja – tekintettel az átadás jogcímének eltérőségére (tulajdonba-, vagy használatba adás, stb.), az eszközfajták nagy mennyiségére, és az igénybe vétel, illetve az eszköztípus gyakorta opcionális mivoltára - az Egyedi Előfizetői Szerződésben kerül meghatározásra.

Az Előfizető érdekkörében felmerült ok miatti hibaelhárítás esetében:

Előfizető érdekkörében felmerült okból bekövetkezett, nem megalapozott hibaelhárítási kiszállás esetén a szolgáltató jogosult minden egyes megfelelően igazolt esetben az előfizetőnek megküldendő számlán díjat utólag felszámítani:

- Bruttó 6.350,-Ft/alkalom + 3.175,-Ft/óra

Visszaállítási/visszkapcsolási díj (korlátozás esetén):

Bruttó 4.572,-Ft, melyet a késedelmesen teljesített számlán szereplő szolgáltatások után összevontan (egyszer) kell megtéríteni.

Visszaállítási/visszkapcsolási díj (szüneteltetés esetén, kizárólag amennyiben helyszíni intézkedés is szükséges):

Bruttó 4.572,-Ft, melyet a szüneteltetni kívánt alapszolgáltatások után szolgáltatásonként kell megtéríteni, amennyiben a szüneteltetés a termék sajátosságai alapján lehetséges.

Az Internet szolgáltatás áthelyezésének díja:

- Bruttó 9.375,-Ft

A szolgáltatás csomagmódosítási/csomagváltási (jelleg, státusz, sebesség, típus) díja:

- T-COM és egyéb nem nevesített területen Bruttó 4.500,-Ft
- Invitel területen Bruttó 10.750,-Ft

Átírás díja

- T-Com területen és egyéb nem nevesített területen Bruttó 2.000,-Ft

Általános szerződési feltételek

II. számú melléklet Díjszabás

- Invitel területen Bruttó 2.500,-Ft

Előfizetői hívószám módosításának díja

- Bruttó 5.000, -Ft, CPS szolgáltatás esetén nem alkalmazható.

„Szépszám” igénylésének díja

- Bruttó 25.000,-Ft hívószámonként, CPS szolgáltatás tekintetében nem alkalmazható.

Hívószámkijelzés tiltásának díja

- Bruttó 3.000, Ft-

Telefon szolgáltatás szüneteltetésének díja

- Bruttó 2.000, Ft-/hó.

DSL internet szolgáltatás szüneteltetésének díja

- Bruttó 3.000, Ft-/hó.

Kábelinternet szolgáltatás szüneteltetésének díja

- Bruttó 3.000, Ft-/hó.

GPON internet szolgáltatás szüneteltetésének díja

- Bruttó 3.000, Ft-/hó.

Behajtással kapcsolatos adminisztrációs díj:

Amennyiben az előfizető a szolgáltatóval szolgáltatás igénybe vétele végett létesített jogviszonyából eredő fizetési kötelezettségének nem tesz határidőben eleget, és ezért a szolgáltató kénytelen a követelés érvényesítését behajtási útra terelni, behajtással kapcsolatos adminisztrációs díjátalanly felszámítására jogosult, amely a követelés 20%-ának megfelelő átalánydíj. Ezen díjba beleszámít a törzsszöveg [7.2.](#) pontjában hivatkozott behajtási költségátalány, amennyiben az alkalmazásra került az Előfizetővel szemben.

Hiteles dokumentum igénylés díja:

Előfizető jogosult szolgáltatótól a szolgáltató és az előfizető jogviszonya kapcsán keletkezett dokumentumokból hiteles másolatot igényelni. A hiteles másolat igénylése kapcsán az előfizető díjfizetésre köteles, amennyiben az ÁSZF vagy az egyedi előfizetői szerződés kifejezetten másként nem rendelkezik valamely típusú hiteles dokumentum kapcsán. A fizetendő díj: 635,-Ft.

Általános szerződési feltételek

II. számú melléklet Díjszabás

ISP váltás díja DSL szolgáltatás esetén

Amennyiben a szolgáltató az előfizető részére szolgáltató váltás keretében biztosítja valamely szolgáltatását, vállalja az előfizető felé, hogy – az ÁSZF [8.2.](#) pontjában rögzített, és az ügyfélszolgálaton részletesen megismerhető feltételek teljesülése esetén - adott szolgáltatás tekintetében meghatározott határidőn belül, a szolgáltatóval kötendő előfizetői szerződés alapján az előfizető korábbi szolgáltatója helyébe lép. A szolgáltató az alábbi egyszeri díj felszámítására jogosult a szolgáltató váltás kapcsán.

- A szolgáltató váltási díj Bruttó 10.000,-Ft

ISP váltás megíúsulása esetén fizetendő adminisztrációs díj DSL szolgáltatás esetén:

Amennyiben az igénylő által kezdeményezett ISP váltás az érdekkörébe eső bármely okból kifolyólag megíúsul, a Szolgáltató részére Bruttó 4.572,-Ft adminisztrációs díj megfizetésére köteles.

Fizetési felszólítás díja:

A Szolgáltató a postai úton küldött felszólítási és felmondási eseményekért sima postai küldemény esetén Bruttó 600,-Ft díjat, tértivevényes küldemény esetén Bruttó 1.100,-Ft díjat számít fel.

Követeléskezelési Átalány

0 – 7000 forint tőketartozás között 3000 forint.

7001 – 20.000 forint tőketartozás között 6000 forint.

20.000 – 100.000 forint tőketartozás között 12.000 forint

100.000 forint felett minden megkezdett 100.000 forint után 12.000 forint

További díjtételek

Második/harmadik IPTV vevőegység (set top box) és Prémium opció utólagos telepítési díja, illetve IPTV vevőegység beszedési költsége:	Bruttó 8.250,-Ft
Előfizetői végpontonként egynél több HDD-s set top boks telepítési díja / HDD-s set top box:	Bruttó 8.250,-Ft
Videotéka, I. kategóriájú (Discovery, Akció 78, FitVideo 142) mozifilm/koncert díja:	Bruttó 498,-Ft
Videotéka, II. kategóriájú (Akció 235, FitVideo 307, Library, Current)	Bruttó 594,-Ft

Általános szerződési feltételek

II. számú melléklet Díjszabás

mozifilm/koncert díja:	
Videotéka, rövidfilm kategória (Dokumentum 30 perc) díja:	Bruttó 198,-Ft
Videotéka, felnőtt film kategória díja:	Bruttó 696,-Ft
Digitális elosztó vissza nem szolgáltatása esetén alkalmazott díj / darab:	Bruttó 15.600,-Ft
Merevlemezes IPTV vevőegység (set top box) vissza nem szolgáltatása esetén alkalmazott díj / darab:	Bruttó 50.000,-Ft
Merevlemez nélküli IPTV vevőegység (set top box) vissza nem szolgáltatása esetén alkalmazott díj / darab:	Bruttó 15.000,-Ft
Távírányító vissza nem szolgáltatása esetén alkalmazott díj / darab:	Bruttó 5.000,-Ft
Második/harmadik IPTV vevőegység (set top box) havi bérleti díja:	Bruttó 850,-Ft
IPTV I. Alap havi díja:	Bruttó 1.690, -Ft
IPTV II. Maxi havi díja:	Bruttó 3.890, -Ft
IPTV III. Családi havi díja:	Bruttó 5.490,- Ft

2.2.3. Kedvezmények

Időben fizetés kedvezménye

- Bruttó 1000, Ft-/hó

Az időben fizetés kedvezménye az egyes előfizetői szerződésekben a Szolgáltató által adható kedvezmény, amelynek feltétele a tárgyhavi számla fizetési határidő letelte előtti kiegyenlítése. Amennyiben Előfizető késedelembe esik, a kedvezmény az adott hónapra elvész.

Elektronikus fizetési mód kedvezménye

- Bruttó 300, Ft-/hó

Az elektronikus fizetési mód kedvezménye az egyes előfizetői szerződésekben a Szolgáltató által adható kedvezmény. Az elektronikus fizetési mód kedvezményének feltétele, elektronikus számlázási mód igénylése és a számlák elektronikus úton történő kiegyenlítése.

Általános szerződési feltételek

II. számú melléklet Díjszabás

2.3. Domain szolgáltatások

A Domain regisztrációs és fenntartási szolgáltatások nem szüneteltethetőek.

Domain	Bruttó Havi díj	Bruttó Éves díj	Bruttó Egyszeri díj
Regisztráció			20.000,-Ft
Fenntartás/Hosszabbítás .hu esetén		4.242,-Ft	
Fenntartás/Hosszabbítás .hu kivételével		20.000,-Ft	
AI-domain		10.000,-Ft	
Teljes DNS	4.175,-Ft	20.000,-Ft	
Elsődleges DNS	2.530,-Ft	10.000,-Ft	
Másodlagos DNS	2.530,-Ft	10.000,-Ft	
Név szerver változtatás			1.270,-Ft
Áthelyezés			4.242,-Ft
Átadás			4.242,-Ft
Átirányítás	1.270,-Ft		
Regisztrátor váltás			4.242,-Ft
Parkoltatás			4.242,-Ft
Domain végződésű e-mail (1 Gbyte tárterülettel)		3.048- Ft	

2.4. Elektronikus levelezési szolgáltatások

- Elektronikus levelezés szolgáltatások (a szolgáltatások legfeljebb 15 Mbyte hosszúságú üzenetek továbbítását teszik lehetővé).
- Az e-mail szolgáltatások esetén a szolgáltató nem számít fel átirási díjat. Ezen szerver-alapú szolgáltatásoknál az áthelyezési díj nem értelmezhető, és ezen szolgáltatások nem szüneteltethetőek.

Szolgáltatáscsomag neve	Bruttó Havi díj	Bruttó Éves díj	Bruttó Egyszeri díj
Postafiók bérlet (20Mbyte)		5.334,-Ft	
50 Mbyte plusz tárterület e-mail fiókhoz		3.048,-Ft	
E-Mail relay	6.350,-Ft		5.182,-Ft
E-E-Mail alias (db)			508,-Ft

2.5. WEB-hozszing, tárterület-bérlet szolgáltatások

A tárterület-bérlet szolgáltatások nem szüneteltethetőek.

- (1) Tárhely bérlet biztosítása akár 10 Mbyte lépésenként
- (2) Nemzetközi és belföldi irányú kiemelkedő sebességű adatátvitel
- (3) Korlátlan adatforgalom, díjazás független a forgalom nagyságától
- (4) 24 órás felügyelet és hozzáférési lehetőség
- (5) Opcionálisan CGI, PHP, SQL szerver funkciók

Általános szerződési feltételek

II. számú melléklet Díjszabás

2.5.1. A tárterület szolgáltatás-csomagok árai

Csomag neve	Bruttó Havi díj	6 havi Bruttó díj	Bruttó Éves díj
WEB-hoszting 1-10MB	500,-Ft	2.900,-Ft	20.000,-Ft
WEB-hoszting 11-25 MB	1.000,-Ft	5.900,-Ft	20.000,-Ft
WEB-hoszting 26-50 MB	1.750,-Ft	9.900,-Ft	20.000,-Ft
WEB-hoszting 51-100 MB	3.000,-Ft	16.900,-Ft	40.000,-Ft
WEB-hoszting 101-200 MB	5.000,-Ft	27.900,-Ft	60.000,-Ft
WEB-hoszting 201-300 MB	6.000,-Ft	33.900,-Ft	80.000,-Ft
WEB-hoszting Sierra			20.000,-Ft
WEB-hoszting Mike			40.000,-Ft
WEB-hoszting X-Ray			60.000,-Ft
WEB-hoszting Basic			14.000,-Ft
WEB-hoszting Medium			19.000,-Ft
WEB-hoszting Pro			31.000,-Ft
WEB-hoszting Max			65.000,-Ft

A „Sierra”, „Mike”, „X-ray” webtárhely csomagok domain regisztráció és fenntartás szolgáltatásokat, valamint e-mail címeket tartalmaznak az alábbi táblázat szerint.

Csomag neve	Tárhely mérete	E-mail címek	Domain regisztráció	PHP és SQL	Teljes körű DNS
Sierra	200 Mbyte	3 db		van	van
Mike	550 Mbyte	5 db	1 db	van	van
X-Ray	1200 Mbyte	10 db	1 db	van	van
Basic	1 Gbyte	3 db		van	van
Medium	2 Gbyte	10 db		van	van
Pro	8 Gbyte	10 db	1 db .hu	van	van
Max	20 Gbyte	50 db	1 db .hu	van	van

2.5.2. WEB szolgáltatások

- Web jelenlét csomag: Bruttó 3.175,-Ft / hó
- WEBnet Total csomag: Bruttó 5.004,-Ft / hó

2.6. Internet szolgáltatások

2.6.1. Bérelt vonalas Internet hozzáférés

2.6.1.1. Bérelt vonalas internet hozzáférés szolgáltatáscsomagok tartalma

- Bérelt vonali internet szolgáltatás
- 16 db fix IP cím
- 1 db. domain név regisztráció
- domain név szervíz

Általános szerződési feltételek

II. számú melléklet Díjszabás

- ingyenes router konfigurálás (ha a routert a szolgáltató biztosítja, illetve az ügyfél Cisco routerrel rendelkezik)
- router bérlete (igény szerint)

2.6.1.2. A bérelt vonalas szolgáltatáscsomagok listaára

Csomag neve	Bruttó Egyszeri díj	Bruttó Havi díj
Bérelt vonal 2M-ig	112.500 Ft	266.949 Ft
Bérelt vonal 3-8M	112.500 Ft	311.441 Ft
Bérelt vonal 9-20M	112.500 Ft	355.932 Ft
Bérelt vonal 21-50M	112.500 Ft	423.729 Ft
Bérelt vonal 51-100M	112.500 Ft	533.898 Ft
Bérelt vonal 100 Mbit/s felett	egyedi megállapodás szerint	egyedi megállapodás szerint

A szerződéses időszak alatt bármikor lehetőség van nagyobb sebesség igénylésére. A bővítés utáni havi díj legalább akkora kedvezményt fog tartalmazni, mint az eredeti szerződés kedvezménye. A sebesség bővítés egyszeri díja 29.990,-Ft.

2.6.2. ADSL Internet hozzáférés

Az otthoni csomagokat csak magánszemély tulajdonában levő telefonvonalakra lehet megrendelni.

A prepaid ADSL csomagok teljes vállalt határozott időre eső díját egy összegben előre számlázza ki a szolgáltató. Üzleti/irodai prepaid csomagok esetén a számlázásra a szolgáltatás kiépítése után kerül sor, míg az otthoni prepaid csomagok esetében a szolgáltató az előfizetési díjat a szolgáltatás üzembe helyezését megelőzően számlázza ki, a szolgáltatás üzembe helyezésének megkezdésére a szolgáltató által kiállított számla megfizetését követően kerül sor.

2.6.2.1. Szolgáltatás csomagok magánszemélyek részére

Csomag neve	Alfa, Tango, Bravo, Golf, Charlie, Echo, Sierra, Oscar, Delta, Zulu, Max és VDSL 50
Elérés (gép)	Korlátlan
E-mail cím	3
E-mail tárterület/fiók	20 Mbyte
Spam és víruszűrés	Van
Web tárterület	50 Mbyte statikus
Szoftver	PPPoE
Bontás 168 órás	Van

Általános szerződési feltételek

II. számú melléklet Díjszabás

2.6.2.2. Szolgáltatáscsomagok üzleti előfizetők részére

Csomag neve	Alfa, Tango, Bravo, Golf, Charlie, Echo, Sierra, Oscar, Delta, Zulu, Max, VDSL 50
Elérés (gép)	Korlátlan
E-mail cím	5
E-mail tárterület/fiók	20 Mbyte
Spam és vírusszűrés	van
Web tárterület	75 Mbyte statikus
Szoftver	PPPoE
Bontás 168 órás	van
E-E-Mail alias	10

2.6.2.3. ADSL szolgáltatások listaárai

Csomag neve	Nettó havidíj	Bruttó havidíj	Csomag neve	Nettó havidíj	Bruttó havidíj
T-Com területen			Invitel területen		
Otthoni (kizárólag lakossági telefonvonalon)					
Alfa	5.000,-Ft	5.250,-Ft	Alfa	8.000,-Ft	8.400,-Ft
Tango	6.000,-Ft	6.300,-Ft	Tango	8.000,-Ft	8.400,-Ft
Bravo	6.500,-Ft	6.825,-Ft	Bravo	15.000,-Ft	15.750,-Ft
Golf	7.000,-Ft	7.350,-Ft	Golf	13.600,-Ft	14.280,-Ft
Charlie	7.500,-Ft	7.875,-Ft	Charlie	20.000,-Ft	21.000,-Ft
Echo	8.000,-Ft	8.400,-Ft			
Sierra	8.500,-Ft	8.925,-Ft	Sierra	17.600,-Ft	18.480,-Ft
Oscar	9.000,-Ft	9.450,-Ft	Oscar	20.000,-Ft	21.000,-Ft
Zulu	10.000,-Ft	10.500,-Ft			
Max	12.000,-Ft	12.600,-Ft			
VDSL 50	17.000,-Ft	17.850,-Ft			
Üzleti					
Alfa	8.500,-Ft	8.925,-Ft	Alfa	12.000,-Ft	12.600,-Ft
Tango	9.000,-Ft	9.450,-Ft	Tango	13.000,-Ft	13.650,-Ft
Bravo	9.500,-Ft	9.975,-Ft	Bravo	18.000,-Ft	18.900,-Ft
Golf	10.000,-Ft	10.500,-Ft	Golf	22.000,-Ft	23.100,-Ft
Charlie	10.500,-Ft	11.025,-Ft	Charlie	24.000,-Ft	25.200,-Ft
Echo	11.000,-Ft	11.550,-Ft			
Sierra	11.500,-Ft	12.075,-Ft	Sierra	28.000,-Ft	29.400,-Ft
Oscar	18.000,-Ft	18.900,-Ft	Oscar	32.000,-Ft	33.600,-Ft
Delta	19.000,-Ft	19.950,-Ft	Delta	35.000,-Ft	36.750,-Ft
Zulu	19.000,-Ft	19.950,-Ft			
Max	30.000,-Ft	31.500,-Ft			
VDSL 50	50.000,-Ft	52.500,-Ft			

A telefonvonal nélküli (csupasz ADSL) szolgáltatások listaára 1.500 Ft- + ÁFA (Bruttó 1.575 Ft-) felárat tartalmaz, a fenti táblázathoz képest.

Általános szerződési feltételek

II. számú melléklet Díjszabás

2.6.3. Mikrohullámú szolgáltatások

2.6.3.1. Mikrohullámú szolgáltatáscsomagok tartalma

Szolgáltatás	Magán	Üzleti
Elérés (gépek száma)	1	Több
E-mail cím	3	10
Web és e-mail tárterület	50	100
Szoftver	PPPoE	PPPoE
Domain név regisztráció és szervíz		1
Fix IP cím		Van
Tűzfalas védelem		Opcionális
Router	nincs	Opcionális
E-E-Mail alias	opcionális	Van
Hálózati eszköz	Wireless Ethernet Bridge	Wireless Ethernet Bridge

2.6.3.2. Mikrohullámú szolgáltatáscsomagok nettó listaárai (magán és üzleti csomagok árai megegyeznek)

Csomag neve	1 éves szerződés esetén		2 éves szerződés esetén	
	Nettó Havidíj	Nettó Egyszeri díj	Nettó Havidíj	Nettó Egyszeri díj
Mikro 1024	12.900,-Ft	20.000,-Ft	12.500,-Ft	9.900,-Ft
Mikro 4098	28.900,-Ft	20.000,-Ft	28.500,-Ft	9.900,-Ft

(kizárólag Szolnokon és környékén elérhető szolgáltatás)

kiegészítő szolgáltatások	Nettó havidíj
1db nyilvános IPv4 IP cím	3.125,-Ft
IP cím módosítás	6.250,-Ft
további szolgáltatások egyedi árajánlat alapján	

2.6.4. Vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatások

2.6.4.1. Vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatáscsomagok tartalma

Szolgáltatás	Magán	Üzleti
Elérés (gépek száma)	1 db	1 db
E-mail cím	1 db	1 db
SMTP-szolgáltatás	van	Van
Másodlagos MX	nincs	Van

Általános szerződési feltételek

II. számú melléklet Díjszabás

2.6.4.2. Vezeték nélküli (mobil) internet csomagok listaárai

Csomag neve	Havidíj			
	Magán		Üzleti	
	Nettó	Bruttó	Nettó	Bruttó
Mobilnet 1 G	5.000,-Ft	5.250,-Ft	5.000,-Ft	5.250,-Ft
Mobilnet 3 G	7.500,-Ft	7.875,-Ft	7.500,-Ft	7.875,-Ft
Mobilnet 8 G	10.000,-Ft	10.500,-Ft	10.000,-Ft	10.500,-Ft
Mobilnet 12 G	12.000,-Ft	12.600,-Ft	12.000,-Ft	12.600,-Ft
Mobilnet 20 G	14.000,-Ft	14.700,-Ft	14.000,-Ft	14.700,-Ft

A normál adatmennyiség havi számlázási ciklusonként Mobilnet 1 G csomag esetében 1 Gbyte, Mobilnet 3 G esetében 3 Gbyte, Mobilnet 8 G esetében 8 Gbyte, Mobilnet 12 G csomag esetében 12 Gbyte, Mobilnet 20 G esetében 20 Gbyte.

egyéb díjtételek	Egyszeri díj
1db SIM/USIM kártya egyszeri díja	1.000,-Ft
1db SIM/USIM kártya pótlási díja	6.250,-Ft/alkalom
további szolgáltatások egyedi árajánlat alapján	

2.6.5. Szélessávú kábel internet szolgáltatások

2.6.5.1. Szolgáltatás csomagok magánszemélyek részére T-Com területen

Csomag neve	KábelNet1, KábelNet5	KábelNet2,	KábelNet4,
Elérés (gép)		2	
E-mail cím		3	
E-mail tárterület/fiók		20 Mbyte	
Spam és vírusszűrés		Van	
Web tárterület		50 Mbyte statikus	
Bontás 168 órás		Nincs	
E-E-Mail alias		Van	

Csomag neve	KábelNet10, KábelNet25, KábelNet50+, KábelNet250	KábelNet15, KábelNet30, KábelNet80,	KábelNet20, KábelNet50, KábelNet120,
Elérés (gép)		Korlátlan	
E-mail cím		3	
E-mail tárterület/fiók		20 Mbyte	
Spam és vírusszűrés		Van	
Web tárterület		50 Mbyte statikus	
Bontás 168 órás		Nincs	
E-Mail alias		Van	

Utolsó módosítás: 2018 április 25.

Hatálya: 2018. május 26..

Általános szerződési feltételek

II. számú melléklet Díjszabás

2.6.5.2. Szolgáltatás csomagok üzleti előfizetők részére T-Com területen

Csomag neve	KábelNet1, KábelNet2, KábelNet4
Elérés (gép)	2
E-mail cím	5
E-mail tárterület/fiók	20 Mbyte
Spam és vírusszűrés	Van
Web tárterület	75 Mbyte statikus
Bontás 168 órás	Nincs
E-Mail alias	Van

Csomag neve	KábelNet5, KábelNet10, KábelNet15, KábelNet20, KábelNet25, KábelNet30, KábelNet50, KábelNet50+, KábelNet80, KábelNet120, Kábelnet 250
Elérés (gép)	Korlátlan
E-mail cím	5
E-mail tárterület/fiók	20 Mbyte
Spam és vírusszűrés	Van
Web tárterület	75 Mbyte statikus
Bontás 168 órás	Nincs
E-Mail alias	Van

Általános szerződési feltételek

II. számú melléklet Díjszabás

2.6.5.3. Szélessávú kábel internet csomagok listaárjai

Csomag neve	Nettó havidíj	Bruttó havidíj	Csomag neve	Nettó havidíj	Bruttó havidíj
T-Com területen			Invitel területen		
Magánszemélyek részére					
KábelNet1	6.000,-Ft	6.300,-Ft			
KábelNet2	8.000,-Ft	8.400,-Ft			
KábelNet4	12.000,-Ft	12.600,-Ft			
KábelNet5	13.600,-Ft	14.280,-Ft	KábelNet5	13.600,-Ft	14.280,-Ft
KábelNet10	9.000,-Ft	9.450,-Ft			
KábelNet15	17.600,-Ft	18.480,-Ft	KábelNet15	17.600,-Ft	18.480,-Ft
KábelNet20	20.000,-Ft	21.000,-Ft			
KábelNet25	20.000,-Ft	21.000,-Ft	KábelNet25	20.000,-Ft	21.000,-Ft
KábelNet30	11.500,-Ft	12.075,-Ft			
KábelNet50	11.800,-Ft	12.390,-Ft	KábelNet50	17.000,-Ft	17.850,-Ft
KábelNet50+	17.500,-Ft	18.375,-Ft			
KábelNet80	18.000,-Ft	18.900,-Ft			
KábelNet120	19.000,-Ft	19.950,-Ft	KábelNet150	25.000,-Ft	26.250,-Ft
KábelNet250	24.000,-Ft	25.200,-Ft			
KábelNet1	7.500,-Ft	7.875,-Ft			
KábelNet2	9.500,-Ft	9.975,-Ft			
KábelNet4	15.000,-Ft	15.750,-Ft			
KábelNet5	16.000,-Ft	16.800,-Ft	KábelNet5	16.000,-Ft	16.800,-Ft
KábelNet8	16.000,-Ft	16.800,-Ft	KábelNet8	16.000,-Ft	16.800,-Ft
KábelNet10	18.000,-Ft	18.900,-Ft			
KábelNet15	19.500,-Ft	20.475,-Ft	KábelNet15	19.500,-Ft	20.475,-Ft
KábelNet20	25.000,-Ft	26.250,-Ft	KábelNet16	19.500,-Ft	20.475,-Ft
KábelNet25	25.000,-Ft	26.250,-Ft	KábelNet25	25.000,-Ft	26.250,-Ft
KábelNet30	28.000,-Ft	29.400,-Ft	KábelNet32	28.000,-Ft	29.400,-Ft
KábelNet50	32.000,-Ft	33.600,-Ft	KábelNet48	32.000,-Ft	33.600,-Ft
KábelNet50+	32.000,-Ft	33.600,-Ft	KábelNet50	32.000,-Ft	33.600,-Ft
KábelNet80	35.000,-Ft	36.750,-Ft	KábelNet64	35.000,-Ft	36.750,-Ft
KábelNet120	38.000,-Ft	39.900,-Ft	KábelNet82	35.000,-Ft	36.750,-Ft

2.6.6. Szélessávú GPON internet szolgáltatások

2.6.6.1. Szolgáltatás csomagok magánszemélyek részére T-Com területen

Csomag neve	Optika 10, Optika 20, Optika 25, Optika 30, Optika 50, Optika 50+, Optika 80, Optika 120, Optika 250, Optika 1000
Elérés (gép)	Korlátlan
E-mail cím	3
E-mail tárterület/fiók	20 Mbyte
Spam és vírusszűrés	Van
Web tárterület	50 Mbyte statikus
Bontás 168 órás	Van
E-Mail alias	Van

Utolsó módosítás: 2018 április 25.

Hatálya: 2018. május 26..

Általános szerződési feltételek

II. számú melléklet Díjszabás

2.6.6.2. Szolgáltatás csomagok üzleti előfizetők részére T-Com területen

Csomag neve	Optika 10, Optika 20, Optika 25, Optika 30, Optika 50, Optika 50+, Optika 80, Optika 120, Optika 250, Optika 1000
Elérés (gép)	Korlátlan
E-mail cím	5
E-mail tárterület/fiók	20 Mbyte
Spam és vírusszűrés	Van
Web tárterület	75 Mbyte statikus
Bontás 168 órás	Van
E-Mail alias	Van

2.6.6.3. GPON internet csomagok listaárai

Csomag neve	Nettó havidíj	Bruttó havidíj
T-Com területen		
Magánszemélyek részére		
Optika 10	9.000,-Ft	9.450,-Ft
Optika 20	11.500,-Ft	12.075,-Ft
Optika 25	15.500,-Ft	16.275,-Ft
Optika 30	11.500,-Ft	12.075,-Ft
Optika 50	11.800,-Ft	12.390,-Ft
Optika 50+	15.000,-Ft	15.750,-Ft
Optika 80	22.000,-Ft	23.100,-Ft
Optika 120	19.000,-Ft	19.950,-Ft
Optika 250	24.000,-Ft	25.200,-Ft
Optika 1000	26.000,-Ft	27.300,-Ft
Üzleti előfizetők részére		
Optika 10	15.000,-Ft	15.750,-Ft
Optika 15	16.000,-Ft	16.800,-Ft
Optika 20	16.000,-Ft	16.800,-Ft
Optika 25	18.000,-Ft	18.900,-Ft
Optika 30	19.500,-Ft	20.475,-Ft
Optika 50	25.000,-Ft	26.250,-Ft
Optika 50+	32.000,-Ft	33.600,-Ft
Optika 80	32.000,-Ft	33.600,-Ft
Optika 120	35.000,-Ft	36.750,-Ft
Optika 1000	56.000,-Ft	58.800,-Ft

2.6.7. VPN internet szolgáltatások

2.6.7.1. Szolgáltatás csomagok

Csomag neve	VPN csodanet
Elérés (gép)	1
Bontás 168 órás	Van

Utolsó módosítás: 2018 április 25.

Hatálya: 2018. május 26..

Általános szerződési feltételek

II. számú melléklet Díjszabás

2.6.7.2. VPN internet csomagok listaárjai

Csomag neve	Nettó havidíj	Bruttó havidíj
VPN	8.500,-Ft	10.795,-Ft

2.6.8. Internet szolgáltatások szüneteltetés alatti díjai

A DSL szerződések Előfizető kérésére bármikor szüneteltethetőek, ám a szünetelés időtartama a vállalt határozott időbe nem számít bele, továbbá ennek megfelelően értelemszerűleg a prepaid DSL szerződések esetében a szünetelés időszaka az előre kifizetett időszakba ugyancsak nem számít bele. A szünetelés díja a rendes havidíj 50%-a, de minimum 3.000,-Ft/hó, ezen felül a Szolgáltató a szüneteltetéssel kapcsolatban más díjat nem számláz ki. A Szélessávú kábel internet és GPON szolgáltatás tekintetében ugyanezen szabályok alkalmazandóak.

A bérelt vonali szolgáltatások az Előfizető kérésére bármikor szüneteltethetőek, ám a szünetelés időtartama a vállalt határozott időbe nem számít bele, továbbá ennek megfelelően értelemszerűleg a prepaid bérlet vonali szolgáltatások esetében a szünetelés időszaka az előre kifizetett időszakba ugyancsak nem számít bele. A szünetelés díja a rendes havidíj 50%-a. A fentieken kívül a szolgáltató a szüneteltetéssel kapcsolatban más díjakat nem számláz az ügyfél felé.

A mikrohullámú szolgáltatások szüneteltethetőek, a szüneteltetés alatt havidíjuk a rendes havidíj 50%-a, a szüneteltetéssel kapcsolatban egyéb díjakat a szolgáltató nem számláz az ügyfél felé.

A szerver-hozszing szolgáltatások szüneteltethetőek, a szüneteltetés alatt havidíjuk a rendes havidíj 50%-a, a szüneteltetéssel kapcsolatban egyéb díjakat a szolgáltató nem számláz az ügyfél felé.

A WEB-hozszing szolgáltatások nem szüneteltethetőek. Az egyéb szerver-alapú szolgáltatások ugyancsak nem szüneteltethetőek. A domain regisztrációs és fenntartási szolgáltatások nem szüneteltethetőek.

2.7. Szerver-hozszing, szerver elhelyezési szolgáltatások

2.7.1. PC elhelyezés (MIDI toronyház) internet kapcsolat nélkül, mért árammal (polc méret: 100cm x 60cm, teherbírás max. 120kg)

- | | | |
|---|--------------------------------------|-----------------------|
| • | 1 polc blokk, mért áramfogyasztással | Bruttó 202.500,-Ft/hó |
| • | mérőóra beszerelés (havi olvasással) | Bruttó 248.750,-Ft/hó |
| • | Mérőóra éves fenntartási díj: | Bruttó 24 875,-Ft/év |
| • | Áram díj: | Bruttó 73,9,-Ft/kWh |

2.7.2. PC elhelyezés rack szekrényben, átalány díjas internet kapcsolattal (100,00 Mbit/s), átalány díjas áramfogyasztással

- | | | |
|---|-----------------------------|-----------------------|
| • | 1 unit | Bruttó 15.000,-Ft/hó |
| • | 1/4 rack szekrény (10 unit) | Bruttó 123.750,-Ft/hó |

Általános szerződési feltételek

II. számú melléklet Díjszabás

- 1/2 rack szekrény hely (21 unit) Bruttó 198.750,-Ft/hó
- 1 teljes rack szekrény (47 unit) Bruttó 336.250,-Ft/hó
- minden további unit Bruttó 12.375,-Ft/hó

2.7.3. PC elhelyezés polcon (MIDI toronyház), átalány díjas internet kapcsolattal (100,00 Mbit/s) átalány díjas áramfogyasztással

- 1 PC Bruttó 60.000,-Ft/hó
- 1 polc (max 4 szerver) Bruttó 124.375,-Ft/hó
- 1 blokk (max 16 szerver) Bruttó 374.375,-Ft/hó

2.7.4. PC elhelyezés rack szekrényben, internet kapcsolat nélkül, átalány díjas áramfogyasztással

- 1 unit Bruttó 9.875,-Ft/hó
- 1/4 rack szekrény (10 unit) Bruttó 86.250,-Ft/hó
- 1/2 rack szekrény hely (21 unit) Bruttó 168.750,-Ft/hó
- 1 teljes rack szekrény (47 unit) Bruttó 298.750,-Ft/hó

2.7.5. PC elhelyezés (MIDI toronyház) polcon, internet kapcsolat nélkül, átalány díjas áramfogyasztással

- 1 PC Bruttó 21.250,-Ft/hó
- 1 polc (max 4 szerverhely) Bruttó 87.500,-Ft/hó
- 1 blokk (max 16 szerverhely) Bruttó 350.000,-Ft/hó

2.7.6. 1 teljes előfizető által biztosított rack szekrény, átalány díjas áramfogyasztással, internet kapcsolat nélkül

- Bruttó 272.500,-Ft/hó

2.7.7. Szüneteltetés

A WEB-hozszing szolgáltatások nem szüneteltethetőek. Az egyéb szerver-alapú szolgáltatások ugyancsak nem szüneteltethetőek. A domain regisztrációs és fenntartási szolgáltatások nem szüneteltethetőek.

2.8. Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai

- Online oldal látogatottsági statisztika – log fájl: Bruttó 3.000,-Ft.
- Publikus IPv4 cím havidíja: Bruttó 2.000 Ft.

2.9. Hang szolgáltatások

2.9.1. Telefon szolgáltatás díjai

Telefon szolgáltatás havi alapidíja

- Bruttó 3.000,-Ft.

Általános szerződési feltételek

II. számú melléklet Díjszabás

Szolgáltató az Előfizetői szerződésben a havidíj tekintetében élhet azzal a kedvezménnyel, hogy a havidíjat részben, vagy egészben elengedi a forgalom függvényében.

Szolgáltató az egyes telefon szolgáltatások esetében meghatározhat a havidíjból a forgalmi díjban elszámolható összeget, a kedvezmény mindenkor összegét az egyedi szerződés tartalmazza.

Előfizetői hívószám módosításáról szóló tájékoztatás, és a korábbi hívószám újbóli ki nem rendelésének díja

- Bruttó 2.000,-Ft/hó.

Amennyiben a változást a Szolgáltató kezdeményezte, az Előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.

Magyar Telekom Nyrt. számhordozási díj

- Bruttó 2.500,-Ft/telefonszám.

Invitel Zrt. számhordozási díj

- Bruttó 4.500,-Ft/telefonszám.

GTS-Datanet Kft. számhordozási díj

- Bruttó 7.500,-Ft/telefonszám.

További szolgáltatók esetében a számhordozási díj

- Bruttó 6.250,-Ft/telefonszám.

Belföldi vezetékes hívásirányba kezdeményezett hívás Bruttó lista ára

- Bruttó 25,-Ft/perc

Belföldi mobil hívásirányba kezdeményezett hívás Bruttó lista ára

- Bruttó 100,-Ft/perc

Nemzetközi vezetékes- és mobil hívásirányokba kezdeményezett hívások percalapú Bruttó árát az V. sz. Függelék határozza meg.

2.9.2. VoIP szolgáltatás díjai

VoIP szolgáltatás (VOIP Max, VOIP Midi, VOIP alap) havi alapidíja

- Bruttó 5.000,-Ft/telefonszám

Szolgáltató az Előfizetői szerződésben a havidíj tekintetében élhet azzal a kedvezménnyel, hogy a havidíjat részben, vagy egészben elengedi a forgalom függvényében.

Szolgáltató az egyes telefon szolgáltatások esetében meghatározhat a havidíjból a forgalmi díjban elszámolható összeget, a kedvezmény mindenkor összegét az egyedi szerződés tartalmazza.

Előfizetői hívószám módosításáról szóló tájékoztatás, és a korábbi hívószám újbóli ki nem rendelésének díja

- Bruttó 2.000,-Ft/hó.

Általános szerződési feltételek

II. számú melléklet Díjszabás

Amennyiben a változást a Szolgáltató kezdeményezte, az Előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.

Magyar Telekom Nyrt. számhordozási díj

- Bruttó 2.500,-Ft/telefonszám.

Invitel Zrt. számhordozási díj

- Bruttó 4.500,-Ft/telefonszám.

GTS-Datanet Kft. számhordozási díj

- Bruttó 7.500,-Ft/telefonszám.

További szolgáltatók esetében a számhordozási díj

- Bruttó 6.250,-Ft/telefonszám.

Belföldi vezetékes hívásirányba kezdeményezett hívás Bruttó lista ára

- Bruttó 25,-Ft/perc

Belföldi mobil hívásirányba kezdeményezett hívás Bruttó lista ára

- Bruttó 100,-Ft/perc

Nemzetközi vezetékes- és mobil hívásirányokba kezdeményezett hívások percalapú Bruttó árát az V. sz. Függelék határozza meg.

2.9.3. CPS szolgáltatás díjai

CPS szolgáltatás havi alapidja

- Bruttó 5.000,-Ft.

Szolgáltató az Előfizetői szerződésben a havidíj tekintetében élhet azzal a kedvezménnyel, hogy a havidíjat részben, vagy egészben elengedi a forgalom függvényében.

Szolgáltató az egyes telefon szolgáltatások esetében meghatározhat a havidíjból a forgalmi díjban elszámolható összeget, a kedvezmény mindenkori összegét az egyedi szerződés tartalmazza.

Belföldi vezetékes hívásirányba kezdeményezett hívás Bruttó lista ára

- Bruttó 25,-Ft/perc

Belföldi mobil hívásirányba kezdeményezett hívás Bruttó lista ára

- Bruttó 100,-Ft/perc

Nemzetközi vezetékes- és mobil hívásirányokba kezdeményezett hívások percalapú Bruttó árát az V. sz. Függelék határozza meg.

Általános szerződési feltételek

II. számú melléklet Díjszabás

2.10. Média szolgáltatások

2.10.1. *Internet protokollon nyújtott műsorelosztási szolgáltatás havi díjcsomagjai*

Csomag neve	Bruttó Díjak
IPTV I. Alap havi díja:	1.690, -Ft
IPTV II. Maxi havi díja:	3.890, -Ft
IPTV III. Családi havi díja:	5.490,- Ft

Szünetelés

- Bruttó 2.100, -Ft/hó

A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja

A számlázás módját az Általános Szerződési Feltételek [7.](#) pontja szabályozza.

2.11. Csomag ajánlatok (Internet, TV, Telefonszolgáltatások együttes megrendelése esetén)

Csomag neve	Csomag tartalma	Nettó díjak	Bruttó díjak
Externet Tripla alap Mini	Telefon alap / IPTV II / Internet Mini	16 000 Ft	18 340 Ft
Externet Tripla alap Medium	Telefon alap / IPTV II / Internet Medium	18 500 Ft	20 965 Ft
Externet Tripla alap Medium +	Telefon alap / IPTV II / Internet Medium +	18 800 Ft	21 280 Ft
Externet Tripla alap High	Telefon alap / IPTV II / Internet High	26 000 Ft	28 840 Ft
Externet Tripla alap High +	Telefon alap / IPTV II / Internet High +	31 000 Ft	34 090 Ft
Externet Tripla alap Ultra	Telefon alap / IPTV II / Internet Ultra	33 000 Ft	36 190 Ft
Externet Tripla Mini	Telefon alap / IPTV III / Internet Mini	17 260 Ft	19 940 Ft
Externet Tripla Medium	Telefon alap / IPTV III / Internet Medium	19 760 Ft	22 565 Ft
Externet Tripla Medium +	Telefon alap / IPTV III / Internet Medium +	20 060 Ft	22 880 Ft
Externet Tripla High	Telefon alap / IPTV III / Internet High	27 260 Ft	30 440 Ft
Externet Tripla High +	Telefon alap / IPTV III / Internet High +	32 260 Ft	35 690 Ft
Externet Tripla Ultra	Telefon alap / IPTV III / Internet Ultra	34 260 Ft	37 790 Ft

Budapest, 2018. április 25.

Externet Zrt. „cs.a.”

Általános szerződési feltételek

II. /b. számú melléklet Akciós Díjszabás új előfizetések esetén 2018.01.01-től

II. /b. SZ. MELLÉKLET AKCIÓS DÍJSZABÁS Új előfizetések esetén 2018.01.01-től

1.1. Belépési díj

A szolgáltató a választott szolgáltatás díjazási feltételeitől függően a szolgáltatás beindításáért egyszeri díjként belépési díjat számíthat fel.

DSL internet hozzáférés:

- 0,-Ft/db

Kábelnet Internet hozzáférés

- Bruttó 5.000, -Ft határozott idejű szerződés esetén
- Bruttó 7.000, -Ft határozatlan idejű szerződés esetén

GPON Internet hozzáférés

- Bruttó 5.000, -Ft határozott idejű szerződés esetén
- Bruttó 7.000, -Ft határozatlan idejű szerződés esetén

Internet protokollon nyújtott műsorelosztási szolgáltatás

- Bruttó 8.990, -Ft/db

Csomag ajánlatként igénybe vett szolgáltatás (Internet, TV, Telefonszolgáltatások együttes megrendelése esetén)

- Bruttó 8.990, -Ft/db

1.2. Eseti adminisztrációs díjak

A szolgáltatás csomagmódosítási/csomagváltási (jelleg, státusz, sebesség bővítés, típus) díja:

- T-COM és egyéb nem nevesített területen 0,-Ft

Előfizetői hívószám módosításának díja

- 0, -Ft, CPS szolgáltatás esetén nem alkalmazható.

Általános szerződési feltételek

II. /b. számú melléklet Akciós Díjszabás új előfizetések esetén 2018.01.01-től

ISP váltás díja DSL szolgáltatás esetén

Amennyiben a szolgáltató az előfizető részére szolgáltató váltás keretében biztosítja valamely szolgáltatását, vállalja az előfizető felé, hogy – az ÁSZF 8.2. pontjában rögzített, és az ügyfélszolgálaton részletesen megismerhető feltételek teljesülése esetén - adott szolgáltatás tekintetében meghatározott határidőn belül, a szolgáltatóval kötendő előfizetői szerződés alapján az előfizető korábbi szolgáltatója helyébe lép. A szolgáltató az alábbi egyszeri díj felszámítására jogosult a szolgáltató váltás kapcsán.

- A szolgáltató váltási díj 0,-Ft

ISP váltás megíúsulása esetén fizetendő adminisztrációs díj DSL szolgáltatás esetén:

Amennyiben az igénylő által kezdeményezett ISP váltás az érdekkörébe eső bármely okból kifolyólag megíúsul, a Szolgáltató részére 0,-Ft adminisztrációs díj megfizetésére köteles.

További díjtételek

IPTV vevőegység (set top box) havi bérleti díja, amennyiben a csomag nem tartalmazza:	Bruttó 490,-Ft
---	----------------

1.3. Domain szolgáltatások

A Domain regisztrációs és fenntartási szolgáltatások nem szüneteltethetőek.

Domain	Bruttó Havi díj	Bruttó Éves díj	Bruttó Egyszeri díj
Regisztráció .hu			1.490,-Ft
Fenntartás/Hosszabbítás .hu esetén		1.200,-Ft	
Fenntartás/Hosszabbítás .com,.net,.biz,.org,.eu		3.000,-Ft	
Teljes DNS	0,-Ft	0,-Ft	
Elsődleges DNS	0,-Ft	0,-Ft	
Másodlagos DNS	0,-Ft	0,-Ft	
Átadás			0,-Ft
Regisztrátor váltás			0,-Ft

1.4. Elektronikus levelezési szolgáltatások

- Elektronikus levelezés szolgáltatások (a szolgáltatások legfeljebb 15 Mbyte hosszúságú üzenetek továbbítását teszik lehetővé).
- Az e-mail szolgáltatások esetén a szolgáltató nem számít fel átirási díjat. Ezen szerver-alapú szolgáltatásoknál az áthelyezési díj nem értelmezhető, és ezen szolgáltatások nem szüneteltethetőek.

Szolgáltatáscsomag neve	Bruttó Havi díj	Bruttó Éves díj	Bruttó Egyszeri díj
-------------------------	-----------------	-----------------	---------------------

Általános szerződési feltételek

II. /b. számú melléklet Akciós Díjszabás új előfizetések esetén 2018.01.01-től

Postafiók bérlet (20Mbyte)		4.200,-Ft	
50 Mbyte plusz tárterület e-mail fiókhoz		960,-Ft	
E-Mail alias (db)			0,-Ft

1.5. WEB-hozszing, tárterület-bérlet szolgáltatások

A tárterület-bérlet szolgáltatások nem szüneteltethetőek.

- Tárhely bérlet biztosítása akár 10 Mbyte lépésenként
- Nemzetközi és belföldi irányú kiemelkedő sebességű adatátvitel
- Korlátlan adatforgalom, díjazás független a forgalom nagyságától
- 24 órás felügyelet és hozzáférési lehetőség
- Opcionálisan CGI, PHP, SQL szerver funkciók

A tárterület szolgáltatás-csomagok árai

Csomag neve	Bruttó Éves díj
WEB-hozszing Sierra	9.900,-Ft
WEB-hozszing Mike	17.904,-Ft
WEB-hozszing X-Ray	37.482,-Ft
WEB-hozszing Basic	2.900,- Ft
WEB-hozszing Medium	5.900,- Ft
WEB-hozszing Pro	17.900,- Ft
WEB-hozszing Max	29.990,- Ft

A „Sierra”, „Mike”, „X-ray” webtárhely csomagok domain regisztráció és fenntartás szolgáltatásokat, valamint e-mail címeket tartalmaznak az alábbi táblázat szerint.

Csomag neve	Tárhely mérete	E-mail címek	Domain regisztráció	PHP és SQL	Teljes körű DNS
Sierra	200 Mbyte	3 db		van	van
Mike	550 Mbyte	5 db	1 db	van	van
X-Ray	1200 Mbyte	10 db	1 db	van	van
Basic	1 Gbyte	3 db		van	van
Medium	2 Gbyte	10 db		van	van
Pro	8 Gbyte	10 db	1 db .hu	van	van
Max	20 Gbyte	50 db	1 db .hu	van	van

1.6. Internet szolgáltatások

1.6.1. ADSL Internet hozzáférés

Az otthoni csomagokat csak magánszemély tulajdonában levő telefonvonalakra lehet megrendelni.

A prepaid ADSL csomagok teljes vállalt határozott időre eső díját egy összegben előre számlázza ki a szolgáltató. Üzleti/irodai prepaid csomagok esetén a számlázásra a szolgáltatás kiépítése után kerül sor, míg az otthoni prepaid csomagok esetében a

Általános szerződési feltételek

II. /b. számú melléklet Akciós Díjszabás új előfizetések esetén 2018.01.01-től

szolgáltató az előfizetési díjat a szolgáltatás üzembe helyezését megelőzően számlázza ki, a szolgáltatás üzembe helyezésének megkezdésére a szolgáltató által kiállított számla megfizetését követően kerül sor.

1.6.1.1. Szolgáltatás csomagok magánszemélyek részére

Csomag neve	Alfa, Tango, Bravo, Golf, Charlie, Echo, Sierra, Oscar, Delta, Zulu, Max és VDSL 50
Elérés (gép)	Korlátlan
E-mail cím	3
E-mail tárterület/fiók	20 Mbyte
Spam és vírusszűrés	Van
Web tárterület	50 Mbyte statikus
Szoftver	PPPoE
Bontás 168 órás	Van

1.6.1.2. Szolgáltatáscsomagok üzleti előfizetők részére

Csomag neve	Alfa, Tango, Bravo, Golf, Charlie, Echo, Sierra, Oscar, Delta, Zulu, Max, VDSL 50
Elérés (gép)	Korlátlan
E-mail cím	5
E-mail tárterület/fiók	20 Mbyte
Spam és vírusszűrés	Van
Web tárterület	75 Mbyte statikus
Szoftver	PPPoE
Bontás 168 órás	Van
E-Mail alias	10

1.6.1.3. ADSL szolgáltatások akciós árai

1 éves lekötési időszak esetén, elektronikus fizetési mód:

Csomag neve	Nettó havidíj	Bruttó havidíj	Csomag neve	Nettó havidíj	Bruttó havidíj
T-Com területen			Invitel területen		
Otthoni (kizárólag lakossági telefonvonalon)					
Alfa			Alfa	2.776, -Ft	2.914, -Ft
Bravo					
Golf	3.063, -Ft	3.216, -Ft	Golf	2.850, -Ft	2.993, -Ft
Charlie					
Echo	3.248, -Ft	3.411, -Ft			
Sierra			Sierra	3.850, -Ft	4.043, -Ft
Oscar			Oscar	3.950, -Ft	4.148, -Ft
Zulu	3.848, -Ft	4.041, -Ft			
Max	3.947, -Ft	4.145, -Ft			
VDSL 50	5.048, -Ft	5.301, -Ft			
Üzleti					
Alfa			Alfa	4.226, -Ft	4.438, -Ft

Utolsó módosítás: 2018 április 25.

Hatálya: 2018. május 26..

Általános szerződési feltételek

II. /b. számú melléklet Akciós Díjszabás új előfizetések esetén 2018.01.01-től

Tango					
Bravo					
Golf	4.165, -Ft	4.374, -Ft	Golf	5.826, -Ft	6.118, -Ft
Charlie					
Echo	4.559, -Ft	4.787, -Ft			
Sierra			Sierra	8.726, -Ft	9.163, -Ft
Oscar			Oscar	10.526, -Ft	11.052, -Ft
Zulu	5.740, -Ft	6.027, -Ft			
Max	10.764, -Ft	11.302, -Ft			

A telefonvonal nélküli (csupasz ADSL) szolgáltatások akciós ára 1.214 Ft- + ÁFA (Bruttó 1.275 Ft-) felárat tartalmaz, a fenti táblázathoz képest.

1.6.2. Vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatások

1.6.2.1. Vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatáscsomagok tartalma

Szolgáltatás	Magán	Üzleti
Elérés (gépek száma)	1 db	1 db
E-mail cím	1 db	1 db
SMTP-szolgáltatás	Van	van
Másodlagos MX	nincs	van

1.6.2.2. Vezeték nélküli (mobil) internet csomagok akciós Bruttó árai

Csomag neve	Bruttó Havidíj			
	Magán		Üzleti	
	Határozott idejű szerződés esetén	Határozatlan idejű szerződés esetén	Határozott idejű szerződés esetén	Határozatlan idejű szerződés esetén
Mobilnet 1 G	2.520,-Ft	3.570,-Ft	2.520,-Ft	3.570,-Ft
Mobilnet 3 G	2.269,-Ft	2.678,-Ft	3.203,-Ft	4.253,-Ft
Mobilnet 8 G	2.981,-Ft	3.518,-Ft	4.043,-Ft	5.093,-Ft
Mobilnet 12 G	4.620,-Ft	5.670,-Ft	4.620,-Ft	5.670,-Ft
Mobilnet 20 G	5.723,-Ft	6.773,-Ft	5.723,-Ft	6.773,-Ft

A normál adatmennyiség havi számlázási ciklusonként Mobilnet 1 G csomag esetében 1 Gbyte, Mobilnet 3 G esetében 3 Gbyte, Mobilnet 8 G esetében 8 Gbyte, Mobilnet 12 G csomag esetében 12 Gbyte, Mobilnet 20 G esetében 20 Gbyte.

1.6.3. Szélessávú kábel és GPON optika internet szolgáltatások

1.6.3.1. Szolgáltatás csomagok magánszemélyek részére T-Com területen

Csomag neve	KábelNet10, KábelNet120,	KábelNet30, KábelNet250,	KábelNet50, Optika10,
-------------	-----------------------------	-----------------------------	--------------------------

Utolsó módosítás: 2018 április 25.

Hatálya: 2018. május 26..

Általános szerződési feltételek

II. /b. számú melléklet Akciós Díjszabás új előfizetések esetén 2018.01.01-től

	Optika30, Optika250, Optika1000	Optika50, Optika1000	Optika120,
Elérés (gép)	Korlátlan		
E-mail cím	3		
E-mail tárterület/fiók	20 Mbyte		
Spam és vírusszűrés	Van		
Web tárterület	50 Mbyte statikus		
E-Mail alias	Van		

1.6.3.2. Szolgáltatás csomagok üzleti előfizetők részére T-Com területen

Csomag neve	KábelNet10, KábelNet50, KábelNet120, Optika10, Optika50, Optika20
Elérés (gép)	Korlátlan
E-mail cím	5
E-mail tárterület/fiók	20 Mbyte
Spam és vírusszűrés	Van
Web tárterület	75 Mbyte statikus
E-Mail alias	Van

1.6.3.3. Szélessávú kábel és GPON optikai internet csomagok akciós árai

1 éves lekötési időszak esetén:

Csomag neve	Tartalmazott szolgáltatási csomagok	Nettó havidíj	Bruttó havidíj
T-Com területen			
Magánszemélyek részére			
Internet Mini	Optika10 vagy Kábelnet10	3.504,-Ft	3.679,- Ft
Internet Medium	Optika30 vagy Kábelnet30	3.326,-Ft	3.493,- Ft
Internet Medium +	Optika50 vagy Kábelnet50	4.616,-Ft	4.847,- Ft
Internet High	Optika120 vagy Kábelnet120	5.313,-Ft	5.578,- Ft
Internet High +	Optika250 vagy Kábelnet250	5.652,-Ft	5.934,-Ft
Internet Ultra	Optika1000	5.923,-Ft	6.219,-Ft
Üzleti előfizetők részére			
Internet Mini Üzleti	Optika10 vagy Kábelnet10	7.046,-Ft	7.398,-Ft
Internet Medium + Üzleti	Optika50 vagy Kábelnet50	13.661,-Ft	14.334,-Ft
Internet High Üzleti	Optika120 vagy Kábelnet 120	15.143,-Ft	15.900,-Ft

1.6.4. VPN internet szolgáltatások

1.6.4.1. Szolgáltatás csomagok

Csomag neve	VPN csomag
Elérés (gép)	1
Bontás 168 órás	van

Általános szerződési feltételek

II. /b. számú melléklet Akciós Díjszabás új előfizetések esetén 2018.01.01-től

1.6.4.2. VPN internet csomagok akciós árai

Csomag neve	Nettó havidíj	Bruttó havidíj
VPN	1.000,-Ft	1.270,-Ft

1.7. Kiegészítő szolgáltatások hozzáférési díjai

- Publikus IPv4 cím nettó havi díja: 300 Ft.

1.8. Hang szolgáltatások

1.8.1. VoIP szolgáltatás díjai

VoIP szolgáltatás havi nettó alapidíja

- 300,-Ft. Határozott idejű szerződés esetén
- 500,-Ft. Határozatlan idejű szerződés esetén

Szolgáltató az Előfizetői szerződésben a havidíj tekintetében élhet azzal a kedvezménnyel, hogy a havidíjat részben, vagy egészben elengedi a forgalom függvényében.

Szolgáltató az egyes telefon szolgáltatások esetében meghatározhat a havidíjból a forgalmi díjban elszámolható összeget, a kedvezmény mindenkori összegét az egyedi szerződés tartalmazza.

Belföldi vezetékes hívásirányba kezdeményezett hívás Bruttó akciós ára

- 6,-Ft/perc

Belföldi mobil hívásirányba kezdeményezett hívás Bruttó akciós ára

- 25,-Ft/perc

Nemzetközi vezetékes- és mobil hívásirányokba kezdeményezett hívások percalapú Bruttó árát az V. sz. Függelék határozza meg.

Csomagajánlat lebeszélhető perc mennyiséggel, 1 éves lekötési időszak vállalással

- *VOIP Max*: Bruttó havi díj 4840 Ft, mely tartalmaz 2160 perc (36 óra) belföldi irányú díjmentes hívást havonta
- *VOIP Midi*: Bruttó havi díj 2540 Ft, mely tartalmaz 2160 perc (36 óra) belföld vezetékes irányú díjmentes hívást havonta

Általános szerződési feltételek

II. /b. számú melléklet Akciós Díjszabás új előfizetések esetén 2018.01.01-től

1.9. Média szolgáltatások

1.9.1. Internet protokollon nyújtott műsorelosztási szolgáltatás havi díjsomagjai

Csomag neve	Bruttó díjak
IPTV I. Alap havi díja:	1.390, -Ft

1 éves lekötési időszak vállalással:

Csomag neve	Bruttó díjak
IPTV II. Maxi havi díja 1 db set top bokszt tartalmaz	4.261, -Ft
IPTV III. Családi havi díja 1 db set top bokszt tartalmaz	5.168,- Ft

1.10. Csomag ajánlatok (Internet, TV, Telefonszolgáltatások együttes megrendelése esetén)

1 éves lekötési időszak esetén:

Létesítési díj: Bruttó 8.990 Ft

Csomag neve	Csomag tartalma	1 év lekötési időszak	
		Nettó díjak	Bruttó díjak
Externet Tripla alap Mini	Voip alap / IPTV II / Internet Mini	7 159 Ft	8 321 Ft
Externet Tripla alap Medium	Voip alap / IPTV II / Internet Medium	6 246 Ft	7 362 Ft
Externet Tripla alap Medium +	Voip alap / IPTV II / Internet Medium +	8 271 Ft	9 489 Ft
Externet Tripla alap High	Voip alap / IPTV II / Internet High	8 968 Ft	10 220 Ft
Externet Tripla alap High +	Voip alap / IPTV II / Internet High +	9 307 Ft	10 576 Ft
Externet Tripla alap Ultra	Voip alap / IPTV II / Internet Ultra	9 578 Ft	10 861 Ft
Externet Tripla Mini	Voip alap / IPTV III / Internet Mini	7 874 Ft	9 228 Ft
Externet Tripla Medium	Voip alap / IPTV III / Internet Medium	7 696 Ft	9 042 Ft
Externet Tripla Medium +	Voip alap / IPTV III / Internet Medium +	8 985 Ft	10 396 Ft
Externet Tripla High	Voip alap / IPTV III / Internet High	8 988 Ft	10 399 Ft
Externet Tripla High +	Voip alap / IPTV III / Internet High +	10 021 Ft	11 483 Ft
Externet Tripla Ultra	Voip alap / IPTV III / Internet Ultra	10 292 Ft	11 768 Ft

Általános szerződési feltételek

II. /b. számú melléklet Akciós Díjszabás új előfizetések esetén 2018.01.01-től

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

A számlázás módját az Általános Szerződési Feltételek [7.](#) pontja szabályozza.

Budapest, 2018. április 25.

Externet Zrt. „cs.a.”

III. sz. MELLÉKLET

1. ADSL SZOLGÁLTATÁS FÖLDRAJZI TERÜLETE TELEPÜLÉS SZERINTI BONTÁSBAN

1.1. Magyar Telekom szolgáltatási területén

Aba	Aszaló	Balatonszárszó	Berkesd
Abádszalók	Ászár	Balatonszemes	Berkesz
Abaliget	Aszófő	Balatonszentgyörgy	Berzék
Abasár	Átány	Balatonszepezd	Berzence
Abaújkér	Atkár	Balatonszőlős	Besenyőtelek
Abaújszántó	Babarc	Balatonudvari	Besenyőszög
Abda	Babócsa	Balinka	Bezenye
Abod	Bábolna	Balkány	Biatorbágy
Abony	Babót	Ballószög	Bicsérd
Ábrahámhegy	Bácsalmás	Balmazújváros	Bicske
Ács	Bácsbokod	Balotaszállás	Biharkeresztes
Acsád	Bácsborsod	Balsa	Biharnagybajom
Ácsteszer	Bácsszentgyörgy	Bana	Bikács
Adács	Bácsszőlős	Bánhorváti	Bocfölde
Ádánd	Badacsony	Bánk	Boconád
Agárd	Badacsonytomaj	Bánokszentgyörgy	Bócsa
Ágasegyháza	Badacsonytördemic	Bánréve	Bocskai kert
Ágfalva	Bagamér	Bár	Bodajk
Aggtelek	Bagod	Baracska	Bodroghalom
Ajak	Bágyogszovát	Báránd	Bodrogkeresztúr
Aka	Baj	Barbacs	Bodrogkisfalud
Akasztó	Baja	Barcs	Bodrogolaszi
Alacska	Bajánsenye	Bárdudvarnok	Bódvaszilas
Albertirsa	Bak	Bársonyos	Bogács
Alcsútdoboz	Bakháza	Baskó	Bogádmindszent
Aldebrő	Bakonszeg	Báta	Bogád-Romonya
Almásfüzitő	Bakonybánk	Bátaapáti	Bogdása
Álmosd	Bakonycsernye	Bátaszék	Bogyoszló
Alsóberecki	Bakonykúti	Baté	Bokod
Alsógagy	Bakonysárkány	Bátmonostor	Boldog
Alsóörs	Bakonyszombathely	Bátor	Boldogasszonyfa
Alsópáhok	Baktakék	Bátya	Boldogkőváralja
Alsópetény	Baktalórántháza	Batyk	Boldva
Alsószőlőnk	Baktüttös	Bázakerettye	Bóly
Alsóújlak	Balassagyarmat	Becsehely	Boncodföldre
Alsóvadász	Balaton	Becske	Bonyhád
Alsózsoltca	Balatonakali	Bekecs	Borjád
Andocs	Balatonboglár	Bekölce	Borota
Andornaktálya	Balatonederics	Bélapátfalva	Borsfa
Apagy	Balatonfenyves	Beled	Borsodbóta
Apátistvánfalva	Balatonföldvár	Belezná	Borsodivánka
Apc	Balatonfüred	Belvárdgyula	Borsodnádásd
Apostag	Balatongyörök	Bercel	Borsodszentgyörgy
Aranyosapáti	Balatonkeresztúr	Berekböszörmény	Borsosberény
Aranyosgadány	Balatonlelle	Berekfürdő	Bő
Arló	Balatonmáriafürdő	Beremend	Bőcs
Arnót	Balatonőszöd	Berente	Böhönye
Ároktő	Balatonrendes	Beret	Bököny
Ásványráró	Balatonszabadi	Berettyóújfalú	Bölcske

Általános szerződési feltételek

III. számú melléklet

Bőny	Csobánka	Dunasziget	Felsőörs
Bősárkány	Csókakő	Dunatetőtlen	Felsőpáhok
Bucsuszentlászló	Csokonyavisonta	Dunavecse	Felsőpetény
Budajenő	Csokvaomány	Dusnok	Felsőrajk
Budakalász	Csolyospálos	Ebes	Felőszentiván
Budakeszi	Csonkahegyhát	Écs	Felstőtárkány
Budaörs	Csopak	Ecséd	Felsővadász
Budapest	Csór	Edelény	Felsőzsolca
Bugac	Csorna	Edve	Fényeslitke
Buj	Csökmő	Eger	Fertőd
Bük	Csömödér	Egerág	Fertőendréd
Bükkábrány	Csörnyeföld	Egeraracs	Fertőhomok
Bükkaranyos	Csörötnék	Egerbakta	Fertőrákos
Bükkösd	Csurgó	Egerbocs	Fertőszentmiklós
Bükkszenterzsébet	Dad	Egercsehi	Fertőszőlők
Bükkszentkereszt	Dalmand	Egerfarmos	Fityeház
Bükkzsérc	Dámóc	Egerszalók	Foktő
Büttös	Dánszentmiklós	Egerszólát	Fonó
Cák	Darány	Egyek	Fonyód
Cegléd	Darnózseli	Egyházaskozár	Forró
Ceglédbercel	Darvas	Egyházasrádóc	Földes
Cibakháza	Dávod	Ellend	Fülökércs
Cigánd	Debrecen	Emőd	Furta
Cirák	Decs	Encs	Fülöpháza
Csabrendek	Dédestapolcsány	Encsencs	Fülöpkab
Csaholc	Dejtár	Enese	Fülöpszállás
Csákánydoroszló	Demecser	Enying	Füzérkomlós
Csákányoszló	Demjén	Érd	Füzéradvány
Csákberény	Derecske	Erdőbénye	Füzesabony
Csákvár	Detk	Erdőhorváti	Gáborján
Csány	Diósd	Erdőkővesd	Gacsály
Csapod	Diósjenő	Erdősmecske	Gagyvendégi
Csaroda	Diósvizsló	Erdőtelek	Galambok
Császár	Dobogókő	Érpatak	Gálosfa
Császártöltés	Domaháza	Érsekcsanád	Galvács
Csátalja	Dománd	Érsekhalma	Gamás
Csatár	Dombóvár	Érsekvadkert	Gara
Csatka	Dombrád	Esztár	Garabonc
Csávoly	Domoszló	Eszteregnye	Garadna
Csemő	Dormánd	Ete	Gárdony
Csempeszkopács	Döbrököz	Etyek	Gátér
Csenger	Döge	Fábiánháza	Gávavencsellő
Csengersima	Dör	Fadd	Géderlak
Csengőd	Drágszél	Fajsz	Gégény
Csenyété	Drávafok	Fancsal	Gelénés
Csép	Drávaszabolcs	Farád	Gellénháza
Csépa	Drégelypalánk	Farmos	Gelse
Csepreg	Dunaalmás	Fegyvernek	Gencsapáti
Cserépfalu	Dunabogdány	Fehérgyarmat	Geresdlak
Cserépváralja	Dunaegyháza	Fehértó	Gerjen
Cserhátsurány	Dunafalva	Fehérvárcsurgó	Gersekarát
Cserkeszlő	Dunaföldvár	Felcsút	Gesztely
Cserkút	Dunakiliti	Feldebrő	Gesztéréd
Csernely	Dunapataj	Felsőberekci	Girincs
Cserszegtomaj	Dunaszeg	Felsőcsatár	Gógánfa
Cesztreg	Dunaszekcső	Felsőgagy	Golop
Csikéria	Dunaszentbenedek	Felsőlajos	Gödre
Csincse	Dunaszentgyörgy	Felsőmarác	Gönc
Csitár	Dunaszentmiklós	Felsőnyárád	Gönyű
Csobaj	Dunaszentpál	Felsőnyék	Görbeháza

Utolsó módosítás: 2018 április 25.

Hatálya: 2018. május 26..

Általános szerződési feltételek

III. számú melléklet

Görcsöny	Hegykö	Jászszenzlászló	Kétdodony
Görcsönydoboka	Hejőbába	Jéke	Kéthely
Görgeteg	Helvécia	Jósvafő	Kétpó
Gutorfőldé	Hencida	Juta	Kétújfalu
Gyarmat	Herceghalom	Kaba	Kéty
Gyékényes	Hercegkút	Kadarkút	Kimle
Gyenesdiás	Hercegszántó	Kajdacs	Kincsesbánya
Gyepükaján	Heréd	Kakasd	Királd
Gyermely	Héreg	Kákics	Királyegyháza
Gyirmót	Hernádcéce	Kál	Kisar
Gyóró	Hernádkak	Kállósemjén	Kisbabot
Gyömöre	Hernádnémeti	Kálmánháza	Kisbajcs
Gyöngyös	Hernádvécse	Kalocsa	Kisbér
Gyöngyöshalász	Hét	Kántorjánosi	Kiscséc
Gyöngyös-Mátraháza	Hetes	Kánya	Kisfalud
Gyöngyösmellék	Heves	Kapolcs	Kisgyőr
Gyöngyösoroszi	Hevesvezekény	Kápolna	Kisigmánd
Gyöngyöspata	Hévíz	Kápolnásnyék	Kisköre
Gyöngyössolymos	Hidasnémeti	Kaposfő	Kiskőrös
Gyöngyöstarján	Hidvégardó	Kaposfüred	Kiskunfélegyháza
Gyönk	Himesháza	Kaposmérő	Kiskunhalas
Győr	Himod	Kapospula	Kiskunmajsa
Györe	Hobol	Kaposvár	Kisláng
Györgytarló	Hodász	Kaposszekcső	Kisléta
Györköny	Hollóháza	Káptalanfa	Kisnána
Győrladamér	Homokmégy	Kapuvár	Kisoroszi
Győrság	Homokszentgyörgy	Kára	Kistokaj
Győrszemere	Homorúd	Karácsond	Kisújszállás
Győrtelek	Homrogd	Karád	Kisunyor
Győrújbarát	Hont	Karcag	Kisvárd
Győrújfal	Horány	Karcsa	Kisvarsány
Győrzámoly	Hort	Karmacs	Kisvejké
Gyulakeszi	Hortobágy	Karos	Kisszállás
Hagyárosbörönd	Hosszúhetény	Kaskantyú	Kocs
Hahót	Hosszúpályi	Katafa	Kocsér
Hajdúbagos	Hőgyész	Katymár	Kocsola
Hajdúböszörmény	Ibrány	Kávás	Kocsord
Hajdúdorog	Igal	Kazincbarcika	Kokad
Hajdúhadház	Ikrény	Kecel	Komádi
Hajdúnánás	Imrehegy	Kecskéd	Komárom
Hajdúsámson	Ináncs	Kecskemét	Komjáti
Hajdúszoboszló	Ipolyvece	Kehidakustány	Komló
Hajdúszovát	Iregszemcse	Kék	Komoró
Hajós	Istenmezeje	Kékcse	Kompolt
Halászi	Istvádi	Kelebia	Kondó
Halmaj	Iszka-szentgyörgy	Kelemér	Kóny
Halmajugra	Isztimér	Kéleshalom	Konyár
Hangács	Iván	Kemecse	Kópháza
Hangony	Ivánc	Kémes	Korlát
Harka	Izsák	Kenderes	Kótaj
Harkakötöny	Izsófalva	Kenéz	Kovácsvágás
Harkány	Jakabszállás	Kengyel	Kozármisleny
Háromfa	Jánkmajtis	Kercaszomor	Köblény
Harsány	Jánoshalma	Kerecsend	Kökény
Harta	Jánossomorja	Kerekegyháza	Kölcse
Hatvan	Járdánháza	Kereki	Kölesd
Hédervár	Jászágó	Kérékteleki	Kölked
Hedrehely	Jászkarajenő	Kérsején	Kömlő
Hegyesd	Jászkisér	Keszthely	Kömlőd
Hegyeshalom	Jászládány	Keszü	Körmend

Utolsó módosítás: 2018 április 25.

Hatálya: 2018. május 26..

Általános szerződési feltételek

III. számú melléklet

Környe	Magy	Moha	Nagyszentjános
Köröm	Magyaralmás	Mohács	Nagyút
Kőröshegy	Magyaratád	Molnári	Nagyvarsány
Köröstetétlen	Magyarbóly	Molnaszecsőd	Nagyvejke
Körösszakál	Magyarkeresztúr	Monok	Nagyvisnyó
Körösszegapáti	Magyarkeszi	Monostorapáti	Napkor
Kőszárhegy	Magyarlak	Monostorpályi	Naszály
Kőszeg	Magyarnándor	Mór	Nekézseny
Kőszegdoroszló	Magyarsarlós	Móricgát	Nemesbikk
Kőtelek	Magyarszék	Mosonmagyaróvár	Nemesdéd
Kővágóórs	Magyarszentmiklós	Mosonszentmiklós	Nemesgulács
Kővágószőlős	Majs	Mosonszolnok	Nemeske
Krasznokvajda	Makkoshotyka	Mosonudvar	Nemesnádudvar
Kunadacs	Maklár	Mozsgó	Nemesnép
Kunbaja	Mályi	Múcsony	Nemesrempehollós
Kuncsorba	Mándok	Murakeresztúr	Nemesvid
Kunfehértó	Marcali	Muraszemenye	Németkér
Kunhegyes	Máriakálnok	Nábrád	Neszmély
Kunmadaras	Máriakéménd	Nádasd	Nézsza
Kunszállás	Máriapócs	Nádudvar	Nikla
Kunszentmárton	Markaz	Nagyatád	Nógrád
Kunszentmiklós	Markotabödöge	Nagybajcs	Nógrádkövesd
Kunsziget	Martfű	Nagybajom	Nógrádmarcal
Kupa	Martonvásár	Nagybaracska	Nógrádsáp
Kurd	Mátészalka	Nagyberény	Noszvaj
Kurtyán	Mátételke	Nagyberki	Nova
Kutas	Mátraderecske	Nagycenk	Novaj
Lábod	Mátraszentimre	Nagycséc	Novajdrány
Lácacséke	Mecsér	Nagydobos	Nőtincs
Ladánybene	Megyaszó	Nagydorog	Nyárlőrinc
Lajosmizse	Méhteleg	Nagyecsed	Nyársapát
Lak	Mélykút	Nagyfüged	Nyékládháza
Lakiteleg	Méra	Nagygeresd	Nyírábrány
Lakócsa	Merenye	Nagyhalász	Nyíracsa
Lánycsók	Mernye	Nagyharsány	Nyíradony
Leányfalu	Meszes	Nagyhegyes	Nyírbátor
Lébény	Mesztegnyő	Nagyigmánd	Nyírbétek
Legyesbénye	Mezőcsát	Nagyiván	Nyírbogát
Lengyeltóti	Mezőkeresztes	Nagykálló	Nyírbogdány
Lenti	Mezőkövesd	Nagykanizsa	Nyírcsaholy
Lepsény	Mezőnagymihály	Nagykapornak	Nyírcsászári
Lesencetomaj	Mezőnyárád	Nagykereki	Nyíregyháza
Létavértes	Mezőőrs	Nagykónyi	Nyírgelse
Letenye	Mezőszemere	Nagykovácsi	Nyírkarász
Levél	Mezőtárkány	Nagykozár	Nyírlugos
Levelek	Mezőtúr	Nagykökényes	Nyírmada
Lippó	Mezőzombor	Nagykörös	Nyírmeggyes
Lispezsentadorján	Miháld	Nagykörű	Nyírmihálydi
Lothárd	Mihályi	Nagylengyel	Nyírpazony
Lovas	Mikebuda	Nagylózs	Nyírtass
Lovasberény	Mikepércs	Nagymányok	Nyírtelek
Lőrinci	Miklósi	Nagynyárád	Nyírtura
Lövő	Mikófalva	Nagyoroszi	Nyúl
Lövőpetri	Mikóháza	Nagypáli	Óhíd
Ludas	Milota	Nagypeterd	Olasz
Lukácsháza	Mindszentgodisa	Nagyrábé	Olaszliszka
Mád	Miske	Nagyrecse	Onga
Madaras	Miskolc	Nagyréde	Ónod
Madocsa	Miszla	Nagyrosvágy	Ópályi
Mágocs	Mocsa	Nagyszakácsi	Ordas

Utolsó módosítás: 2018 április 25.

Hatálya: 2018. május 26..

Általános szerződési feltételek

III. számú melléklet

Orfű	Pilisborosjenő	Rudabánya	Somogyfajsz
Orgovány	Piliscsaba	Rum	Somogyjád
Ormosbánya	Pilisjászfalu	Ságvár	Somogymeggyes
Oroszlány	Pilisvörösvár	Sajóbábony	Somogytúr
Osli	Pilisszántó	Sajóecseg	Somogyvár
Ostoros	Pilisszentiván	Sajókápolna	Somogyzsitfa
Oszlár	Pilisszentkereszt	Sajókaza	Soponya
Ózd	Pilisszentlászló	Sajókeresztúr	Sopron
Ozmánbük	Pincehely	Sajólád	Sopron-Balf
Ozora	Piricse	Sajólászlófalva	Sopronhorpács
Öcsény	Pirtó	Sajónémeti	Sopronkövesd
Öcsöd	Pocsaj	Sajópálfala	Sormás
Ökörítőfülpös	Pócsmegyer	Sajópetri	Sóskút
Öregcsertő	Pogány	Sajópüspöki	Söjtör
Órhalom	Pókaszeptek	Sajósenye	Söpte
Órimagyarósd	Polgár	Sajószentpéter	Sukoró
Óriszentpéter	Polgárdi	Sajószöged	Súr
Örményes	Pomáz	Sajóvámos	Surány
Ósi	Porcsalma	Sajtoskál	Surd
Öttevény	Poroszló	Sály	Sükösd
Pácin	Porrogszentkirály	Sámod	Sümeg
Pacsá	Prügy	Sáránd	Sümegprága
Páhi	Pusztakovácsi	Sárazsadány	Szabadbattyán
Páka	Pusztamagyaród	Sárhida	Szabadszállás
Pákozd	Pusztaszentlászló	Sárkeresztes	Szabadszentkirály
Paks	Pusztavám	Sármellék	Szabolcsbáka
Pálfa	Pusztazámor	Sárospatak	Szajk
Pálháza	Putnok	Sárrétudvari	Szajol
Pálmonostora	Püspökladány	Sarród	Szakcs
Pálosvörösmart	Püspökmolnári	Sárszentmihály	Szakmár
Palotabozsok	Rábacsécsény	Sarud	Szakoly
Paloznak	Rábakecöl	Sásd	Szákszend
Pamlény	Rábapátóna	Sáska	Szalánta
Pannonhalma	Rábatamási	Sáta	Szalaszend
Panyola	Radostyán	Sátoraljaújhely	Szálka
Pap	Ragály	Sátorhely	Szalkszentmárton
Parád	Rajka	Sávoly	Szalonna
Parádsasvár	Rakaca	Sé	Szamosbecs
Parasznya	Rakacaszend	Selyeb	Szamosszeg
Paszab	Rakamaz	Sellye	Szanda
Pat	Rákóczi falva	Semlyén	Szank
Patak	Rákócziújfalú	Sényő	Szany
Pátka	Rátka	Seregélyes	Szár
Pátroha	Ravazd	Serényfalva	Szár föld
Patvarc	Recsk	Siklós	Szárliget
Páty	Réde	Simonfa	Szarvaskend
Pázmánd	Rédics	Simontornya	Szarvaskő
Pécs	Regöly	Sióagárd	Szászfa
Pellérd	Rém	Siófok	Százhalombatta
Pér	Remeteszőlős	Sírok	Szederkény
Perbál	Répáshuta	Sokorópátka	Szedres
Perecse	Resznek	Solt	Szegi
Pereked	Rétság	Soltszentimre	Szegilong
Peresztég	Révfülp	Soltvadkert	Székely
Perkupa	Rezi	Solymár	Székelyszabar
Pétervására	Ricse	Som	Székesfehérvár
Petneháza	Romhány	Somberek	Szekszárd
Petőfibánya	Rozsály	Somogyacsa	Szelevény
Petőfiszállás	Rózsaszentmárton	Somogyapáti	Szemenye
Petőháza	Röjtökmuzsaj	Somogyegres	Szemere

Utolsó módosítás: 2018 április 25.

Hatálya: 2018. május 26..

Általános szerződési feltételek

III. számú melléklet

Szendehely	Tápiószőlős	Tiszalök	Ukk
Szendrő	Táplánszentkereszt	Tiszalúc	Uszód
Szendrőlád	Tapolca	Tiszanagyfalu	Üröm
Szenna	Tapsony	Tiszanána	Vadosfa
Szentantalfa	Tarcal	Tiszaörs	Vágáshuta
Szentbalázs	Tard	Tiszapalkonya	Vajdácska
Szentborbás	Tardona	Tiszapüspöki	Vajszló
Szentdénes	Tardos	Tiszaroff	Vál
Szentendre	Tarján	Tiszasas	Vállaj
Szentgotthárd	Tárkány	Tiszasüly	Vámosgyörk
Szentgyörgyvölgy	Tarnabod	Tiszaszalka	Vámosoroszi
Szentistván	Tarnalelesz	Tiszaszentimre	Vámspércs
Szentkirály	Tarnaméra	Tiszaszőlős	Vámosújfalú
Szentlászló	Tarnaörs	Tiszatardos	Vámosszabadi
Szentlisló	Tarnaszentmária	Tiszatarján	Varbó
Szentlőrinc	Tarnaszentmiklós	Tiszatenyő	Várdomb
Szentpéterúr	Tárnok	Tiszaug	Városföld
Szepetnek	Táska	Tiszaújváros	Vasalja
Szeremle	Tass	Tiszavalk	Vásárosdombó
Szerencs	Taszár	Tiszavárkony	Vásárosfalu
Szerep	Tata	Tiszavasvári	Vásárosnamény
Szigetmonostor	Tatabánya	Tisztaberek	Vaskút
Szigetvár	Tataháza	Tófalú	Vaspör
Szigliget	Tázlár	Tófej	Vasvár
Szihalom	Téglás	Tokaj	Vasszécseny
Szikszó	Tekenye	Tolcsva	Vasszentmihály
Szil	Telki	Told	Vát
Szilsárkány	Tengelic	Tolna	Vatta
Szilvágy	Tenk	Tolnanémedi	Vécs
Szilvásvár	Tényő	Tomajmonostora	Velence
Szin	Tépe	Tompa	Véménd
Szinpetri	Terény	Tordas	Vép
Szintistván	Tereske	Tornaszentjakab	Verpelét
Szirmabesenyő	Teskánd	Tornyosnémeti	Versend
Szólád	Tét	Tornyospálca	Vértesboglár
Szolnok	Tevel	Torony	Vértessomló
Szombathely	Tibolddaróc	Tószeg	Vértestolna
Szomód	Tihany	Tótszerdahely	Vértesszőlős
Szomolya	Tinnye	Tök	Vése
Szomor	Tiszaalpár	Töltéstava	Veszkény
Szorosad	Tiszabábolna	Törökbálint	Veszprémgalsa
Szőlőszárd	Tiszabercel	Törökszentmiklós	Vezseny
Szuhakálló	Tiszabездé	Törtel	Villány
Szulok	Tiszabó	Töttös	Vindornya
Szűcsi	Tiszacsermely	Tunyogmatolcs	Visegrád
Szügy	Tiszadada	Túrkeve	Visonta
Tab	Tiszaderzs	Túrlicse	Visznek
Tabajd	Tiszaeszlár	Tuzsér	Vitnyéd
Tabdi	Tiszaöldvár	Türje	Vizsoly
Tác	Tiszafüred	Tyukod	Vonyarcvashegy
Tahitótfalu	Tiszagyenda	Újfehértó	Völcsej
Taktabáj	Tiszaigar	Újiráz	Zádorfalva
Taktaharkány	Tiszainoka	Újléta	Zagyvarékas
Taktakenéz	Tiszajenő	Újpetre	Zagyvaszántó
Taktaszada	Tizakanyár	Újsolt	Záhony
Taliándörög	Tizakarád	Újszász	Zákányfalú
Tállya	Tizakécske	Újszentmargita	Zala
Tamási	Tizakeszi	Újszilvás	Zalaapáti
Tápiógyörgye	Tizakürt	Újtelek	Zalabér
Tápiószele	Tizaladány	Újudvar	Zalaboldogfa

Utolsó módosítás: 2018 április 25.

Hatálya: 2018. május 26..

Általános szerződési feltételek

III. számú melléklet

Zalacsány	Zalakomár	Zalaszentjakab	Zaránk
Zalacséb	Zalalövő	Zaláta	Zemplénagárd
Zalaegerszeg	Zalaszabar	Zalatárnok	Zomba
Zalagyömörő	Zalaszántó	Zalavár	Zsáka
Zalagyömrő	Zalaszentbalázs	Zalkod	Zsámbék
Zalahaláp	Zalaszentgrót	Zamárdi	Zsana
Zalaháshágy	Zalaszentgyörgy	Zámoly	Zselicszentpál
Zalakaros	Zalaszentiván	Zánka	Zsurk

1.2. Invitel szolgáltatási területén

Ajka	Csárdaszállás	Fábiánsebestyén	Kardos
Algyő	Csengele	Farkasgyepű	Kardoskút
Alsótold	Cserebökény	Felsőtold	Kartal
Apácatorna	Cserhátszentiván	Ferencszállás	Kaszaper
Apátfalva	Csetény	Forráskút	Kazár
Árpádhalom	Csolnok	Fót	Kecskés
Ásotthalom	Csomád	Füzesgyarmat	Kemence
Aszód	Csongrád	Galgagyörk	Kerepes
Bag	Csorvás	Galgahévíz	Kertészsziget
Bajna	Csömör	Galgamácsa	Kesztölc
Bajót	Csörög	Garáb	Kétegyháza
Bakonybél	Csővár	Gerendás	Kétsoprony
Bakonygyepes	Dág	Geszt	Kevermes
Bakonszentkirály	Dány	Göd	Királyhegyes
Bakonszentlászló	Dány	Gödöllő	Kisapostag
Baks	Délegyháza	Gyapjas	Kisbágyon
Balástya	Derekegyháza	Gyomaendrőd	Kisbárkány
Balatonaliga	Derkovics	Gyula	Kisdombegyház
Balatonalmádi	Deszk	Gyulavári	Kisgéc
Bárna	Dévaványa	Halásztelek	Kishartyán
Batida	Doboz	Halásztelek	Kiskundorozsma
Bátonyterenye	Dóc	Héhalom	Kismaros
Battonya	Domaszék	Hévízgyörk	Kisnémedi
Békés	Dombegyház	Hódmezővásárhely	Kistarcsa
Békéscsaba	Dombiratos	Hunya	Kistelek
Békésszentandrás	Domonyvölgy	Igar	Kisterenye
Bélmegyer	Dorog	Iklad	Kiszombor
Bencúrfalva	Dorogháza	Ipolydamásd	Klárafalva
Bér	Dömös	Ipolytölgyes	Kondoros
Beszterce	Dömsöd	Isaszeg	Kosd
Biharugra	Dunakeszi	Jánoshida	Kóspallag
Bokor	Ecseg	Jásd	Kozárd
Bokros	Ecsefalva	Jászsalsószentgyörgy	Körösladány
Bordány	Egyházasdengeleg	Jászapáti	Körösnagyharsány
Bökény	Elek	Jászárokszállás	Köröstarcsa
Börzsönyliget	Endrefalva	Jobbágyi	Kötegyán
Buják	Eperjes	Káld	Kunágota
Cece	Epöl	Kálló	Kutasó
Cered	Erdőkürt	Kányás	Kútvölgy
Csabacsúd	Erdőkertes	Karancsalja	Kübekháza
Csanádapáca	Erdőtarcsa	Karancsbeszterce	Leányvár
Csanádpalota	Erzsébet	Karancslapujtő	Letskés
Csanytelek	Esztergom	Karancsság	Litke

Utolsó módosítás: 2018 április 25.

Hatálya: 2018. május 26..

Általános szerződési feltételek

III. számú melléklet

Lökösháza	Nagybátony	Rád	Tápé
Ludányhalászi	Nagybörzsöny	Rimóc	Telekgerendás
Magyarbánhegyes	Nagykamarás	Röszke	Temesvári
Magyardombbegyház	Nagykeresztúr	Ruzsa	Tokod
Magyargéc	Nagylak	Salgótarján	Tokodaltáró
Magyargencs	Nagymágocs	Sámsonháza	Tótkomlós
Magyartés	Nagymaros	Sándorfalva	Tura
Makó	Nagyszénás	Sárbogárd	Ugod
Makó-Rákos	Nagytarcsa	Sarkad	Újkígyós
Malomsok	Nagytőke	Sarkadkeresztúr	Újszentiván
Máriahalom	Nemti	Somos	Úrkút
Márianosztra	Nógrádsipek	Susán	Üllés
Márkháza	Nógrádszakál	Szabadkígyós	Vác
Maroslele	Óföldreák	Szada	Vácduka
Marostő	Okány	Szarvas	Vácegres
Mártély	Ópusztaszer	Szarvasgede	Váchartyán
Mátraalmás	Orosháza	Szatymaz	Váckisújfalu
Mátrakeresztés	Ostffyasszonyfa	Szécsény	Vácrátót
Mátramindszent	Órbottyán	Szeged	Vácszentlászló
Mátraszele	Örménykút	Szeghalom	Valkó
Mátraterenye	Öttömös	Szegvár	Vámosmikola
Mátraverebély	Palotás	Székkutas	Várpalota
Medgyesbodzás	Pápa	Szentés	Varsány
Medgyesegyháza	Pápasalamon	Szentkút	Veresegyház
Mezőberény	Pápateszér	Szigethalom	Verőce
Mezőgyán	Páztó	Szigetszentmárton	Verseg
Mezőhegyes	Pécel	Szigetszentmiklós	Vésztő
Mezőkovácsháza	Penc	Szikáncs	Zabar
Mihálygerge	Perőcsény	Sziksós	Zagyvapálfalva
Mindszent	Pitvaros	Szilasliget	Zagyvaróna
Mizserfa	Pusztaföldvár	Szilaspogony	Zákányszék
Mogyoród	Pusztamérges	Szirák	Zebegény
Mórahalm	Pusztatottlaka	Szob	Zsadány
Móraváros	Pusztaszer	Szokolya	Zsámbok
Murony	Püspök	Szód	Zsombó
Nádujfalu	Püspökhatvan	Szódliget	
Nagybánhegyes	Püspökszilágy	Szőreg	
Nagybárcány	Ráckeve	Szuha	

2. VDSL HÁLÓZATON NYÚJTOTT INTERNET SZOLGÁLTATÁS FÖLDRAJZI LEFEDETTSÉGE TELEPÜLÉS SZERINTI BONTÁSBAN

2.1. Magyar Telekom szolgáltatási terület

ALBERTIRSA	GYERMELY	MÁGOCS	SZÁZHALOMBATTA
BAJA	GYÖNGYÖS	MARTFŰ	SZÉKESFEHÉRVÁR
BALASSAGYARMAT	GYÖNGYÖSTARJÁN	MÁTÉSZALKA	SZEKSZÁRD
BALATONFÜRED	GYŐR	MEZŐKÖVESD	SZEMELY
BALMAZÚJVÁROS	HAJDÚSÁMSON	MIKEPÉRC	SZENTLŐRINC
BARCS	HAJDÚSZOBOSZLÓ	MISKOLC	SZIGETVÁR
BEREMEND	HARKA	NAGYKANIZSA	SZOLNOK
BIATORBÁGY	HELESFA	NAGYKÖRÖS	SZOMBATHELY
BICSÉRD	HERCEGHALOM	NEMESCSÓ	TAPOLCA
BICSKE	KABA	NYÍREGYHÁZA	TARJÁN
BOGÁD	KARCAG	PAKS	TATA
BOLDOG	KECSKÉD	PÁTY	TATABÁNYA
BŐCS	KECSKEMÉT	PÉCS	TISZAFÜRED
BUDAÖRS	KESZTHELY	POLGÁR	TISZAÚJVÁROS
BUDAPEST	KISKUNFÉLEGYHÁZ	SAJÓSENYE	TÓSZEG
BÜKKÖSD	A	SAJÓSZÖGED	TÖRÖKBÁLINT
CEGLÉD	KOMLÓ	SAJÓVÁMOS	ÜRÖM
DAMAK	KOZÁRMISLENY	SAJTOSKÁL	VÉMÉND
DEBRECEN	KÖKÉNY	SELLYE	VILLÁNY
DEBRECEN-PALLAG	KÖRMEND	SIKLÓS	ZALACSAANY
EGER	KÖRNYE	SIÓFOK	ZALAEGRSZEG
EMŐD	LAJOSMIZSE	SOLYMÁR	ZOMBA
ÉRD	LAKITELEK	SOPRON	ZSÁMBÉK
FEKED	LÁNYCSÓK	SZABADSZENTKIRÁ	
FERTŐRÁKOS	LÁTRÁNY	LY	
FÜZESABONY	LENTI	SZÁSZBEREK	

2.2. Invitel szolgáltatási terület

Annayölgy	Ercsi	Jászárokszállás	Mezőfalva
Battonya	Esztergom	Jászberény	Mogyoród
Békéscsaba	Fót	Kesztölc	Nagyesztergár
Celldömök	Göd	Kistarcsa	Nagymaros
Csorvás	Gödöllő	Kistelek	Nagyvenyim
Dévaványa	Gyomaendrőd	Körösladány	Nyergesújfalu
Dunaharaszti	Gyula	Lábatlan	Nyirád
Dunakeszi	Halásztelek	Litér	Pápa
Dunavarsány	Ikervár	Majosháza	Porva
Elek	Jánosháza	Mezőberény	Pusztaszabolcs

Általános szerződési feltételek

III. számú melléklet

Rácalmás	Szada	Szokolya	Tököl
Répcelak	Szarvas	Szód	Újkígyós
Sándorfalva	Szeged	Szódliget	Vác
Sárbogárd	Szentes	Taksony	Veszprém
Sárisáp	Szigethalom	Tát	Zirc
Sárvár	Szigetszentmiklós	Tokod	
Szabadkígyós	Szob	Tokodaltáró	

3. KOAX HÁLÓZATON NYÚJTOTT INTERNET SZOLGÁLTATÁS FÖLDRAJZI LEFEDETTSÉGE TELEPÜLÉS SZERINTI BONTÁSBAN

3.1. Magyar Telekom szolgáltatási terület

ABASÁR	JÉKE	NYÍREGYHÁZA-	SZATMÁRCSEKE
BARABÁS	KADARKÚT	OROS	SZÉKESFEHÉRVÁR
BÁTORLIGET	KAPOSFŐ	NYÍRIBRONY	SZELEVÉNY
BEREGDARÓC	KAPOSVÁR	NYÍRKÉRC	SZENYÉR
BERKESZ	KELEVÍZ	NYÍRLÖVŐ	SZIGETMONOSTOR
BESZTEREC	KISKORPÁD	NYÍRMADA	SZÚCSI
BUDAKALÁSZ	KISKÖRE	NYÍRMIHÁLYDI	TAHITÓTFALU
BUDAÖRS	KISKUNFÉLEGYHÁZA	NYÍRPILIS	TÁKOS
BUDAPEST	KISOROSZI	NYÍRVASVÁRI	TARDONA
CSATÁRIMAJOR	KISSZEKERES	OLCSVA	TÁRNOK
CSEGÖLD	KÖMLŐ	ÖMBÖLY	TATA
CSÉPA	KUNSZENTMIKLÓS	PÁLOSVÖRÖSMART	TIKOS
CSÖKÖLY	LIBICKOZMA	PARÁD	TINNYE
DEJTÁR	LÓNYA	PARÁDSASVÁR	TISZAKERECSENY
DIÓSD	MÁND	PÉCS	TISZAKÜRT
DUNABOGDÁNY	MARCALI	PENYIGE	TISZAMOGYORÓS
DUNAKILITI	MÁTYUS	PERBÁL	TISZANÁNA
EPERJESKE	MEZŐCSOKONYA	PILISCSABA	TISZARÁD
ÉRD	MEZŐLADÁNY	PÓCSMEGYER	TISZASAS
ETYEK	MOSONMAGYARÓV	POMÁZ	TISZASZALKA
GADÁNY	ÁR	PUSZTADOBOS	TISZATELEK
GIGE	NAGYHALÁSZ	PUSZTAZÁMOR	TISZAUG
GYÖNGYÖS	NAGYKOVÁCSI	RAMOCSAHÁZA	TISZAVID
GYÖNGYÖSHALÁSZ	NAGYKÖRÖS	RECSK	TÖRÖKBÁLINT
GYÖNGYÖSPATA	NAGYRÉDE	REMETESZÖLŐS	ÚJDOMBRÁD
GYŐR	NAGYSZAKÁCSI	RINYAKOVÁCSI	ÚJKENÉZ
GYŐRÚJBARÁT	NAGYSZEKERES	ROHOD	ÜRÖM
GYŐRÚJFALU	NASZÁLY	SOLYMÁR	VAJA
HERMÁNSZEG	NEMESDÉD	SOMOGYSÁRD	VÁMOSGYÖRK
HETEFÉJÉRCSE	NEMESKISFALUD	SÓSKÚT	VÁMOSSZABADI
HOLLÁD	NYÍRBÁTOR	SZABOLCSBÁKA	VARÁSZLÓ
IBRÁNY	NYÍRBÉLTEK	SZABOLCSVERESM	VASMEGYER
JÁKÓ	NYÍRDERZS	ART	VISEGRÁD
JÁNKMAJTIS		SZAMOSSÁLYI	ZSAROLYÁN

Általános szerződési feltételek

III. számú melléklet

4. FTTH HÁLÓZATON NYÚJTOTT INTERNET SZOLGÁLTATÁS FÖLDRAJZI LEFEDETTSÉGE TELEPÜLÉS SZERINTI BONTÁSBAN

4.1. Invitel szolgáltatási terület

Ajka	Gödöllő	Makó	Vác
Algyő	Gyula	Nagytarcsa	Veresegyház
Csömör	Jászárokszállás	Pápa	Veszprém
Dunakeszi	Jászberény	Szeged	
Fót	Kerepes	Szentes	
Göd	Kistarcsa	Szigetszentmiklós	

5. MIKROHULLÁMÚ ELÉRÉSEN NYÚJTOTT INTERNET SZOLGÁLTATÁS FÖLDRAJZI LEFEDETTSÉGE TELEPÜLÉS SZERINTI BONTÁSBAN

Szolnok, Besenyszög-Palotás, Rákóczi falva

6. HANG SZOLGÁLTATÁSOK FÖLDRAJZI LEFEDETTSÉGE TELEPÜLÉS SZERINTI BONTÁSBAN

Aba	Alsópáhok	Bácsalmás	Balassagyarmat
Abádszalók	Alsópetény	Bácsbokod	Balástya
Abaliget	Alsószőlők	Bácsborsod	Balaton
Abasár	Alsótold	Bácsszentgyörgy	Balatonakali
Abaújkér	Alsóújlak	Bácsszőlős	Balatonaliga
Abaújszántó	Alsóvadász	Badacsony	Balatonalmádi
Abda	Alsózsolca	Badacsonytomaj	Balatonboglár
Abod	Andocs	Badacsonytördemic	Balatonederics
Abony	Andornaktálya	Bag	Balatonfenyves
Ábrahámhegy	Apácatorna	Bagamér	Balatonföldvár
Ács	Apagy	Bagod	Balatonfüred
Acsád	Apátfalva	Bágyogszovát	Balatongyörök
Ácsteszer	Apátistvánfalva	Baj	Balatonkeresztúr
Adács	Apc	Baja	Balatonlelle
Ádánd	Apostag	Bajánsenye	Balatonmárfiafürdő
Agárd	Aranyosapáti	Bajna	Balatonőszöd
Ágasegyháza	Aranyosgadány	Bajót	Balatonrendes
Ágfalva	Arló	Bak	Balatonszabadi
Aggtelek	Arnót	Bakháza	Balatonszárszó
Ajak	Ároktő	Bakonszeg	Balatonszemes
Ajka	Árpádhalom	Bakonybánk	Balatonszentgyörgy
Aka	Ásotthalom	Bakonybél	Balatonszepezd
Akasztó	Ásványráró	Bakonycsernye	Balatonszőlős
Alacska	Aszaló	Bakonygyepes	Balatonudvari
Albertirsa	Ászár	Bakonykúti	Balinka
Alcsútdoboz	Aszód	Bakonysárkány	Balkány
Aldebrő	Aszófő	Bakonyszentkirály	Ballószög
Algyő	Átány	Bakonyszentlászló	Balmazújváros
Almásfüzitő	Atkár	Bakonyszombathely	Balotaszállás
Álmosd	Babarc	Baks	Balsa
Alsóberecki	Babócsa	Baktakék	Bana
Alsógagy	Bábolna	Baktalórántháza	Bánhorváti
Alsóörs	Babót	Baktüttös	Bánk

Általános szerződési feltételek

III. számú melléklet

Bánokszentgyörgy	Biharugra	Bükkszenterzsébet	Csobánka
Bánréve	Bikács	Bükkszentkereszt	Csókakő
Bár	Bocfölde	Bükkzsérc	Csokonyavisonta
Baracska	Boconád	Büttös	Csokvaomány
Báránd	Bócsa	Cák	Csolnok
Barbacs	Bocskaikert	Cece	Csolyospálos
Barcs	Bodajk	Cegléd	Csomád
Bárdudvarnok	Bodroghalom	Ceglédbercel	Csongrád
Bárna	Bodrogkeresztúr	Cered	Csonkahegyhát
Bársonyos	Bodrogkisfalud	Cibakháza	Csopak
Baskó	Bodrogolaszi	Cigánd	Csór
Báta	Bódvaszilas	Cirák	Csorna
Bátaapáti	Bogács	CS	Csorvás
Bátaszék	Bogádmindszent	Csabacsúd	Csökmő
Baté	Bogád-Romonya	Csabrendek	Csömödér
Batida	Bogdása	Csaholc	Csömör
Bátmonostor	Bogyoszló	Csákánydoroszló	Csörnyeföld
Bátonyterenye	Bokod	Csákányoszló	Csörög
Bátor	Bokor	Csákberény	Csörötnék
Battonya	Bokros	Csákvár	Csővár
Bátya	Boldog	Csanádapáca	Csurgó
Batyk	Boldogasszonyfa	Csanádpalota	Dad
Bázakeretnye	Boldogkővára	Csány	Dág
Becsehely	Boldva	Csanytelek	Dalmand
Becske	Bóly	Csapod	Dámóc
Bekecs	Boncodfölde	Csárdaszállás	Dánszentmiklós
Békés	Bonyhád	Csaroda	Dány
Békéscsaba	Bordány	Császár	Dány
Békésszentandrás	Borjád	Császártöltés	Darány
Bekőlce	Borota	Csátalja	Darnózseli
Bélapátfalva	Borsfa	Csatár	Darvas
Beled	Borsodbóta	Csatka	Dávod
Belezná	Borsodivánka	Csávoly	Debrecen
Bélmegyer	Borsodnádásd	Csemő	Decs
Belvárdgyula	Borsodszentgyörgy	Csempeszkopács	Dédestapolcsány
Bencúrfalva	Borsosberény	Csegele	Dejtár
Bér	Bő	Csenger	Délegyháza
Bercel	Bőcs	Csengersima	Demecser
Berekböszörmény	Bőhőnye	Csengőd	Demjén
Bereksfürdő	Bökény	Csenyéte	Derecske
Beremend	Bököny	Csép	Derekegyháza
Berente	Bölcske	Csépa	Derkovics
Beret	Bőny	Csepreg	Deszk
Berettyóújfalu	Börzsönyliget	Cserebökény	Detk
Berkesd	Bősárkány	Cserépfalu	Dévaványa
Berkesz	Bucsuszentlászló	Cserépváralja	Diósd
Berzék	Budajenő	Cserhátsurány	Diósjenő
Berzence	Budakalász	Cserhátszentiván	Diósviszló
Besenyőtelek	Budakeszi	Cserkeszőlő	Dobogókő
Besenyszög	Budaörs	Cserkút	Doboz
Besenyszög-Palotás	Budapest	Csernely	Dóc
Beszterce	Bugac	Cserszegtomaj	Domaháza
Bezenye	Buj	Csesztreg	Dománd
Biatorbágy	Buják	Csetény	Domaszék
Bicsérd	Bük	Csikéria	Dombegyház
Bicske	Bükkábrány	Csincse	Dombiratos
Biharkeresztes	Bükkaranyos	Csitár	Dombóvár
Biharnagybajom	Bükkösd	Csobaj	Dombrád

Általános szerződési feltételek

III. számú melléklet

Domonyvölgy	Enese	Fertőrákos	Görbeháza
Domoszló	Enying	Fertőszentmiklós	Görcsöny
Dormánd	Eperjes	Fertőszéplak	Görcsönydoboka
Dorog	Epöl	Fityeház	Görgeteg
Dorogháza	Érd	Foktő	Gutorföldre
Döbrököz	Erdőkürt	Fonó	Gyapjas
Döge	Erdőbénye	Fonyód	Gyarmat
Dömös	Erdőhorváti	Forráskút	Gyékényes
Dömsöd	Erdőkertes	Forró	Gyenesdiás
Dör	Erdőkövesd	Fót	Gyepükaján
Drágszél	Erdősmecske	Földes	Gyermely
Drávafok	Erdőtarcsa	Fülőkércs	Gyirmót
Drávaszabolcs	Erdőtelek	Furta	Gyomaendrőd
Drégelypalánk	Érpatak	Fülöpháza	Gyóró
Dunaalmás	Érsekcsanád	Fülöpkab	Gyömöre
Dunabogdány	Érsekhalma	Fülöpszállás	Gyöngyös
Dunaegyháza	Érsekvadkert	Füzérkomlós	Gyöngyöshalász
Dunafalva	Erzsébet	Füzerradvány	Gyöngyös-
Dunaföldvár	Esztár	Füzesabony	Mátraháza
Dunakeszi	Eszteregnye	Füzesgyarmat	Gyöngyösmellék
Dunakiliti	Esztergom	Gáborján	Gyöngyösorosi
Dunapataj	Ete	Gacsály	Gyöngyöspata
Dunaszeg	Etyek	Gagyvendégi	Gyöngyössolymos
Dunaszekcső	Fábiánháza	Galambok	Gyöngyöstarján
Dunaszentbenedek	Fábiánsebestyén	Galgagyörk	Gyönk
Dunaszentgyörgy	Fadd	Galgahévíz	Győr
Dunaszentmiklós	Fajsz	Galgamácsa	Györe
Dunaszentpál	Fancsal	Gálosfa	Györgytarló
Dunasziget	Farád	Galvács	Györköny
Dunatetőtlen	Farkasgyepű	Gamás	Győrladamér
Dunavecse	Farmos	Gara	Gyórság
Dusnok	Fegyvernek	Garáb	Győrszemere
Ebes	Fehérgyarmat	Garabonc	Györtelek
Écs	Fehértó	Garadna	Győrújbarát
Ecséd	Fehérvárcsurgó	Gárdony	Győrújfalú
Ecseg	Felcsút	Gátér	Győrzámoly
Ecsefalva	Feldebrő	Gávavencsellő	Gyula
Edelény	Felsőberek	Géderlak	Gyulakeszi
Edve	Felsőcsatár	Gégény	Gyulavári
Eger	Felsőgagy	Gelén	Hagyárosbörönd
Egerág	Felsőlajos	Gellénháza	Hahót
Egeraracsa	Felsőmarác	Gelse	Hajdúbagos
Egerbakta	Felsőnyárad	Gencsapáti	Hajdúböszörmény
Egerbocs	Felsőnyék	Gerendás	Hajdúdorog
Egercsehi	Felsőörs	Geresdlak	Hajdúhadház
Egerfarmos	Felsőpáhok	Gerjen	Hajdúnánás
Egerszalók	Felsőpetény	Gersekarát	Hajdúsámson
Egerszólát	Felsőrajk	Geszt	Hajdúszoboszló
Egyek	Felsőszentiván	Gesztely	Hajdúszovát
Egyházasdengeleg	Felsőtárkány	Gesztéréd	Hajós
Egyházaskozár	Felsőtold	Girincs	Halászi
Egyházasrádóc	Felsővadász	Gógánfa	Halásztelek
Elek	Felsőzsolca	Golop	Halásztelek
Ellend	Fényeslitke	Göd	Halmaj
Emőd	Ferencszállás	Gödöllő	Halmajugra
Encs	Fertőd	Gödre	Hangács
Encsencs	Fertőendréd	Gönc	Hangony
Endrefalva	Fertőhomok	Gönyű	Harka

Utolsó módosítás: 2017. november 30.

Hatálya: 2018. január 01.

Általános szerződési feltételek

III. számú melléklet

Harkakötöny	Ipolytölgyes	Karácsond	Királyegyháza
Harkány	Ipolyvece	Karád	Királyhegyes
Háromfa	Iregszemcse	Karancsalja	Kisapostag
Harsány	Isaszeg	Karancskeszi	Kisar
Harta	Istenmezeje	Karancslapujtó	Kisbabot
Hatvan	Istvándi	Karancsság	Kisbágyon
Hédervár	Iszkaszentgyörgy	Karcag	Kisbajcs
Hedrehely	Isztimér	Karcsa	Kisbárkány
Hegyesd	Iván	Kardos	Kisbér
Hegyeshalom	Ivánc	Kardoskút	Kiscécs
Hegykö	Izsák	Karmacs	Kisdombgyház
Héhalom	Izsófalva	Karos	Kisfalud
Hejőbába	Jakabszállás	Kartal	Kisgéc
Helvécia	Jánkmajtis	Kaskantyú	Kisgyőr
Hencida	Jánoshalma	Kaszaper	Kishartyán
Herceghalom	Jánoshida	Katafa	Kisigmánd
Hercegkút	Jánossomorja	Katymár	Kisköre
Hercegszántó	Járdánháza	Kávás	Kiskőrös
Heréd	Jásd	Kazár	Kiskundorozsma
Héreg	Jászágó	Kazincbarcika	Kiskunfélegyháza
Hernádcéce	Jászsalsószentgyörgy	Kecel	Kiskunhalas
Hernádkak		Kecskéd	Kiskunmajsa
Hernádnémeti	Jászapáti	Kecskemét	Kisláng
Hernádvécse	Jászárokszállás	Kecskés	Kisléta
Hét	Jászkarajenő	Kehidakustány	Kismaros
Hetes	Jáskisér	Kék	Kisnána
Heves	Jászládány	Kékcse	Kisnémedi
Hevesvezekény	Jászszenktlászló	Kelebia	Kisoroszi
Hévíz	Jéke	Kelemér	Kistarcsa
Hévízgyörk	Jobbágyi	Kéleshalom	Kistelek
Hidasnémeti	Jósvafő	Kemecse	Kisterenye
Hidvégardó	Juta	Kemence	Kistokaj
Himesháza	Kaba	Kémes	Kisújszállás
Himod	Kadarkút	Kenderes	Kisunyor
Hobol	Kajdacs	Kenéz	Kisvárd
Hodász	Kakasd	Kenézlő	Kisvarsány
Hódmezővásárhely	Kákics	Kengyel	Kisvejte
Hollóháza	Kál	Kercaszomor	Kiszombor
Homokmégy	Káld	Kerecsend	Kisszállás
Homokszentgyörgy	Kálló	Kerekegyháza	Klárafalva
Homorúd	Kállósemjén	Kereki	Kocs
Homrogd	Kálmánháza	Kérékteleki	Kocsér
Hont	Kalocsa	Kerepes	Kocsola
Horány	Kántorjánosi	Kérsemjén	Kocsord
Hort	Kánya	Kertészsziget	Kokad
Hortobágy	Kányás	Keszthely	Komádi
Hosszúhetény	Kapolcs	Kesztölc	Komárom
Hosszúpályi	Kápolna	Keszü	Komjáti
Hőgyész	Kápolnásnyék	Kétdobony	Komló
Hunya	Kaposfő	Kétegyháza	Komoró
Ibrány	Kaposfüred	Kéthely	Kompolt
Igal	Kaposmérő	Kétpó	Kondó
Igar	Kapospula	Kétsoprony	Kondoros
Iklad	Kaposvár	Kétújfalu	Kóny
Ikrény	Kaposszekcső	Kéty	Konyár
Imrehegy	Káptalanfa	Kevermes	Kópháza
Ináncs	Kapuvár	Kimle	Korlát
Ipolydamásd	Kára	Kincsesbánya	Kosd
		Királd	

Általános szerződési feltételek

III. számú melléklet

Kóspallag	Lébény	Markaz	Mocsa
Kótaj	Legyesbénye	Márkháza	Mogyoród
Kovácsvágás	Lengyeltóti	Markotabödöge	Moha
Kozárd	Lenti	Maroslele	Mohács
Kozármisleny	Lepsény	Marostó	Molnári
Köblény	Lesencetomaj	Mártély	Molnaszecsőd
Kökény	Létavértes	Martfű	Monok
Kölcse	Letenye	Martonvásár	Monostorapáti
Kölesd	Letskés	Mátészalka	Monostorpályi
Kölked	Levél	Mátételke	Mór
Kömlő	Levelek	Mátraalmás	Mórahalom
Kömlőd	Lippó	Mátraderecske	Móraváros
Körmend	Lispezsentadorján	Mátrakeresztes	Móricgát
Környe	Litke	Mátramindszent	Mosonmagyaróvár
Köröm	Lothárd	Mátraszele	Mosonszentmiklós
Kőröshegy	Lovas	Mátraszentimre	Mosonszolnok
Körösladány	Lovasberény	Mátraterenye	Mosonudvar
Körösnagyharsány	Lökösháza	Mátraverebély	Mozsgó
Köröstarcsa	Lőrinci	Mecsér	Múcsony
Köröstetétlen	Lövő	Medgyesbodzás	Murakeresztúr
Körösszakál	Lövőpetri	Medgyesegyháza	Muraszemenye
Körösszegapáti	Ludányhalászi	Megaszó	Murony
Kőszárhegy	Ludas	Méhtelek	Nábrád
Kőszeg	Lukácsháza	Mélykút	Nádasd
Kőszegdoroszló	Mád	Méra	Nádudvar
Kötegyán	Madaras	Merenye	Nádujfalu
Kótelek	Madocsa	Mernye	Nagyatád
Kővágóörs	Mágocs	Meszes	Nagybajcs
Kővágószőlős	Magy	Mesztegyő	Nagybajom
Krasznokvajda	Magyaralmás	Mezőberény	Nagybánhegyes
Kunadacs	Magyaratád	Mezőcsát	Nagybaracska
Kunágota	Magyarbánhegyes	Mezőgyán	Nagybárkány
Kunbaja	Magyarbóly	Mezőhegyes	Nagybátony
Kuncsorba	Magyardombegyház	Mezőkeresztes	Nagyberény
Kunfehértó	Magyargéc	Mezőkovácsháza	Nagyberki
Kunhegyes	Magyargencs	Mezőkövesd	Nagybörzsöny
Kunmadaras	Magyarkeresztúr	Mezőnagymihály	Nagycentk
Kunszállás	Magyarkeszi	Mezőnyárad	Nagycsécs
Kunszentmárton	Magyarlak	Mezőörs	Nagydobos
Kunszentmiklós	Magyarnándor	Mezőszemere	Nagydorog
Kunsziget	Magyarsarlós	Mezőtárkány	Nagyecsed
Kupa	Magyarszék	Mezőtúr	Nagyfüged
Kurd	Magyarszentmiklós	Mezőzombor	Nagygeresd
Kurtyán	Magyartés	Miháld	Nagyhalász
Kutas	Majs	Mihálygerge	Nagyharsány
Kutasó	Makkoshotyka	Mihályi	Nagyhegyes
Kútvölgy	Maklár	Mikebuda	Nagyigmánd
Kübekháza	Makó	Mikepércs	Nagyiván
Lábod	Makó-Rákos	Miklósi	Nagykálló
Lácacséke	Malomsok	Mikófalva	Nagykamarás
Ladánybene	Mályi	Mikóháza	Nagykanizsa
Lajosmizse	Mándok	Milota	Nagykapornak
Lak	Marcali	Mindszent	Nagykereki
Lakitelek	Máriaalom	Mindszentgodisa	Nagykeresztúr
Lakócsa	Máriakálnok	Miske	Nagykónyi
Lánycsók	Máriakéménd	Miskolc	Nagykovácsi
Leányfalu	Márianosztra	Misza	Nagykozár
Leányvár	Máriapócs	Mizserfa	Nagykökényes

Utolsó módosítás: 2017. november 30.

Hatálya: 2018. január 01.

Általános szerződési feltételek

III. számú melléklet

Nagykőrös	Nyírbátor	Paks	Pókaszeptek
Nagykörű	Nyírbétek	Pálfa	Polgár
Nagylak	Nyírbogát	Pálháza	Polgárdi
Nagylengyel	Nyírbogdány	Pálmonostora	Pomáz
Nagylózs	Nyírcsaholy	Pálosvörösmart	Porcsalma
Nagymágocs	Nyírcsászári	Palotabozsok	Poroszló
Nagymányok	Nyíregyháza	Palotás	Porrogszentkirály
Nagymaros	Nyírgelse	Paloznak	Prügy
Nagynyárad	Nyírkarász	Pamlény	Pusztaföldvár
Nagyoroszi	Nyírlugos	Pannonhalma	Pusztakovácsi
Nagypáli	Nyírmada	Panyola	Pusztamagyaród
Nagypeterd	Nyírmeggyes	Pap	Pusztamérges
Nagyrábé	Nyírmihálydi	Pápa	Pusztaottlaka
Nagyrecse	Nyírpazony	Pápasalamon	Pusztaszentlászló
Nagyréde	Nyírtass	Pápateszér	Pusztaszer
Nagyrosvágy	Nyírtelek	Parád	Pusztavám
Nagyszakácsi	Nyírtura	Parádsasvár	Pusztazámor
Nagyszénás	Nyúl	Parasznya	Putnok
Nagyszentjános	Óföldreák	Paszab	Püspök
Nagytarcsa	Óhíd	Pásztó	Püspökhátvan
Nagytőke	Okány	Pat	Püspökladány
Nagyút	Olasz	Patak	Püspökmolnári
Nagyvarsány	Olaszliszka	Pátka	Püspökszilágy
Nagyvejke	Onga	Pátroha	Rábacsécsény
Nagyvisnyó	Ónod	Patvarc	Rábakecöl
Napkor	Ópályi	Páty	Rábapatona
Naszály	Ópusztaszer	Pázmánd	Rábatamási
Nekézseny	Ordas	Pécel	Ráckeve
Nemesbikk	Orfű	Pécs	Rád
Nemesdéd	Orgovány	Pellérd	Radostyán
Nemesgulács	Ormosbánya	Penc	Ragály
Nemeske	Orosháza	Pér	Rajka
Nemesnádudvar	Oroszlány	Perbál	Rakaca
Nemesnép	Osli	Perece	Rakacaszend
Nemesrempehollós	Ostffyasszonyfa	Pereked	Rakamaz
Nemesvid	Ostoros	Pereszteg	Rákóczi falva
Németkér	Oszlár	Perkupa	Rákócziújfalva
Nemti	Ózd	Perőcsény	Rátka
Neszmély	Ozmánbük	Pétersvára	Ravazd
Nézsza	Ozora	Petneháza	Recsk
Nikla	Ócsény	Petőfibánya	Réde
Nógrád	Ócsöd	Petőfiszállás	Rédics
Nógrádkövesd	Ökörítőfülpös	Petőháza	Regöly
Nógrádmárcal	Órbottyán	Pilisborosjenő	Rém
Nógrádsáp	Öregcsertő	Piliscsaba	Remeteszőlős
Nógrádsipek	Órhalom	Pilisjászfalu	Répáshuta
Nógrádszakál	Órimagyarósd	Pilisvörösvár	Resznek
Noszvaj	Óriszentpéter	Pilisszántó	Rétság
Nova	Örményes	Pilisszentiván	Révfülöp
Novaj	Örménykút	Pilisszentkereszt	Rezi
Novajdrány	Ósi	Pilisszentlászló	Ricse
Nótincs	Öttevény	Pincehely	Rimóc
Nyárlőrinc	Öttömös	Piricse	Romhány
Nyársapát	Pácin	Pirtó	Rozsály
Nyékládháza	Pacsa	Pitvaros	Rózsaszentmárton
Nyírábrány	Páhi	Pocsaj	Rőjtökmuzsaj
Nyíracád	Páka	Pócsmegyer	Röske
Nyíradony	Pákoz	Pogány	Rudabánya

Utolsó módosítás: 2017. november 30.

Hatálya: 2018. január 01.

Általános szerződési feltételek

III. számú melléklet

Rum	Soltszentimre	Szarvasgede	Szilsárkány
Ruzsa	Soltvadkert	Szarvaskend	Szilvág
Ságvár	Solymár	Szarvaskő	Szilvásvárad
Sajóbábony	Som	Szászfa	Szin
Sajóecseg	Somberek	Szatymaz	Szinpetri
Sajókápolna	Somogyacsa	Százhalombatta	Szintistván
Sajókaza	Somogyapáti	Szécsény	Szirák
Sajókeresztúr	Somogyegres	Szederkény	Szirmabesenyő
Sajólád	Somogyfajsz	Szedres	Szob
Sajólászlófalva	Somogyjád	Szeged	Szokolya
Sajónémeti	Somogymeggyes	Szeghalom	Szólád
Sajópálfa	Somogytúr	Szegi	Szolnok
Sajópetri	Somogyvár	Szegilong	Szombathely
Sajópüspöki	Somogyzsitfa	Szegvár	Szomód
Sajósenye	Somos	Székely	Szomolya
Sajószentpéter	Soponya	Székelyszabar	Szomor
Sajószöged	Sopron	Székesfehérvár	Szorosad
Sajóvámos	Sopron-Balf	Székkutas	Szöd
Sajtoskál	Sopronhorpács	Szekszárd	Szödliget
Salgótarján	Sopronkövesd	Szelevény	Szőlőssárdó
Sály	Sormás	Szemenye	Szőreg
Sámod	Sóskút	Szemere	Szuha
Sámsonháza	Söjtör	Szendehely	Szuhakálló
Sándorfalva	Söpte	Szendrő	Szulok
Sáránd	Sukoró	Szendrőlád	Szűcsi
Sárazsadány	Súr	Szena	Szügy
Sárbogárd	Surány	Szentantalfa	Tab
Sárhida	Surd	Szentbalázs	Tabajd
Sarkad	Susán	Szentborbás	Tabdi
Sarkadkeresztúr	Sükösd	Szentdénés	Tác
Sárkeresztés	Sümeg	Szentendre	Tahitótfalu
Sármellék	Sümegprága	Szentes	Taktabáj
Sárospatak	Szabadbattyán	Szentgotthárd	Taktaharkány
Sárrétudvari	Szabadkígyós	Szentgyörgyvölgy	Taktakenéz
Sárród	Szabadszállás	Szentistván	Taktaszada
Sárszentmihály	Szabadszentkirály	Szentkirály	Taliándörög
Sarud	Szabolcsbáka	Szentkút	Tállya
Sásd	Szada	Szentlászló	Tamási
Sáska	Szajk	Szentlisló	Tápé
Sáta	Szajol	Szentlőrinc	Tápiógyörgye
Sátoraljaújhely	Szakcs	Szentpéterúr	Tápiószéle
Sátorhely	Szalmár	Szepetnek	Tápiószőlős
Sávoly	Szakoly	Szeremle	Táplánszentkereszt
Sé	Szákszend	Szerencs	Tapolca
Selyeb	Szalánta	Szerep	Tapsony
Sellye	Szalaszend	Szigethalom	Tarcal
Semlyén	Szálka	Szigetmonostor	Tard
Sényő	Szalkszentmárton	Szigetszentmárton	Tardona
Seregélyes	Szalonna	Szigetszentmiklós	Tardos
Serényfalva	Szamosbecs	Szigetvár	Tarján
Siklós	Szamoszeg	Szigliget	Tárkány
Simonfa	Szanda	Szihalom	Tarnabod
Simontornya	Szank	Szikáncs	Tarnalelesz
Sióagárd	Szany	Szikós	Tarnaméra
Siófok	Szár	Szikszó	Tarnaórs
Sirok	Szárföld	Szil	Tarnaszentmária
Sokorópátka	Szárliget	Szilasliget	Tarnaszentmiklós
Solt	Szarvas	Szilaspogony	Tárnok

Utolsó módosítás: 2017. november 30.

Hatálya: 2018. január 01.

Általános szerződési feltételek

III. számú melléklet

Táska	Tiszatardos	Üröm	Visonta
Tass	Tiszatarján	Vác	Visznek
Taszár	Tiszatenyő	Vácduka	Vitnyéd
Tata	Tiszaug	Vácegres	Vizsoly
Tatabánya	Tiszaújváros	Váchartyán	Vonyarcvashegy
Tataháza	Tiszavalk	Váckisújfalu	Völcsej
Tázlár	Tiszavárkony	Vácrátót	Zabar
Téglás	Tiszavasvári	Vácszentlászló	Zádorfalva
Tekenye	Tisztaberek	Vadosfa	Zagyvapálfalva
Telekgerendás	Tófalva	Vágáshuta	Zagyvarékas
Telki	Tófej	Vajdácska	Zagyvaróna
Temesvári	Tokaj	Vajszló	Zagyvaszántó
Tengelic	Tokod	Vál	Záhony
Tenk	Tokodaltáró	Valkó	Zákányfalva
Tényő	Tolcsva	Vállaj	Zákányszék
Tépe	Told	Vámosgyörk	Zala
Terény	Tolna	Vámosmikola	Zalaapáti
Tereske	Tolnanémedi	Vámosoroszi	Zalabér
Teskánd	Tomajmonostora	Vámospércs	Zalaboldogfa
Tét	Tompa	Vámosújfalva	Zalacsány
Tevel	Tordas	Vámosszabadi	Zalacséb
Tibolddaróc	Tornaszentjakab	Varbó	Zalaegerszeg
Tihany	Tornyosnémeti	Várdomb	Zalagyömörő
Tinnye	Tornyospálca	Városföld	Zalagyömrő
Tiszaalpár	Torony	Várpalota	Zalahaláp
Tiszabábolna	Tószeg	Varsány	Zalaháshágy
Tiszabercel	Tótkomlós	Vasalja	Zalakaros
Tiszabezdéd	Tótszerdahely	Vásárosdombó	Zalakovár
Tiszabő	Tök	Vásárosfalva	Zalalövő
Tiszacsermely	Töltéstava	Vásárosnamény	Zalaszabar
Tiszadada	Törökbálint	Vaskút	Zalaszentő
Tiszaderzs	Törökszentmiklós	Vaspör	Zalaszentbalázs
Tiszaeszlár	Törtel	Vasvár	Zalaszentgrót
Tiszaföldvár	Töttös	Vasszécseny	Zalaszentgyörgy
Tiszafüred	Tunyogmatolcs	Vasszentmihály	Zalaszentiván
Tiszagyenda	Tura	Vát	Zalaszentjakab
Tiszaigar	Túrkeve	Vatta	Zaláta
Tiszainoka	Túrlicse	Vécs	Zalatárnok
Tiszajenő	Tuzsér	Velence	Zalavár
Tizakanyár	Türje	Véménd	Zalkod
Tizakarád	Tyukod	Vép	Zamárdi
Tizakécske	Ugod	Veresegyház	Zámoly
Tizakeszi	Újfehértó	Verőce	Zánka
Tizakürt	Újiráz	Verpelét	Zaránk
Tizaladány	Újkígyós	Verseg	Zebegény
Tizalök	Újléta	Versend	Zemplénagárd
Tizalúc	Újpetre	Vértessomlói	Zomba
Tizanagyfalva	Újsolt	Vértessomlói	Zsadány
Tizanána	Újszász	Vértessomlói	Zsáka
Tizaörs	Újszentiván	Vértessomlói	Zsámbék
Tizapalkonya	Újszentmargita	Vése	Zsámbok
Tizapüspöki	Újszilvás	Veszény	Zsana
Tizaroff	Újtelek	Veszprémgalsa	Zselicszentpál
Tizsasas	Újudvar	Vésztő	Zsombó
Tizsasüly	Ukk	Vezseny	Zsur
Tizaszalka	Úrkút	Villány	
Tizaszentimre	Uszód	Vindornya	
Tizaszőlős	Üllés	Vindornya	
		Visegrád	

Utolsó módosítás: 2017. november 30.

Hatálya: 2018. január 01.

Általános szerződési feltételek

IV. számú melléklet Az egyes internet szolgáltatások kínált és garantált sebesség értékei

IV. sz. melléklet Az egyes internet szolgáltatások kínált és garantált sebesség értékei

1. ADSL SZOLGÁLTATÁS

Kínált sebesség, azaz maximális feltöltési/letöltési sebesség (Mbit/s) T-Com területen	Garantált feltöltési / letöltési se-besség (Mbit/s) T-Com területen
Alfa:	0,12/1,28
Tango:	0,19/2,00
Bravo:	0,25/4,00
Golf:	0,50/5,00
Charlie:	0,50/8,00
Echo:	0,50/10,00
Sierra:	0,50/10,00
Oscar:	0,90/15,00
Delta:	1,00/18,00
Zulu:	1,00/20,00
Max:	5,00/30,00
VDSL 50:	5,00/50,00

Kínált sebesség, azaz maximális feltöltési/letöltési sebesség (Mbit/s) Invitel/Invitel területen	Garantált feltöltési/letöltési se-besség (Mbit/s) Invitel/Invitel területen
Alfa:	0,12/1,28
Bravo:	0,25/4,00
Golf:	0,50/5,00
Charlie:	0,50/8,00
Sierra:	0,50/10,00
Oscar:	0,90/15,00
Delta:	1,00/18,00

A hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

2. SZERVER ELHELYEZÉS SZOLGÁLTATÁS

Kínált sebesség, azaz maximális feltöltési/letöltési sebesség (Mbit/s)	Garantált feltöltési / letöltési se-besség (Mbit/s)
BIX felé:	100,00/100,00
egyéb irányokba:	100,00/100,00

Általános szerződési feltételek

IV. számú melléklet Az egyes internet szolgáltatások kínált és garantált sebesség értékei

A hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

3. BÉRELT VONALI INTERNET SZOLGÁLTATÁS

Kínált sebesség, azaz maximális feltöltési/letöltési sebesség (Mbit/s) T-Com területen	Garantált feltöltési / letöltési se-besség (Mbit/s) T-Com területen
Bérelt vonal 2M	2,00/2,00
Bérelt vonal 8M	8,00/8,00
Bérelt vonal 20M	20,00/20,00
Bérelt vonal 50M	50,00/50,00
Bérelt vonal 100M	100,00/100,00

A ténylegesen alkalmazott értékek a választott előfizetői szerződés függvényei.

4. MIKROHULLÁMÚ INTERNET SZOLGÁLTATÁS

Kínált sebesség, azaz maximális feltöltési/letöltési sebesség (Mbit/s)	Garantált feltöltési / letöltési se-besség (Mbit/s)
Mikro 1024:	1,00/1,00
Mikro 4096:	4,00/4,00

A ténylegesen alkalmazott értékek a választott előfizetői szerződés függvényei. A hozzáféréseken elérhető aktuális sebességértékeket az adathálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

5. VEZETÉK NÉLKÜLI (MOBIL) INTERNET SZOLGÁLTATÁS

Szolgáltató által kínált sebességLetöltési sebesség

- **GPRS lefedettségi területen** az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 0,08 Mbit/s
- **EDGE lefedettségi területen** az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 0,23 Mbit/s
- **3G lefedettségi területen** az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 0,38 Mbit/s
- **3G/HSDPA/HSUPA lefedettségi területen** az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 42,20 Mbit/s
Feltöltési sebesség

Általános szerződési feltételek

IV. számú melléklet Az egyes internet szolgáltatások kínált és garantált sebesség értékei

- **GPRS lefedettségi területen** az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 0,02 Mbit/s
- **EDGE lefedettségi területen** az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 0,12Mbit/s
- **3G lefedettségi területen** az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 0,38 Mbit/s
- **3G/HSDPA/HSUPA lefedettségi területen** az adatforgalmi keretet nem tartalmazó internet tarifák és internet opciók, illetve az adatforgalmi keretet tartalmazó csomagok esetében a keret eléréséig: 5,76 Mbit/s

A mutató meghatározása: a Szolgáltató által az Előfizetői szerződésben rögzített, a Vezeték nélküli (mobil) internet szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa.

Garantált le- és feltöltési sebességek

A követelményre a Szolgáltató által megadott célérték minden technológiához tartozó lefedettségi területen (GPRS/EDGE/3G/HSDPA/HSUPA): 0,00/0,00 Mbit/s

Szolgáltatásminőségi követelmény meghatározása: az internet hozzáférési szolgáltatáshoz rendelt és az Előfizetői szerződésben rögzített, a Szolgáltató által az előfizetői hozzáférési pontot ellátó hálózati elem viszonylatában le- és feltöltési irányban minden díjcsomag esetében teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.

6. SZÉLESSÁVÚ KÁBEL INTERNET SZOLGÁLTATÁS

6.1. HFC alapú hálózaton

Kínált/garantált letöltési sebesség (Mbit/s) T-Com területen	Kínált /garantált feltöltési sebesség (Mbit/s) T-Com területen
KábelNet1:	1,00/0,16
KábelNet2:	2,00/0,16
KábelNet4:	4,00/0,25
KábelNet5:	5,00/0,50
KábelNet10:	10,00/1,00
KábelNet15:	15,00/1,50
KábelNet20:	20,00/10,00
KábelNet25:	25,00/4,00
KábelNet30:	30,00/10,00
KábelNet50:	50,00/8,00
KábelNet50+:	50,00/15,00
KábelNet80:	80,00/16,00

Általános szerződési feltételek

IV. számú melléklet Az egyes internet szolgáltatások kínált és garantált sebesség értékei

KábelNet120	120,00/15,00	10,00/2,00
KábelNet250	250,00/15,00	20,00/4,00

6.2. FTTH alapú hálózaton, Invitel területen

Kínált /garantált letöltési sebesség (Mbit/s) T-Com területen	Kínált /garantált feltöltési sebesség (Mbit/s) T-Com területen
KábelNet5:	5,00/2,00
KábelNet8:	8,00/3,00
KábelNet15:	15,00/5,00
KábelNet16:	16,00/6,00
KábelNet24:	24,00/8,00
KábelNet25:	25,00/10,00
KábelNet32:	32,00/12,00
KábelNet48:	48,00/18,00
KábelNet50:	50,00/20,00
KábelNet64:	64,00/24,00
KábelNet82:	82,00/32,00
KábelNet150:	150,00/60,00

A kínált sebesség szolgáltatás csomagonként eltérő. Az előfizetői hozzáférési ponton elérhető aktuális sebességértékeket az adott vonal műszaki paraméterei és a gerinchálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

7. GPON INTERNET SZOLGÁLTATÁS (SZÉLESSÁVÚ OPTIKAI INTERNET SZOLGÁLTATÁS)

Kínált/garantált letöltési sebesség (Mbit/s) T-Com területen	Kínált/garantált feltöltési sebesség (Mbit/s) T-Com területen
Optika 10:	10,00/1,00
Optika 20:	20,00/10,00
Optika 25:	25,00/12,50
Optika 30:	30,00/20,00
Optika 50:	50,00/25,00
Optika 50+:	50,00/30,00
Optika 80:	80,00/40,00
Optika 120:	120,00/50,00
Optika 250:	250,00/15,00
Optika 1000:	1000,00/300,00

A kínált sebesség szolgáltatás csomagonként eltérő. Az előfizetői hozzáférési ponton elérhető aktuális sebességértékeket az adott vonal műszaki paraméterei és a gerinchálózat pillanatnyi forgalmi viszonyai határozzák meg.

Általános szerződési feltételek

IV. számú melléklet Az egyes internet szolgáltatások kínált és garantált sebesség értékei

8. VPN INTERNET SZOLGÁLTATÁS

Kínált/garantált (Mbit/s)	letöltési sebesség	Kínált/garantált (Mbit/s)	feltöltési sebesség
VPN	2,50/1,25	1,25/0,75	

9. HÁLÓZATI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETLEMÉNYEK SZERINTI CÉLÉRTÉKEK A 13/2011 (XII.27.) NMHH RENDELET ALAPJÁN

Sor-szám	Minőségi mutató ne-ve és meghatározása	Minőségi mutató mérése/származtatása	Célérték
1	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában Új szolgáltatásnyújtás megkezdésének az esetek 80%-ában teljesített határideje [nap]	A Szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 2 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. A létesítési idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja. Létesítési idő: Az adatgyűjtési időszakban az új előfizetői hozzáférési pont létesítése és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az érvényes, mindkét fél által elfogadott Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésétől számított ideje. A mutatóképzésből kizártak azon esetek, amikor előfizető által az Egyedi Előfizetői Szerződésben megjelölt későbbi időpontban kell a szolgáltatásnyújtást megkezdni.	15 nap
2	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában Hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ban. [óra]	A Szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 1 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. A hibaelhárítási idő szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja Hibaelhárítási idő: A Szolgáltató hálózatában, vagy bármely azzal összekapcsolt hálózatban, a - Szolgáltatót terhelő - hibák kijavítási ideje, amely a hibafelvételtől a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt megkezdett	72 óra

Általános szerződési feltételek

IV. számú melléklet Az egyes internet szolgáltatások kínált és garantált sebesség értékei

		órák száma.	
3	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában A bejelentett díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje az esetek 80 %-ában. (megkezdett naptári nap). [nap]	A Szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt, legalább 2 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított elektronikus hírközlési szolgáltatás bármely díját vitatja, a Szolgáltató az erről szóló bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és megvizsgálja. A vizsgálat eredményéről a Szolgáltató az Előfizetőt a fenti vizsgálat lezárását követően írásban tájékoztatja. Mért jellemző: A díjreklamációnak a Szolgáltatónál történt nyilvántartásba vételétől számítva az Előfizető tájékoztatásáig eltelt idő. A mutató származtatása számítással történik: a díjreklamációk kivizsgálási ideje szerint növekvő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nak az időbeli felső korlátja.	30 nap
4	Éves szintű rendelkezésre állási idő A szolgáltatás rendelkezésre állása A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az évi teljes elvi szolgáltatási idejéhez képest, a teljes hálózatra, szolgáltatásra vonatkozóan. [%]	A szolgáltatás-igénybevehetőség és a teljes elvi szolgáltatási idő hányadosa, százalékban kifejezve. Adott évben a szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a szolgáltatás-kiesés regisztrálásától a Szolgáltatás helyreállításáig eltelt összes idő. Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az az időtartam, melyet a szolgáltató minden előfizető számára a teljes, éves szolgáltatás-nyújtási időszakban szolgáltatás-kiesés nélkül lenne képes szolgáltatni. Minőségi mutató származtatása: az adott évben a hálózat egészére vonatkozó szolgáltatás-kiesés teljes időtartama és a teljes elvi szolgáltatási időtartam hányadosát ki kell vonni 1-ből és az eredményt szorozni kell 100-zal.	Lásd 4.1.3. pont
5	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány Ügyfélszolgálati ügyin-	A Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének aránya az ügyfélszolgálatra érkező, sikeresen	80 %

Általános szerződési feltételek

IV. számú melléklet Az egyes internet szolgáltatások kínált és garantált sebesség értékei

	téző adott időn belüli bejelentkezésének aránya [%]	felépült hívások esetén. A Szolgáltató által előre meghatározott, vagy tanúsító által kijelölt legalább 1 hónapos időszak adataiból, számítással kell képezni. A bejelentkezési arány mérési alapja hívássoroló rendszer esetén: a bejelentkezést az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos elérhetőségét biztosító menüpont hívó általi választását követően kell mérni.	
6	Le- és feltöltési sebesség [Mbit/s]	A Szolgáltató által előre meghatározott és elvégzett próbahívások alapján számítással kell képezni. A hálózaton belül az előfizetői hozzáférési pontokon mért le- és feltöltési sebesség [Mbit/s], értékeket csökkenő sorrendbe téve az eseteket, a darabszám szerinti alsó 80 %-nál kapott érték. Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 80 %-ában elért, illetve meghaladott érték.	A hálózati szolgáltatás minőségi követelmények szerinti célértékek megegyeznek a lenti 4.1.1. pontban szereplő garantált értékekkel

Általános szerződési feltételek

V. számú melléklet Nemzetközi hang tarifák

V. melléklet Nemzetközi hang tarifák

Ország	ország kód	országon belüli további előhívó számok	lista ár	Ország	orszá gkód	országon belüli további előhívó számok	lista ár
Afghanistan	93		240,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7447	19,20 Ft
Albania	355		198,40 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7449	19,20 Ft
Albania - Mobile	355	6	416,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7450	19,20 Ft
Algeria	213		72,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7453	19,20 Ft
Algeria - Mobile	213	5	480,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7454	19,20 Ft
Algeria - Mobile	213	6	480,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7455	19,20 Ft
Algeria - Mobile	213	7	480,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7456	19,20 Ft
Algeria - Mobile	213	9	480,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7460	19,20 Ft
American Samoa	1	684	64,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7462	19,20 Ft
Andorra	376		25,60 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7463	19,20 Ft
Andorra - Mobile	376	3	184,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7472	19,20 Ft
Andorra - Mobile	376	4	184,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7473	19,20 Ft
Andorra - Mobile	376	5	184,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7474	19,20 Ft
Andorra - Mobile	376	6	184,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7475	19,20 Ft
Angola	244		336,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7476	19,20 Ft
Anguilla	1	264	288,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7477	19,20 Ft
Antigua and Barbuda	1	268	288,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7478	19,20 Ft
Argentina	54		24,80 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7479	19,20 Ft
Argentina - Mobile	54	9	238,40 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7480	19,20 Ft
Armenia	374		256,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7481	19,20 Ft
Aruba	297		240,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7482	19,20 Ft
Ascension Island	247		2 080,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7490	19,20 Ft
Australia	61		17,60 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7491	19,20 Ft
Australia - Mobile	61	1	72,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7492	19,20 Ft
Australia - Mobile	61	4	72,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7533	19,20 Ft
Australia - Mobile	61	891	72,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7575	19,20 Ft
Australia - Mobile Mobilesat	61	143	3 360,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7576	19,20 Ft
Australia - Mobile Mobilesat	61	145	3 360,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7577	19,20 Ft
Australia - Mobile Mobilesat	61	147	3 360,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7578	19,20 Ft
Australian External Territories	672		1 584,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7588	19,20 Ft
Austria	43		6,40 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7723	19,20 Ft
Austria - Mobile	43	6	17,60 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7727	19,20 Ft
Austria - Personal	43	711	339,20 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7728	19,20 Ft
Austria - Personal	43	720	339,20 Ft	United Kingdom - Mobile	44	7735	19,20 Ft

Utolsó módosítás: 2017. november 30.

Hatálya: 2018. január 01.

Általános szerződési feltételek

V. számú melléklet Nemzetközi hang tarifák

				HI3G			
Austria - Personal	43	730	339,20 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7737	19,20 Ft
Austria - Personal	43	740	339,20 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7782	19,20 Ft
Austria - Personal	43	8	339,20 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7828	19,20 Ft
Azerbaijan	994		384,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7830	19,20 Ft
Azerbaijan - PRS	994	900	1 584,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7832	19,20 Ft
Bahamas	1	242	192,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7838	19,20 Ft
Bahrain	973		96,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7846	19,20 Ft
Bangladesh	880		44,80 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7848	19,20 Ft
Barbados	1	246	1 600,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7853	19,20 Ft
Belarus	375		512,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7859	19,20 Ft
Belarus - Personal	375	333	994,40 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7861	19,20 Ft
Belarus - Personal	375	602	994,40 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7862	19,20 Ft
Belarus - Personal	375	860	994,40 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7863	19,20 Ft
Belgium	32		14,08 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7865	19,20 Ft
Belgium - Mobile	32	4	22,40 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7868	19,20 Ft
Belgium - Mobile Others	32	77	512,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7869	19,20 Ft
Belgium - Mobile Others	32	4630	512,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7877	19,20 Ft
Belgium - Mobile Others	32	466	512,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7878	19,20 Ft
Belgium - Mobile Others	32	4800	512,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7882	19,20 Ft
Belgium - Mobile Others	32	70	512,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7883	19,20 Ft
Belgium - Mobile Others	32	465	512,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7886	19,20 Ft
Belize	501		288,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7888	19,20 Ft
Benin	229		256,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7897	19,20 Ft
Bermuda	1	441	40,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7898	19,20 Ft
Bhutan	975		96,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7915	19,20 Ft
Bolivia	591		224,00 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7916	19,20 Ft
Bosnia and Herzegovina	387		149,60 Ft	United Kingdom - Mobile HI3G	44	7988	19,20 Ft
Bosnia and Herzegovina - Mobile	387	6	450,56 Ft	United Kingdom - Mobile Jersey	44	7509	192,00 Ft
Botswana	267		256,00 Ft	United Kingdom - Mobile Jersey	44	7607	192,00 Ft
Brazil	55		140,80 Ft	United Kingdom - Mobile Jersey	44	7617	192,00 Ft
British Virgin Islands	1	284	288,00 Ft	United Kingdom - Mobile Jersey	44	77003	192,00 Ft
Brunei Darussalam	673		48,00 Ft	United Kingdom - Mobile Jersey	44	77007	192,00 Ft
Bulgaria	359		8,00 Ft	United Kingdom - Mobile Jersey	44	77008	192,00 Ft
Bulgaria - Mobile	359	48	28,00 Ft	United Kingdom - Mobile Jersey	44	77977	192,00 Ft
Bulgaria - Mobile	359	8	28,00 Ft	United Kingdom - Mobile Jersey	44	77978	192,00 Ft
Bulgaria - Mobile	359	98	28,00 Ft	United Kingdom - Mobile Jersey	44	77979	192,00 Ft
Bulgaria - Network WiMax	359	99	368,00 Ft	United Kingdom - Mobile Jersey	44	78297	192,00 Ft
Burkina Faso	226		400,00 Ft	United Kingdom - Mobile Jersey	44	78298	192,00 Ft
Burundi	257		560,00 Ft	United Kingdom - Mobile Jersey	44	78299	192,00 Ft
Cambodia	855		128,00 Ft	United Kingdom - Mobile	44	79111	192,00 Ft

Utolsó módosítás: 2017. november 30.

Hatálya: 2018. január 01.

Általános szerződési feltételek

V. számú melléklet Nemzetközi hang tarifák

				Jersey			
Cameroon	237		432,00 Ft	United Kingdom - Mobile Jersey	44	79117	192,00 Ft
Canada	1	204	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Jersey	44	7937	192,00 Ft
Canada	1	226	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Lyca	44	7404	25,60 Ft
Canada	1	236	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Lyca	44	7405	25,60 Ft
Canada	1	249	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Lyca	44	74173	25,60 Ft
Canada	1	250	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Lyca	44	74174	25,60 Ft
Canada	1	289	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Lyca	44	74175	25,60 Ft
Canada	1	306	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Lyca	44	7424	25,60 Ft
Canada	1	343	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Lyca	44	7438	25,60 Ft
Canada	1	365	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Lyca	44	7440	25,60 Ft
Canada	1	403	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Lyca	44	7448	25,60 Ft
Canada	1	416	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Lyca	44	7459	25,60 Ft
Canada	1	418	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Lyca	44	7466	25,60 Ft
Canada	1	431	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	74080	240,00 Ft
Canada	1	437	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	74081	240,00 Ft
Canada	1	438	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	74082	240,00 Ft
Canada	1	450	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	74088	240,00 Ft
Canada	1	506	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	74089	240,00 Ft
Canada	1	514	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	74178	240,00 Ft
Canada	1	519	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	74184	240,00 Ft
Canada	1	579	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	74520	240,00 Ft
Canada	1	581	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	74521	240,00 Ft
Canada	1	587	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	74522	240,00 Ft
Canada	1	604	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	74523	240,00 Ft
Canada	1	613	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	74524	240,00 Ft
Canada	1	639	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	74525	240,00 Ft
Canada	1	647	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	74526	240,00 Ft
Canada	1	705	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	75594	240,00 Ft
Canada	1	709	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	76240	240,00 Ft
Canada	1	778	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	76241	240,00 Ft
Canada	1	780	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	76243	240,00 Ft
Canada	1	807	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	76244	240,00 Ft
Canada	1	819	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	76245	240,00 Ft
Canada	1	873	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	76246	240,00 Ft
Canada	1	902	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	76247	240,00 Ft
Canada	1	905	3,20 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	76248	240,00 Ft
Canada - Northwestel	1	250	156,80 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	76249	240,00 Ft
Canada - Northwestel	1	867	156,80 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	79240	240,00 Ft
Cape Verde	238		432,00 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	79241	240,00 Ft
Cayman Islands	1	345	208,00 Ft	United Kingdom - Mobile	44	79242	240,00 Ft

Utolsó módosítás: 2017. november 30.

Hatálya: 2018. január 01.

Általános szerződési feltételek

V. számú melléklet Nemzetközi hang tarifák

				Manx & Truphone			
Central African Republic	236		576,00 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	79243	240,00 Ft
Chad	235		736,00 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	79244	240,00 Ft
Chile	56		67,20 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	79246	240,00 Ft
Chile - Easter Island	56	32210	320,00 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	79247	240,00 Ft
Chile - Easter Island	56	32255	320,00 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	79248	240,00 Ft
China	86		11,20 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	79249	240,00 Ft
Colombia	57		88,00 Ft	United Kingdom - Mobile Manx & Truphone	44	79788	240,00 Ft
Comoros	269		1 760,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7106	18,56 Ft
Congo	242		528,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7107	18,56 Ft
Cook Islands	682		864,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7430	18,56 Ft
Costa Rica	506		92,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7431	18,56 Ft
Croatia	385		12,32 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7461	18,56 Ft
Croatia - Mobile	385	9	64,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7489	18,56 Ft
Cuba	53		896,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	751	18,56 Ft
Cyprus	357		11,20 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7521	18,56 Ft
Cyprus - Mobile	357	9	38,72 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7522	18,56 Ft
Cyprus - NGN	357	12	58,08 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7523	18,56 Ft
Cyprus - NGN	357	70	58,08 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7525	18,56 Ft
Cyprus - NGN	357	77	58,08 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7526	18,56 Ft
Cyprus - NGN	357	95	58,08 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	754	18,56 Ft
Cyprus - Service	357	80055	624,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	756	18,56 Ft
Cyprus - Service	357	90085	624,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	759	18,56 Ft
Cyprus - Service	357	90095	624,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7701	18,56 Ft
Czech Republic	420		19,20 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7702	18,56 Ft
Czech Republic - Mobile	420	60	88,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7703	18,56 Ft
Czech Republic - Mobile	420	7	88,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7704	18,56 Ft
Czech Republic - Mobile	420	96	88,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7705	18,56 Ft
Czech Republic - Mobile	420	93	88,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7706	18,56 Ft
Democratic Republic of the Congo	243		440,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7707	18,56 Ft
Denmark	45		8,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7708	18,56 Ft
Denmark - Mobile	45	2	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7709	18,56 Ft
Denmark - Mobile	45	30	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7710	18,56 Ft
Denmark - Mobile	45	31	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7711	18,56 Ft
Denmark - Mobile	45	40	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7712	18,56 Ft
Denmark - Mobile	45	41	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7713	18,56 Ft
Denmark - Mobile	45	42	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7714	18,56 Ft
Denmark - Mobile	45	50	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7715	18,56 Ft
Denmark - Mobile	45	51	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7716	18,56 Ft
Denmark - Mobile	45	52	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7718	18,56 Ft
Denmark - Mobile	45	53	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7719	18,56 Ft
Denmark - Mobile	45	60	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7720	18,56 Ft
Denmark - Mobile	45	61	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7724	18,56 Ft
Denmark - Mobile	45	71	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7725	18,56 Ft
Denmark - Mobile	45	81	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7729	18,56 Ft
Denmark - Mobile	45	91	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7730	18,56 Ft
Denmark - Mobile	45	92	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7731	18,56 Ft
Denmark - Mobile	45	93	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7732	18,56 Ft
Diego Garcia	246		1 280,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7734	18,56 Ft
Djibouti	253		399,52 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7736	18,56 Ft
Dominica	1	767	288,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7738	18,56 Ft
Dominican Republic	1	809	91,87 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7739	18,56 Ft
Dominican Republic	1	829	91,87 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7740	18,56 Ft
Dominican Republic	1	849	91,87 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7742	18,56 Ft
East Timor	670		960,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7743	18,56 Ft
Ecuador	593		240,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7745	18,56 Ft
Egypt	20		136,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7746	18,56 Ft
El Salvador	503		224,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7749	18,56 Ft
Equatorial Guinea	240		368,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7750	18,56 Ft
Eritrea	291		288,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7751	18,56 Ft
Estonia	372		25,60 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7752	18,56 Ft
Estonia - Mobile	372	5	346,72 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7753	18,56 Ft
Estonia - Mobile	372	81	346,72 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7754	18,56 Ft
Estonia - Premium	372	70	624,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7756	18,56 Ft

Utolsó módosítás: 2017. november 30.

Hatálya: 2018. január 01.

Általános szerződési feltételek

V. számú melléklet Nemzetközi hang tarifák

Estonia - Premium	372	40	624,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7759	18,56 Ft
Estonia - Premium	372	58	624,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7761	18,56 Ft
Estonia - Premium	372	59	624,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7762	18,56 Ft
Estonia - Premium	372	82	624,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7763	18,56 Ft
Ethiopia	251		256,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7764	18,56 Ft
Faeroe Islands	298		206,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7783	18,56 Ft
Falkland Islands	500		1 760,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7784	18,56 Ft
Fiji	679		299,20 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7793	18,56 Ft
Finland	358		64,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7801	18,56 Ft
France	33		4,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7802	18,56 Ft
France - Mobile	33	509	31,52 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7803	18,56 Ft
France - Mobile	33	6	31,52 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7808	18,56 Ft
France - Mobile	33	7	31,52 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7809	18,56 Ft
France - Mobile	33	50	31,52 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7819	18,56 Ft
France - Mobile Globalstar	33	6380	456,72 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7820	18,56 Ft
France - Mobile Globalstar	33	6400	456,72 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7821	18,56 Ft
France - Mobile Globalstar	33	8	456,72 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7834	18,56 Ft
French Guiana	594		80,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7835	18,56 Ft
French Polynesia	689		343,55 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7840	18,56 Ft
Gabon	241		560,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7841	18,56 Ft
Gambia	220		2 240,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7842	18,56 Ft
Georgia	995		265,44 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7843	18,56 Ft
Germany	49		8,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7844	18,56 Ft
Germany - Mobile	49	15	33,28 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7845	18,56 Ft
Germany - Mobile	49	16	33,28 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7849	18,56 Ft
Germany - Mobile	49	17	33,28 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7850	18,56 Ft
Germany - Mobile	49	32	33,28 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7851	18,56 Ft
Germany - Special	49	180	84,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7856	18,56 Ft
Germany - Special	49	700	84,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7857	18,56 Ft
Germany - Special	49	701	84,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7858	18,56 Ft
Germany-Civil-Service	49	115	294,40 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7860	18,56 Ft
Ghana	233		320,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78640	18,56 Ft
Gibraltar	350		176,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78641	18,56 Ft
Global Networks 883	883		6 160,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78642	18,56 Ft
GMSS	881		9 600,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78643	18,56 Ft
Greece	30		8,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78645	18,56 Ft
Greece - Mobile	30	69	81,60 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78646	18,56 Ft
Greenland	299		576,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78647	18,56 Ft
Grenada	1	473	272,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78648	18,56 Ft
Guadeloupe	590		187,97 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78649	18,56 Ft
Guam	1	671	22,08 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7871	18,56 Ft
Guatemala	502		160,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78720	18,56 Ft
Guinea	224		800,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78721	18,56 Ft
Guinea Bissau	245		1 120,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78723	18,56 Ft
Guyana	592		336,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78724	18,56 Ft
Haiti	509		320,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78725	18,56 Ft
Honduras	504		192,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78726	18,56 Ft
Hong Kong	852		24,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78728	18,56 Ft
Iceland	354		64,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78729	18,56 Ft
India	91		22,40 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78731	18,56 Ft
Indonesia	62		88,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78732	18,56 Ft
Inmarsat	87		9 600,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78733	18,56 Ft
International Networks	882		8 000,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78734	18,56 Ft
Iran	98		208,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78735	18,56 Ft
Iraq	964		240,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78736	18,56 Ft
Ireland	353		7,20 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78737	18,56 Ft
Ireland - Mobile	353	8	52,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78738	18,56 Ft
Ireland - Premium	353	700	179,20 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78739	18,56 Ft
Ireland - Premium	353	76	179,20 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78740	18,56 Ft
Ireland - Premium	353	818	179,20 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78741	18,56 Ft
Ireland - Premium	353	89	179,20 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78742	18,56 Ft
Israel	972		8,96 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78743	18,56 Ft
Israel - Mobile	972	1515	21,60 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78746	18,56 Ft
Israel - Mobile	972	1535	21,60 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78747	18,56 Ft
Israel - Mobile	972	5	21,60 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78748	18,56 Ft
Israel - Mobile	972	6	21,60 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78749	18,56 Ft
Israel - Mobile	972	732	21,60 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7885	18,56 Ft
Israel - Palestine	972	22	208,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7889	18,56 Ft
Israel - Palestine	972	42	208,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78923	18,56 Ft
Israel - Palestine	972	82	208,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78924	18,56 Ft
Israel - Palestine	972	92	208,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78926	18,56 Ft

Utolsó módosítás: 2017. november 30.

Hatálya: 2018. január 01.

Általános szerződési feltételek

V. számú melléklet Nemzetközi hang tarifák

Israel - Palestine	972	56	208,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78927	18,56 Ft
Israel - Palestine	972	59	208,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78928	18,56 Ft
Italy	39		6,40 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78929	18,56 Ft
Italy - Mobile	39	32	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78932	18,56 Ft
Italy - Mobile	39	33	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78934	18,56 Ft
Italy - Mobile	39	34	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78935	18,56 Ft
Italy - Mobile	39	3510	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78936	18,56 Ft
Italy - Mobile	39	3511	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	78937	18,56 Ft
Italy - Mobile	39	3512	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7894	18,56 Ft
Italy - Mobile	39	355	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7895	18,56 Ft
Italy - Mobile	39	36	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7902	18,56 Ft
Italy - Mobile	39	370	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7907	18,56 Ft
Italy - Mobile	39	3710	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7912	18,56 Ft
Italy - Mobile	39	3711	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7921	18,56 Ft
Italy - Mobile	39	373	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7922	18,56 Ft
Italy - Mobile	39	377	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7923	18,56 Ft
Italy - Mobile	39	38	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7925	18,56 Ft
Italy - Mobile	39	39	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7926	18,56 Ft
Italy - Mobile other	39	3	320,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7927	18,56 Ft
Ivory Coast	225		384,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7928	18,56 Ft
Ivory Coast - Special Services	225	90409	1 390,40 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7933	18,56 Ft
Ivory Coast - Special Services	225	217	1 390,40 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7934	18,56 Ft
Jamaica	1	876	256,00 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7935	18,56 Ft
Japan	81		27,20 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7936	18,56 Ft
Japan - Mobile	81	70	70,40 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7938	18,56 Ft
Japan - Mobile	81	80	70,40 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7955	18,56 Ft
Japan - Mobile	81	90	70,40 Ft	United Kingdom - Mobile O2	44	7999	18,56 Ft
Jordan	962		136,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7409	18,56 Ft
Kazakhstan	7	7	208,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7410	18,56 Ft
Kazakhstan - Service 1	7	78	1 280,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7416	18,56 Ft
Kenya	254		320,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7419	18,56 Ft
Kenya - Premium	254	203	616,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7420	18,56 Ft
Kiribati	686		880,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7421	18,56 Ft
Kuwait	965		128,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7422	18,56 Ft
Kyrgyzstan	996		560,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7527	18,56 Ft
Lao	856		96,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7528	18,56 Ft
Latvia	371		736,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7529	18,56 Ft
Lebanon	961		208,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7530	18,56 Ft
Lesotho	266		448,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7531	18,56 Ft
Liberia	231		496,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7532	18,56 Ft
Libya	218		256,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7536	18,56 Ft
Liechtenstein	423		232,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7556	18,56 Ft
Lithuania	370		880,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7579	18,56 Ft
Luxembourg	352		14,40 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7580	18,56 Ft
Luxembourg - Mobile	352	6	27,68 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7581	18,56 Ft
Luxembourg-Non-Geographical	352	901	656,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7582	18,56 Ft
Macao	853		72,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7583	18,56 Ft
Macedonia	389		176,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7772	18,56 Ft
Macedonia - Mobile	389	7	440,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7773	18,56 Ft
Madagascar	261		736,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7779	18,56 Ft
Malawi	265		432,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7790	18,56 Ft
Malaysia	60		28,80 Ft	United Kingdom - Mobile	44	7791	18,56 Ft

Utolsó módosítás: 2017. november 30.

Hatálya: 2018. január 01.

Általános szerződési feltételek

V. számú melléklet Nemzetközi hang tarifák

				Orange			
Maldives	960		960,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7792	18,56 Ft
Mali	223		400,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7794	18,56 Ft
Malta	356		22,40 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7800	18,56 Ft
Marshall Islands	692		288,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7805	18,56 Ft
Martinique	596		79,20 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7807	18,56 Ft
Mauritania	222		520,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7811	18,56 Ft
Mauritius	230		168,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7812	18,56 Ft
Mexico	52		48,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7813	18,56 Ft
Micronesia	691		281,60 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7814	18,56 Ft
Moldova	373		256,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7815	18,56 Ft
Moldova - Mobile	373	7	384,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7816	18,56 Ft
Moldova - PRS	373	900	616,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7817	18,56 Ft
Monaco	377		73,92 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7837	18,56 Ft
Monaco - Mobile	377	4	464,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7854	18,56 Ft
Monaco - Mobile	377	6	464,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7855	18,56 Ft
Monaco - Mobile	377	7	464,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7866	18,56 Ft
Mongolia	976		60,80 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7870	18,56 Ft
Montenegro	382		138,69 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7875	18,56 Ft
Montenegro - Mobile	382	6	416,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7890	18,56 Ft
Montserrat	1	664	288,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7891	18,56 Ft
Morocco	212		20,80 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7896	18,56 Ft
Morocco - Mobile	212	892	448,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7929	18,56 Ft
Morocco - Mobile	212	5	448,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7964	18,56 Ft
Morocco - Mobile	212	6	448,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7965	18,56 Ft
Mozambique	258		432,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7966	18,56 Ft
Myanmar	95		288,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7967	18,56 Ft
Namibia	264		128,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7968	18,56 Ft
Nauru	674		1 296,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7969	18,56 Ft
Nepal	977		134,40 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7970	18,56 Ft
Netherlands	31		6,72 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7971	18,56 Ft
Netherlands - Mobile	31	6	51,20 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7972	18,56 Ft
Netherlands - Special Services	31	67	336,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7973	18,56 Ft
Netherlands - Special Services	31	84	336,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7974	18,56 Ft
Netherlands - Special Services	31	85	336,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7975	18,56 Ft
Netherlands - Special Services	31	87	336,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7976	18,56 Ft
Netherlands - Special Services	31	900	336,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7977	18,56 Ft
Netherlands - Special Services	31	906	336,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7980	18,56 Ft
Netherlands - Special Services	31	909	336,00 Ft	United Kingdom - Mobile Orange	44	7989	18,56 Ft
Netherlands - Special Services	31	659	336,00 Ft	United Kingdom - Mobile Others	44	74	240,00 Ft
Netherlands - Special	31	88	336,00 Ft	United Kingdom - Mobile	44	75	240,00 Ft

Utolsó módosítás: 2017. november 30.

Hatálya: 2018. január 01.

Általános szerződési feltételek

V. számú melléklet Nemzetközi hang tarifák

Services				Others			
Netherlands Antilles	599		160,00 Ft	United Kingdom - Mobile Others	44	76	240,00 Ft
New Caledonia	687		256,00 Ft	United Kingdom - Mobile Others	44	77	240,00 Ft
New Zealand	64		16,00 Ft	United Kingdom - Mobile Others	44	78	240,00 Ft
New Zealand - Mobile	64	2	48,00 Ft	United Kingdom - Mobile Others	44	79	240,00 Ft
Nicaragua	505		288,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7415	18,56 Ft
Niger	227		352,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7432	18,56 Ft
Niger - Premium	227	2	2 112,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7433	18,56 Ft
Nigeria	234		96,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7434	18,56 Ft
Niue	683		1 600,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7504	18,56 Ft
North Korea	850		765,60 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7505	18,56 Ft
Northern Mariana Islands	1	670	320,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7506	18,56 Ft
Norway	47		9,60 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7507	18,56 Ft
Norway - Mobile	47	4	38,40 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7508	18,56 Ft
Norway - Mobile	47	58	38,40 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7534	18,56 Ft
Norway - Mobile	47	59	38,40 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7535	18,56 Ft
Norway - Mobile	47	9	38,40 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7538	18,56 Ft
Norway - Special Numbers	47	0	208,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7539	18,56 Ft
Norway - Special Numbers	47	188	208,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7550	18,56 Ft
Norway - Special Numbers	47	81	208,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7572	18,56 Ft
Norway - Special Numbers	47	880	208,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7573	18,56 Ft
Oman	968		304,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7574	18,56 Ft
Pakistan	92		118,40 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7722	18,56 Ft
Palau	680		616,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7726	18,56 Ft
Palestine	970		208,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7757	18,56 Ft
Panama	507		142,56 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7758	18,56 Ft
Papua New Guinea	675		739,20 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7804	18,56 Ft
Paraguay	595		96,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7806	18,56 Ft
Peru	51		96,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7847	18,56 Ft
Philippines	63		186,56 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7852	18,56 Ft
Poland	48		13,76 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7903	18,56 Ft
Poland - Mobile	48	50	19,20 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7904	18,56 Ft
Poland - Mobile	48	51	19,20 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7905	18,56 Ft
Poland - Mobile	48	53	19,20 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7906	18,56 Ft
Poland - Mobile	48	57	19,20 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7908	18,56 Ft
Poland - Mobile	48	60	19,20 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7910	18,56 Ft
Poland - Mobile	48	66	19,20 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7913	18,56 Ft
Poland - Mobile	48	69	19,20 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7914	18,56 Ft
Poland - Mobile	48	73	19,20 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7930	18,56 Ft
Poland - Mobile	48	78	19,20 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7931	18,56 Ft
Poland - Mobile	48	79	19,20 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7932	18,56 Ft

Utolsó módosítás: 2017. november 30.

Hatálya: 2018. január 01.

Általános szerződési feltételek

V. számú melléklet Nemzetközi hang tarifák

				Mobile			
Poland - Mobile	48	88	19,20 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7939	18,56 Ft
Poland - Mobile other	48	33333	80,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7940	18,56 Ft
Poland - Mobile other	48	6907	80,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7941	18,56 Ft
Poland - Mobile other	48	699	80,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7942	18,56 Ft
Poland - Mobile other	48	70000	80,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7943	18,56 Ft
Poland - Mobile other	48	72	80,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7944	18,56 Ft
Poland - Mobile other	48	8811	80,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7945	18,56 Ft
Poland - Mobile other	48	8844	80,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7946	18,56 Ft
Poland - Mobile other	48	8845	80,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7947	18,56 Ft
Poland - Mobile other	48	7393	80,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7948	18,56 Ft
Poland - Mobile other	48	7397	80,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7949	18,56 Ft
Portugal	351		8,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7950	18,56 Ft
Portugal - Mobile	351	16	24,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7951	18,56 Ft
Portugal - Mobile	351	18	24,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7952	18,56 Ft
Portugal - Mobile	351	19	24,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7953	18,56 Ft
Portugal - Mobile	351	6	24,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7954	18,56 Ft
Portugal - Mobile	351	9	24,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7956	18,56 Ft
Puerto Rico	1	787	9,33 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7957	18,56 Ft
Puerto Rico	1	939	9,33 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7958	18,56 Ft
Qatar	974		211,90 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7959	18,56 Ft
Reunion	262		176,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7960	18,56 Ft
Romania	40		5,60 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7961	18,56 Ft
Romania - Mobile	40	7	19,20 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7962	18,56 Ft
Romania - Service 1	40	900	528,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7963	18,56 Ft
Romania - Service 1	40	903	528,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7981	18,56 Ft
Romania - Service 1	40	906	528,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7982	18,56 Ft
Russian Federation	7		43,20 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7983	18,56 Ft
Russian Federation - Moscow	7	495	16,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7984	18,56 Ft
Russian Federation - Moscow	7	499	16,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7985	18,56 Ft
Russian Federation - Moscow	7	812	16,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7986	18,56 Ft
Russian Federation - Mobile other	7	9	192,00 Ft	United Kingdom - Mobile T-Mobile	44	7987	18,56 Ft
Russian Federation - Mobile other	7	840	192,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7407	18,56 Ft
Rwanda	250		368,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7423	18,56 Ft
Saint Helena	290		1 600,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7425	18,56 Ft
Saint Kitts and Nevis	1	869	316,80 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7435	18,56 Ft
Saint Lucia	1	758	288,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7436	18,56 Ft
Saint Pierre and Miquelon	508		528,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7437	18,56 Ft
Saint Vincent and the Grenadines	1	784	281,95 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7442	18,56 Ft
Samoa	685		736,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7443	18,56 Ft
San Marino	378		862,40 Ft	United Kingdom - Mobile	44	7444	18,56 Ft

Utolsó módosítás: 2017. november 30.

Hatálya: 2018. január 01.

Általános szerződési feltételek

V. számú melléklet Nemzetközi hang tarifák

				Vodafone			
San Marino - Mobile	378	6	448,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7467	18,56 Ft
Sao Tome and Principe	239		1 056,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7468	18,56 Ft
Saudi Arabia	966		153,12 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7469	18,56 Ft
Senegal	221		576,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7470	18,56 Ft
Serbia	381		150,40 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7471	18,56 Ft
Serbia - Mobile	381	6	454,08 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7500	18,56 Ft
Serbia - Mobile	381	387	454,08 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7501	18,56 Ft
Seychelles	248		1 040,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7502	18,56 Ft
Sierra Leone	232		616,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7503	18,56 Ft
Singapore	65		10,40 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	75374	18,56 Ft
Saint Maarten	1	721	147,84 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7551	18,56 Ft
Slovakia	421		7,36 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7552	18,56 Ft
Slovakia - Mobile	421	90	88,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7553	18,56 Ft
Slovakia - Mobile	421	91	88,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7554	18,56 Ft
Slovakia - Mobile	421	94	88,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7555	18,56 Ft
Slovenia	386		14,08 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7557	18,56 Ft
Slovenia - Mobile	386	30	46,40 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7570	18,56 Ft
Slovenia - Mobile	386	40	46,40 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7584	18,56 Ft
Slovenia - Mobile	386	68	46,40 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7585	18,56 Ft
Slovenia - Mobile	386	833	46,40 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7586	18,56 Ft
Slovenia - Mobile	386	64	46,40 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7587	18,56 Ft
Slovenia - Mobile	386	70	46,40 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7717	18,56 Ft
Slovenia - Mobile	386	98	46,40 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7721	18,56 Ft
Slovenia - Mobile	386	21	46,40 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7733	18,56 Ft
Slovenia - Mobile	386	41	46,40 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7741	18,56 Ft
Slovenia - Mobile	386	51	46,40 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7747	18,56 Ft
Slovenia - Mobile	386	130	46,40 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7748	18,56 Ft
Slovenia - Mobile IPKO	386	43	464,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7760	18,56 Ft
Slovenia - Mobile IPKO	386	49	464,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7765	18,56 Ft
Solomon Islands	677		1 232,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7766	18,56 Ft
Somalia	252		672,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7767	18,56 Ft
South Africa	27		320,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7768	18,56 Ft
South Korea	82		17,60 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7769	18,56 Ft
South Sudan	211		320,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7770	18,56 Ft
Spain	34		8,64 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7771	18,56 Ft
Spain - Mobile	34	59, 6, 71, 72, 74, 51	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7774	18,56 Ft
Spain - Mobile	34	6	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7775	18,56 Ft
Spain - Mobile	34	71	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7776	18,56 Ft
Spain - Mobile	34	72	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7778	18,56 Ft
Spain - Mobile	34	74	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7780	18,56 Ft

Utolsó módosítás: 2017. november 30.

Hatály: 2018. január 01.

Általános szerződési feltételek

V. számú melléklet Nemzetközi hang tarifák

				Vodafone			
Spain - Mobile	34	51	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7785	18,56 Ft
Spain - Shared Cost	34	901	320,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7786	18,56 Ft
Spain - Shared Cost	34	902	320,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7787	18,56 Ft
Sri Lanka	94		142,88 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7788	18,56 Ft
Sudan	249		192,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7789	18,56 Ft
Suriname	597		320,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7795	18,56 Ft
Swaziland	268		176,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7796	18,56 Ft
Sweden	46		4,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7798	18,56 Ft
Sweden - Mobile	46	376	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7799	18,56 Ft
Sweden - Mobile	46	518	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7810	18,56 Ft
Sweden - Mobile	46	519	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7818	18,56 Ft
Sweden - Mobile	46	67	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7823	18,56 Ft
Sweden - Mobile	46	7	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7824	18,56 Ft
Sweden - Mobile	46	252	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7825	18,56 Ft
Sweden - Mobile	46	254	20,80 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7826	18,56 Ft
Sweden - Paging	46	74	15 840,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7827	18,56 Ft
Switzerland	41		17,60 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7831	18,56 Ft
Switzerland - Mobile	41	7	144,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7833	18,56 Ft
Switzerland - Mobile	41	860	144,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7836	18,56 Ft
Switzerland - Mobile Others	41	74	464,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7867	18,56 Ft
Switzerland - Mobile Others	41	75	464,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7876	18,56 Ft
Switzerland - Mobile Others	41	7698	464,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7879	18,56 Ft
Switzerland - Mobile Others	41	7699	464,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7880	18,56 Ft
Switzerland - Mobile Others	41	777	464,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7881	18,56 Ft
Switzerland - Mobile Others	41	7997	464,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7884	18,56 Ft
Switzerland - Mobile Others	41	8607	464,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7887	18,56 Ft
Syria	963		176,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7899	18,56 Ft
Taiwan	886		112,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7900	18,56 Ft
Tajikistan	992		166,40 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7901	18,56 Ft
Tanzania	255		480,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7909	18,56 Ft
Thailand	66		25,60 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7917	18,56 Ft
Togo	228		464,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7918	18,56 Ft
Tokelau	690		1 408,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7919	18,56 Ft
Tonga	676		560,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7920	18,56 Ft
Trinidad and Tobago	1	868	228,80 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7979	18,56 Ft
Tunisia	216		608,00 Ft	United Kingdom - Mobile Vodafone	44	7990	18,56 Ft
Turkey	90		49,60 Ft	United Kingdom - NTS	44	560183	316,80 Ft
Turkey - Mobile	90	5	176,00 Ft	United Kingdom - NTS	44	843	316,80 Ft
Turkmenistan	993		176,00 Ft	United Kingdom - NTS	44	844	316,80 Ft
Turks and Caicos Islands	1	649	316,80 Ft	United Kingdom - NTS	44	845	316,80 Ft
Tuvalu	688		792,00 Ft	United Kingdom - NTS	44	870	316,80 Ft

Utolsó módosítás: 2017. november 30.

Hatálya: 2018. január 01.

Általános szerződési feltételek

V. számú melléklet Nemzetközi hang tarifák

Uganda	256		400,00 Ft	United Kingdom - NTS	44	871	316,80 Ft
Ukraine	380		144,00 Ft	United Kingdom - NTS	44	872	316,80 Ft
Ukraine - Mobile	380	63	288,00 Ft	United Kingdom - NTS	44	873	316,80 Ft
Ukraine - Mobile	380	9	288,00 Ft	United Kingdom - NTS	44	70	316,80 Ft
Ukraine - Mobile	380	68	288,00 Ft	United Nations	888		8 880,00 Ft
Ukraine - Mobile	380	39	288,00 Ft	United States	1		6,40 Ft
Ukraine - Mobile	380	67	288,00 Ft	United States - Alaska	1	907	35,20 Ft
Ukraine - Mobile	380	50	288,00 Ft	United States - Hawaii	1	808	30,80 Ft
Ukraine - Mobile	380	66	288,00 Ft	United States - Hawaii	1	800	30,80 Ft
Ukraine - Mobile	380	62	288,00 Ft	United States - Hawaii	1	844	30,80 Ft
United Arab Emirates	971		208,00 Ft	United States - Hawaii	1	855	30,80 Ft
United Kingdom	44		4,00 Ft	United States - Hawaii	1	866	30,80 Ft
United Kingdom - Fixed Other	44	3	20,32 Ft	United States - Hawaii	1	877	30,80 Ft
United Kingdom - Fixed Other	44	55	20,32 Ft	United States - Hawaii	1	888	30,80 Ft
United Kingdom - Fixed Other	44	56	20,32 Ft	Uruguay	598		192,00 Ft
United Kingdom - Mobile HI3G	44	7400	19,20 Ft	US Virgin Islands	1	340	20,94 Ft
United Kingdom - Mobile HI3G	44	7401	19,20 Ft	Uzbekistan	998		79,20 Ft
United Kingdom - Mobile HI3G	44	7402	19,20 Ft	Vanuatu	678		736,00 Ft
United Kingdom - Mobile HI3G	44	7403	19,20 Ft	Venezuela	58		132,48 Ft
United Kingdom - Mobile HI3G	44	7411	19,20 Ft	Viet Nam	84		88,00 Ft
United Kingdom - Mobile HI3G	44	7412	19,20 Ft	Wallis and Futuna Islands	681		960,00 Ft
United Kingdom - Mobile HI3G	44	7413	19,20 Ft	Yemen	967		176,00 Ft
United Kingdom - Mobile HI3G	44	7414	19,20 Ft	Zambia	260		336,00 Ft
United Kingdom - Mobile HI3G	44	74170	19,20 Ft	Zimbabwe	263		448,00 Ft
United Kingdom - Mobile HI3G	44	7426	19,20 Ft				
United Kingdom - Mobile HI3G	44	7427	19,20 Ft				
United Kingdom - Mobile HI3G	44	7428	19,20 Ft				
United Kingdom - Mobile HI3G	44	7429	19,20 Ft				
United Kingdom - Mobile HI3G	44	7445	19,20 Ft				
United Kingdom - Mobile HI3G	44	7446	19,20 Ft				

Utolsó módosítás: 2017. november 30.

Hatálya: 2018. január 01.

Általános szerződési feltételek

VI. számú melléklet Fogalomtár

VI. SZ. MELLÉKLET FOGALOMTÁR

Adatcserélő központ

Adatkicserélő szolgáltatás nyújtását lehetővé tévő osztott elektronikus hírközlő hálózat.

Adatkicserélő szolgáltatás

Előfizetők, elektronikus hírközlési szolgáltatók, vagy információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújtó szolgáltatók által kezdeményezett, illetve fogadott IP alapú adatforgalom továbbítását lehetővé tevő, adatkicserélő központ útján természetes vagy jogi személy adatkicserélő szolgáltató által nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás.

ADSL szolgáltatás

Aszimmetrikus Digitális Előfizetői Vonal, kommunikációs technológia, ami digitális adatátvitelt tesz lehetővé a csavart rézérpárú telefonkábelben. Nem specifikált esetben bele értendő a Telefon-előfizetéses és a Telefon előfizetés nélküli ADSL szolgáltatás is.

Aktiválás/létesítés napja

Az a nap, amikortól a Szolgáltatás rendelkezésre áll.

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

A Szolgáltatással kapcsolatban a feleket megillető jogokat és terhelő kötelezettségeket tartalmazó jelen dokumentum, amely eltérő rendelkezés hiányában kifejezetten a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatásokra vonatkozik.

Áthelyezés

Létesítési hely megváltoztatása.

Átírás

Az Előfizető személyének megváltoztatása.

Dinamikus IP cím (DSL szolgáltatás esetén)

Az Előfizető internetre csatlakozó eszköze minden egyes alkalommal más-más IP címet kaphat.

DSL-modem nélküli szolgáltatás

Olyan DSL szolgáltatás, melyhez az Előfizető saját felelősségére és érdekkörében biztosítja az DSL-modemet.

Általános szerződési feltételek

VI. számú melléklet Fogalomtár

DSL-modemes szolgáltatás

Olyan DSL szolgáltatás, melyhez az Előfizető az DSL-modemet Szolgáltatótól kapja használatra mindaddig, amíg az Egyedi Előfizetői Szerződés Felek között hatályosan a használati jog átadásáról rendelkezik.

Egyedi Előfizetői Szerződés

A szerződési ajánlat elfogadásával létrejött egyedi szerződés.

Egyéni Előfizető

Egyéni Előfizető az a természetes személy Előfizető, aki gazdasági vagy szakmai tevékenységén kívül veszi igénybe a Szolgáltatást. A Szolgáltató biztosítja, hogy az Előfizető egyszerű módon és ingyen megtehesse az egyéni Előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát. Kizárólag üzleti célú helyiségben létesített Előfizetői hozzáférési pont esetében az Előfizető egyéni minősítést nem kezdeményezhet.

A 14. életévét betöltött kiskorú vagy cselekvőképességet korlátozó gondnokság alá helyezett személy csak törvényes képviselőjének beleegyezésével lehet Előfizető. A 14. életévét be nem töltött kiskorú vagy cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt álló személy nevében törvényes képviselője köthet Előfizetői Szerződést.

Előfizető

Bármely természetes személy, jogi személy, jogi személyiség nélküli társaság vagy egyéb gazdálkodó szervezet, aki a Szolgáltató által nyújtott Szolgáltatás Előfizetője/felhasználója, a szerződés felett rendelkezési jogot gyakorol, a szerződés alanya.

Előfizetői szerződés

A Szolgáltató és az Előfizető között, az Előfizető által megjelölt Szolgáltatás igénybevételére létrejött szerződés, mely áll az Egyedi Előfizetői Szerződésből és a Szolgáltató mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételeiből.

Előre fizetett („prepaid”) szolgáltatás

Ha az Előfizető a Szolgáltatás igénybevétele előtt a Szolgáltató által meghatározott összeget előlegként a Szolgáltatónak megfizeti, úgy a Szolgáltató a Szolgáltatást mindaddig nyújtja, amíg az Előfizető által befizetett előleg az Előfizető által bonyolított forgalmat fedezi. Az előleg teljes felhasználását követően az Előfizető újabb előleget fizethet be. Egyes előre fizetett Szolgáltatások esetén a Szolgáltató a szerződés hatályba léptető feltételeként határozhatja meg az Előfizető szerződésszerű teljesítését. Az előre fizetett időszak a Szolgáltatás üzembe helyezésétől az egyedi Előfizetői szerződésben feltüntetett, az Előfizető által vállalt időtartam végéig tart. Az előre fizetett („prepaid”) Előfizetői szerződésre, így különösen a megkötésére, módosítására, felmondására, megszüntetésére a jelen ÁSZF-ben írtak megfelelően alkalmazandók.

Éves rendelkezésre állás

Általános szerződési feltételek

VI. számú melléklet Fogalomtár

Az év 365 napját figyelembe véve számolandó érték, mely a Szolgáltatás minimális működőképességi napjainak számát adja meg %-ban.

Pl.: 98%-os éves rendelkezésre állás $(365/100)*98= 357,7$ nap.

Fix IP cím (egyres internet szolgáltatások esetén)

Az Előfizető internetre csatlakozó eszköze minden egyes alkalommal azonos IP címet fog kapni.

Általános szerződési feltételek

VI. számú melléklet Fogalomtár

Garantált sebesség

A Szolgáltatáshoz rendelt és az Előfizetői szerződésben rögzített, a Szolgáltató által az adott előfizetői hozzáférési ponton le- és feltöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.

Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei

A Szolgáltató hálózatát, illetve a Szolgáltatásokat általánosan jellemző szolgáltatásminőségi követelmény. A jelen ÁSZF kifejezett eltérő hivatkozása híján a hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékei megegyeznek a vonatkozó, kötelezően teljesítendő, a Szolgáltatásminőségi követelmények szerinti célértékekkel, sebesség esetén a megfelelő Garantált sebességgel.

Hozzáférési pont

A távközlési hálózat azon pontja, amely a végfelhasználói berendezések csatlakoztatására szolgál (DSL-modemes szolgáltatásnál az DSL modem Előfizető oldali interfésze, DSL-modem nélküli szolgáltatásnál és telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatásoknál az DSL modemhez kapcsolódó hálózati leválasztó szűrő / hálózat végződtető berendezés Előfizető oldali interfésze).

Határozott időtartam

Az a szerződéses időszak, amelyre hivatkozva Előfizető az akciós árlistában meghirdetett kedvezményekre jogosulttá vált. Az Előfizető vállalja, hogy bármilyen ezen időszakon belüli, az Előfizető érdekkörében felmerülő okból történő megszűnés esetén az ÁSZF [12.7.1.](#) pontjában meghatározott összeget megfizeti a Szolgáltató felé.

Internet

Nyílt architektúrájú, TCP/IP alapú nemzetközi adatátviteli hálózat és a hálózaton elérhető tartalom együttesen.

IP cím

IPv4: Olyan 32 bites egész szám, amely a hálózatra csatlakoztatott egy adott eszköz egyértelműen beazonosít. Az IP címet 4 db 8 bites decimális számként írjuk le, pontokkal elválasztva (pl.: 192.168.42.1).

IPv6: Az IPv4 128 bites továbbfejlesztett változata (pl: 2001:0db8::34d2:0000:1428:57ab).

Kapcsolattartó

Az egyedi Előfizetői szerződésben az Előfizető harmadik személyt is megjelölhet, mint elsődleges kapcsolattartót az Előfizetői szerződés tekintetében. Kapcsolattartó megadása még részben sem mentesíti az Előfizetőt a jelen ÁSZF-ben meghatározott őt terhelő értesítési, illetve egyéb információs kötelezettségek alól. A kapcsolattartó az Előfizető képviselőjében csak megfelelő meghatalmazás megléte esetén jogosult eljárni, egyebekben csupán kapcsolattartási jogosultsága van, ügyintézésével nem bír.

Általános szerződési feltételek

VI. számú melléklet Fogalomtár

Kínált letöltési sebesség

Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton letöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa.

Kínált feltöltési sebesség

Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton feltöltési irányban elérhető, a szolgáltatáshoz rendelt adatátviteli sebesség felső elméleti határa.

Garantált letöltési sebesség

Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton letöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.

Garantált feltöltési sebesség

Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton feltöltési irányban teljesíteni vállalt legkisebb adatátviteli sebesség.

Csomagban foglalt adatforgalom

Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített havi díjban foglalt az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton mért adatmennyiség, amely le- és feltöltési irányban fogadott és küldött adatmennyiség összege, vagy csak a letöltési irányban fogadott adatmennyiséggel egyezik meg.

Túlforgalmazás kezelése

Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített, a Csomagban foglalt adatforgalom elérése esetén tett intézkedés.

Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége

Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített módon, az internet hozzáférési szolgáltatás nyújtása során az adott előfizetői hozzáférési ponton az internet hozzáférési szolgáltatás végberendezések közötti megosztási lehetősége támogatott-e (igen/nem).

Felhasználási módok

VoIP, Chat alkalmazások, Közösségi oldalak, Fájlcserélő alkalmazások, Video megosztó alkalmazások, Egyéb

Általános szerződési feltételek

VI. számú melléklet Fogalomtár

Az elektronikus hírközlési szolgáltató által az előfizetői szerződésben rögzített azon forgalmi típus, amelyhez feltétel kapcsolódhat. Az adott felhasználási módra vonatkozó feltétel megadásának módja lehet:

- a) igénybe vehető
- b) nem vehető igénybe
- c) feltételekkel vehető igénybe

Költségviselő

A Szolgáltatás díjainak megfizetését az Előfizető helyett harmadik személy mint költségviselő is vállalhatja, ez esetben a Szolgáltató az esedékes számlákat az Előfizetői szerződésben meghatározott költségviselő nevére és címére állítja ki. A költségviselő személyének a Szolgáltató részéről történő elfogadásához az szükséges, hogy a költségviselő írásban nyilatkozzon arról, hogy a Szolgáltatás díjainak megfizetését magára vállalja.

Az Előfizetőt a jelen ÁSZF alapján terhelő kötelezettségek értelemszerűen vonatkoznak a költségviselőre is a Szolgáltatás díja átvállalásának időtartama alatt, de további Szolgáltatásokat csak az Előfizető írásbeli hozzájárulásának Szolgáltató felé történő bemutatásával együtt igényelhet, a Szolgáltatások lemondására nem jogosult.

A költségviselő és az Előfizető kötelesek a Szolgáltatást érintő minden lényeges információról egymást haladéktalanul értesíteni. Az értesítés elmulasztása és ennek következtében az ilyen lényeges információról való tudomás hiánya, nem mentesíti sem az Előfizetőt, sem a költségviselőt a kötelezettségeik megszegéséhez fűzött jogkövetkezmények alól. Amennyiben a költségviselő a fizetési kötelezettségének az esedékességtől számított 15 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató a díjakat az Előfizetőtől is követelheti, az Előfizető a díjak kiegyenlítéséért kezesként felel. A Szolgáltató az Előfizető kérésére, illetve ha a költségviselő a számlák megfizetésére vonatkozó kötelezettségvállalását írásban visszavonja, az ezt követő számlákat az Előfizető nevére és címére állítja ki.

Leszerelés

Az a nap, amikortól a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtásával felhagy, és az Előfizetői szerződés hatályát veszti.

Létesítési hely/ Telepítési hely

Hozzáférési pont által meghatározott fizikai hely.

Rendszeres karbantartás

Rendszeres karbantartásnak nevezzük azon technikai eszközeink üzemképes állapotban való tartására vonatkozó karbantartási tevékenységeit, amely biztosítja a karbantartás hatására a minőségi célértékek elérésének folyamatos fenntartását. A rendszeres karbantartás biztosítja az üzemelés hatására fokozatosan csökkenő üzembiztonság időszakonkénti növelését, lassítva ezzel a technikai eszközök elhasználódásának folyamatát. Rendszeres karbantartásba tartoznak azok a tevékenységek, amelyek a

Általános szerződési feltételek

VI. számú melléklet Fogalomtár

szolgáltatás nyújtásához szükséges kiszolgáló eszközök meghibásodásának megelőzése érdekében karbantartási munkákat igényelnek.

A rendszeres karbantartási munkákat a Szolgáltató minden héten, kedden és csütörtökön 0-6 óra között hajtja végre. A Szolgáltatás szünetelésével járó rendszeres karbantartást, abban az esetben is, ha azt a fenti időtartamtól eltérő időpontban hajtja végre a Szolgáltató, az Előfizetőt a szünetelést legalább 15 nappal megelőzően, a törzsszöveg [12.1.6.](#) pontjában meghatározott értesítési módokon, alapvetően elektronikus úton, előzetesen értesíti.

Számlaküldési cím

Az a cím, ahova a számla kézbesítésre kerül.

Számlázási cím

Az a cím, amelyre az Előfizető a számla kiállítását kérte, adott esetben a Költségviselő székhelye, telephelye, lakcíme.

Általános szerződési feltételek

VI. számú melléklet Fogalomtár

Szélessávú kábel internet szolgáltatás

Kétirányú, nagysebességű digitális hálózati szolgáltatás, amelynek során az Előfizető a távközlési alapszolgáltató HFC (Hybrid Fiber Coax) hálózatának igénybevételével létesít kapcsolatot a szolgáltató IP gerinchálózatával. A szolgáltatás aszimmetrikus adatátviteli képességet biztosít.

Szolgáltatásminőségi követelmények

A Szolgáltató által célértékek meghatározásával vállalt, kötelezően teljesítendő, a Szolgáltatás minőségét meghatározó elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban rögzített előírások összessége.

Szolgáltató

EXTERNET Telekommunikációs és Internet Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság "csődeljáráás alatt"

Szüneteltetés

Az az időszak, amely alatt az Előfizetői szerződés hatályban marad, de a Szolgáltató a Szolgáltatás nyújtását szünetelteti.

Tartós adathordozó

Olyan eszköz, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze.

Távközlési Alapszolgáltató

Előfizetőnek közcélú távbeszélő vonalat és vagy hangátviteli szolgáltatást biztosító harmadik fél, amelynek együttműködésével biztosítja Szolgáltató Szolgáltatásait.

Telefon-előfizetés nélküli DSL szolgáltatás

Olyan DSL szolgáltatás mely létesítésének és használatának nem feltételek a közcélú telefonvonalon Távközlési Alapszolgáltató felé érvényes telefon-előfizetés, de feltétele a Távközlési Alapszolgáltató hálózatához való hozzáférés.

Telefon-előfizetés státusza/ Telefonvonal státusza

A közcélú telefonvonalon Távközlési Alapszolgáltató felé érvényes telefon-előfizetés lakossági vagy közületi jellege.

Telefon-előfizetéses DSL szolgáltatás

Olyan DSL szolgáltatás mely létesítésének és használatának feltételek a közcélú telefonvonalon Távközlési Alapszolgáltató felé érvényes telefon-előfizetés.

Általános szerződési feltételek

VI. számú melléklet Fogalomtár

Üzleti/intézményi Előfizető

Üzleti/intézményi Előfizető az a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, társadalmi szervezet vagy egyéni vállalkozó magánszemély, aki az Előfizetői hozzáférési pont létesítését vállalkozói (hivatali) tevékenységének ellátása érdekében használt helyiségbe, vagy általa ellenőrzött és harmadik személy illetéktelen hozzáférésétől védett helyre kéri, vagy aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági, szakmai tevékenységi körén belül veszi igénybe az adott Szolgáltatást. Az üzleti/intézményi Előfizető alkalmazottja/tagja által használt, az egyéni Előfizetői kategóriára előírtak szerint meghatározott helyiségbe, illetőleg helyre is kérheti az Előfizetői hozzáférési pont létesítését.

Vagyoni biztosíték

Az Előfizető szerződésszegése esetén, a korlátozás ([5.2. pont](#)) elkerülése végett az Előfizető által a Szolgáltatónak nyújtandó óvadék/bankgarancia/kezességvállalás, amelynek mértéke legalább a lejárt tartozás plusz az utolsó 3 (három) hónapra eső (rövidebb létidőszak esetén a teljes létidőszakból kalkulálva arányosan három hónapra vetített) előfizetési díj összegének megfelelő összeg.

Vezeték nélküli (mobil) Internet szolgáltatás

3G/UMTS és/vagy GPRS telefon vagy ilyen telefonhoz/modemhez/adatkártyához kapcsolt számítógép segítségével biztosított vezeték nélküli (mobil) szélessávú kapcsolódás az Internethez. Felek a 3G/UMTS hálózaton nyújtott Szolgáltatást tekintik szélessávú vezeték nélküli (mobil) internet elérési szolgáltatásnak. A 3G/UMTS lefedettségi területen kívül a Szolgáltatás a GPRS csomagkapcsolt technológia segítségével történik.

VDSL szolgáltatás

A VDSL szolgáltatás VDSL technológián alapuló, gyors Internet hozzáférés céljára kifejlesztett szélessávú ADSL hozzáférési szolgáltatás. A szolgáltatás a meglévő, a távbeszélő előfizetői hálózatba telepített sodrott rézvezetőt felhasználva a hagyományos távbeszélő szolgáltatás felett nagysebességű, aszimmetrikus adatátviteli képességet biztosít, amely Internet és más szolgáltatások nyújtását is lehetővé teszi.

Végfelhasználó

Szolgáltatás tényleges igénybevevője, aki az Előfizető felhasználói nevét és jelszavát használja, de az Előfizetőtől eltérő személy.

Budapest, 2018. április 25.

Externet Zrt. „cs.a.”