



One Magyarország Zrt.

Általános Szerződési Feltételei

a jogelőd DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft. által nyújtott
televíziós, internetes és telefonos szolgáltatásokra

L. melléklet

A jogelőd DIGI Távközlési és Szolgáltató Kft. szolgáltatásainak igénybevételére vonatkozó előzetes tájékoztatók

Készítés időpontja	2004. december 19.
Módosítás időpontja	2025. augusztus 27.
Hatályba lépés időpontja	2025. október 01.

Tartalom

1. ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS – MŰSORTERJESZTÉSI (KÁBELTELEVÍZIÓ, MŰHOLD, IPTV) SZOLGÁLTATÁS.....	3
2. ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS – HELYHEZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS.....	26
3. ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS – HELYHEZ KÖTÖTT TELEFON SZOLGÁLTATÁS	49
4. ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS – MŰSORTERJESZTÉSI (KÁBELTELEVÍZIÓ) SZOLGÁLTATÁS i-TV HÁLÓZATON	71

1. ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS – MŰSORTERJESZTÉSI (KÁBELTELEVÍZIÓ, MŰHOLD, IPTV) SZOLGÁLTATÁS

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló rendeletben (a továbbiakban: Eszmr.) meghatározott, egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértéke:

Televízió csomagok díjai						
Díjcsomag megnevezés	D FIX TV 2022	D FIX TV – IPTV 2022	D SAT MINI	D SAT TV	CSALÁDI PRÉMIUM	CSALÁDI PRÉMIUM HD
Rendszeres díjak	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft
Előfizetési díj	5770 Ft/hó	5770 Ft/hó	3870 Ft/hó	6180 Ft/hó	7490 Ft/hó	7490 Ft/hó
Használati díj	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Forgalmi díjak	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
A szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak*	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft
Belépési díj	500 Ft	500 Ft	500 Ft	500 Ft	500 Ft	500 Ft

Egyéb televízió csomagok díjai		
Díjcsomag megnevezés	DIGITÁLIS KÖZSZOLGÁLATI	KÖZSZOLGÁLATI
Rendszeres díjak	0 Ft	0 Ft
Előfizetési díj	1350 Ft/hó	980 Ft/hó
Használati díj	nincs	nincs
Forgalmi díjak	nincs	nincs
A szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak*	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft
Belépési díj	500 Ft	500 Ft

Prémium televízió csomagok díjai						
Díjcsomag megnevezés	HBO Super Pak	HBO Super MaxPak	Felnőtt csomag	FilmBox Pak	HBO MaxPak	HBO Pak
Rendszeres díjak	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft
Előfizetési díj	3000 Ft/hó	3600 Ft/hó	10 Ft/hó	1990 Ft/hó	4156 Ft/hó	3115 Ft/hó
Használati díj	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Forgalmi díjak	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs

A szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak*	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Belépési díj	500 Ft	500 Ft	500 Ft	500 Ft	500 Ft	500 Ft

*új kábeles előfizetői szerződés megkötése esetén, a megrendelt szolgáltatások számának függvényében

A díjsomagok értékesítése 2024. december 31. napjával lezárásra került.

Funkciók fogyatékossgal élő végfelhasználóknak:

Nem tartalmaz ilyet az előfizetés.

A szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban további díjak, költségek merülhetnek fel, amelyeket az ÁSZF tartalmazza, vagy amelynek összegében annak felmerülésekor a felek megállapodnak.

A vezetékes műsorterjesztési szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó egyszeri díjtételekről az alábbi táblázat nyújt részletes tájékoztatást:

Díjtétel neve	Bruttó díj
Belépési díj	500 Ft
Bekötési díj	15.000 Ft
Szerelési díj (1db vételi pont esetén)	6.000 Ft
Szerelési díj (2db vételi pont esetén)	8.000 Ft
Szerelési díj (3db vételi pont esetén)	10.000 Ft
Szerelési díj (két vagy több vezetékes szolgáltatás egyidejű megrendelése esetén)	12.000 Ft
Hálózatcsatlakozás mérési díj (kiszállásonként)	2.500 Ft
Hálózatcsatlakozás mérési díj (konnektoronként)	250 Ft
Szerződésmódosítási díj	550 Ft
Áthelyezési díj (épületen belül vagy kiépített hálózat esetén)	10.000 Ft
Áthelyezési díj (épületen kívülre)	5.000 Ft
Átszerelés (leszerelés)	2.500 Ft
Plusz vételi hely kialakítása	4.000 Ft
A korlátozott szolgáltatással arányos díj mértéke	Szolgáltató nem alkalmaz díjat
Korlátozás feloldási díj	5000 Ft
Kábeltévé, internet, mobilinternet szolgáltatás szüneteltetési díj (havonta)	550Ft
Kiszállási díj	5.500 Ft
Helyszíni intézkedés esetén a szüneteléshez kapcsolódó visszakapcsolási kiszállási díj	2.500 Ft
Csomagváltási díj	2.500 Ft
Express kiszállási díj	10.000 Ft
Számlamásolat kérésének díja	1.000 Ft
Csekk pótlásának díja	500 Ft
Fizetési felszólítás értesítés	600 Ft
Szolgáltatás korlátozás értesítés	1.000 Ft
Értesítés felmondásról	1000 Ft

HD beltéri egység bérleti díja	500 Ft/hó
HD beltéri egység bérleti díja (Invitel hálózatok)	690 Ft/hó*
HD beltéri egységhez távirányító	2.000 Ft
SD beltéri egységhez távirányító	2.000 Ft
RCA kábel	500 Ft
RF kábel	500 Ft
RGB kábel	1000 Ft
SCART kábel	500 Ft
HDMI kábel	2000 Ft
Tápkábel	1000 Ft
ÁSZF igénylése nyomtatott formában	1.000 Ft
Előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal a hangfelvétel másolásának díja	0 Ft
Hangfelvétel másolásának díja	1.000 Ft
Rezsi, órabér (szerelésnél)	5.000 Ft
DIGI Smart CAM bérleti díja	500 Ft/hó
DIGI Smart CAM bérleti díja (Invitel hálózatok)	690 Ft/hó*

A vezeték nélküli (műholdas) műsorterjesztési szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó egyszeri díjtételekről az alábbi táblázat nyújt részletes tájékoztatást:

Díj megnevezése	Összege
Belépési díj	500 Ft
Szerelési díj (1 db TV-re)	17.000 Ft
Szerelési díj (2 db TV-re)	19.000 Ft
Szerelési díj (3 db TV-re)	20.000 Ft
Szerelési díj (társkészülék esetén, 2. készülék)	5.000 Ft
Szerelési díj (társkészülék esetén, 3. készülék)	10.000 Ft
Szerelési díj (társkészülék esetén, 2. és 3. készülék)	10.000 Ft
Kártya aktiválási díj (kártyánként)	6.000 Ft
Áthelyezés (1 le és 1 felszerelés díja)	6.000 Ft
Áthelyezési díj (épületen belül)	10.000 Ft
Kiszállás díja	5.500 Ft
Helyszíni intézkedés esetén a szüneteléshez kapcsolódó visszakapcsolási kiszállási díj	2.500 Ft
Szerződéses adatok módosításának díja	550 Ft
Szerződés átírása (új tulajdonosra)	4.000 Ft
A korlátozott szolgáltatással arányos díj mértéke	Szolgáltató nem alkalmaz díjat
Korlátozás feloldási díj	5000 Ft
Kikapcsolt szolgáltatás visszakapcsolási díja	5000 Ft
Kártyapótlás díja kártyánként (elveszett vagy megrongálódott kártya pótlása esetén)	6.000 Ft
Kártyapótlás díja kártyánként (az eszköz nem rendeltetésszerű használatának betudhatóan elveszett vagy megrongálódott kártya pótlása esetén)	10 000Ft
Programcsomag módosítás díja	1.500 Ft

HDMI Set-top-box vételára	70.000 Ft
HD beltéri egység vételára	15.000 Ft
HD beltéri egység csere kiszállási díj	5.000 Ft
DIGI Smart CAM csere kiszállási díj	5.000 Ft
ÁSZF igénylése nyomtatott formában	1.000 Ft
Tetőre történő szerelés	5.000 Ft
Rezsi, órabér (szerelésnél)	5.000 Ft
Előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal a hangfelvétel másolásának díja	0 Ft
Hangfelvétel másolásának díja	1.000 Ft
Fizetési felszólítás értesítés	600 Ft
Díj megnevezése	Összege
Szolgáltatás korlátozás értesítés	1.000 Ft
Értesítés felmondásról	1000 Ft
Csekk pótlásának díja	500 Ft
Számlamásolat kérésének díja	1.000 Ft

A televízió, illetve a prémium televízió díjsomagok csatornakiosztását a mindenkor érvényes ÁSZF tartalmazza.

A táblázatban feltüntetett prémium televízió díjsomagok a főcsomagok mellé igényelhető, amennyiben a televízió díjsomag az érintett szolgáltatási területen az Előfizető számára elérhető. A prémium díjsomag határozott időtartamú megrendelése esetén annak hatálya kiterjed, az alap televízió díjsomagokra is.

A műsorterjesztési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban további egyéb díjak, költségek merülhetnek fel, amelyeket a mindenkor érvényes ÁSZF tartalmazza, vagy amelynek összegében annak felmerülésekor a Felek megállapodnak.

A szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek: nincs

A határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételek: nincs

A határozott idejű szerződés Eht. 134. § (15)-(15b) bekezdés szerinti megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek: nincs külön díja

készülékkezdvezmény megtérítésével kapcsolatos feltételek: nincs

a készülékkezdvezmény összege és számítási módja: nincs

az elektronikus hírközlő végberendezés hálózati zárának feloldására - hálózat-függetlenítésre - vonatkozó tájékoztatás: nem tartalmaz készüléket, amennyiben igen kártyafüggetlen készülék kerül értékesítésre

Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén

A Szolgáltató a szolgáltatást felügyelet, karbantartás és hibaelhárítás biztosításával nyújtja. E szolgáltatások biztosítását a Szolgáltató azonban csak a felelősségi határát képező pontig, az előfizetői hozzáférési pontig garantálja. Az előfizetői végberendezésekkel kapcsolatos karbantartásra és hibaelhárításra a Szolgáltató felelőssége csak akkor terjed ki, ha az eszközöket ő bocsátotta az Előfizető rendelkezésére, minden más esetben a végberendezés használhatóságáért, karbantartásáért és esetleges hibáinak kijavításáért az Előfizető felel. Az ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan – a hivatalosan megjelölt hibabejelentési csatornán keresztül

tett - bejelentés, amely az Előfizetői Szerződés nem szerződésszerű teljesítésével függ össze, így különösen valamely, az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul (a továbbiakban: hibabejelentés). 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.

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban meghatározott, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei

A Szolgáltató által a szolgáltatásnyújtás megkezdésére vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa. A Szolgáltató ezen kötbér felét fizeti meg, amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére műszaki okból mégsem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig. Áthelyezés esetén amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A Szolgáltató a kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán írja jóvá. Átírás esetében, a határidő Szolgáltató által történő be nem tartásakor a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni. 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. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabejárató eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát 72 órán belül kijavítani. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

a hibabejelentés kivizsgálásáról szóló értesítés valamint a hibaelhárításról szóló értesítés elmaradása esetén a fenti értesítésekre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig;

a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra. Ha a hibaelhárítás elhúzódása, illetve elmaradása nem a Szolgáltatónak betudható, illetve ha a hibát az Előfizető okozta, a Szolgáltató kötbérfizetésre nem köteles. Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha:

a hibát nem az ÁSZF-ben írtak szerint jelentették be;

a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította;

a javítás elhalasztását az Előfizető kérte;

a hiba okát az Előfizető idézte elő;

a hiba elhárítása, illetve javítása az Előfizetőnek felróhatóan nem valósult meg határidőben. Amennyiben a Szolgáltató a hibabejelentés kivizsgálásának eredménye és a hibaelhárítás megtörténte kapcsán fennálló értesítési kötelezettségének késedelmesen tesz eleget, akkor a kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese, melyet a Szolgáltató - az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől - minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig köteles az Előfizető részére megfizetni. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke a vetítési alap nyolcszorosa, melyet a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra köteles az Előfizető részére megfizetni. A Szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke – a hiba

kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra – a vetítési alap négyszerese, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást csak az Előfizetői Szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével képes 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. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes és a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. Kötbérfizetési kötelezettségének 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 kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírva; az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető választása szerint egy összegben, jelenlévők esetében az Ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg. Amennyiben az Előfizetőn kívül álló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat az Előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti.

Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke:

A Szolgáltató által a szolgáltatásnyújtás megkezdésére vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés szerinti díjsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa. A Szolgáltató ezen kötbér felét fizeti meg, amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére műszaki okból mégsem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig. Áthelyezés esetén amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A Szolgáltató a kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán írja jóvá. Átírás esetében, a határidő Szolgáltató által történő be nem tartásakor a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni. 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. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabejárató eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát 72 órán belül kijavítani. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles: a. a hibabejelentés kivizsgálásáról szóló értesítés valamint a hibaelhárításról szóló értesítés elmaradása esetén a fenti értesítésekre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténteig; b. a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra. Ha a hibaelhárítás elhúzódása, illetve elmaradása nem a Szolgáltatónak betudható, illetve ha a hibát az Előfizető okozta, a Szolgáltató kötbérfizetésre nem köteles. Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha:

- a. a hibát nem az ÁSZF-ben írtak szerint jelentették be;
- b. a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította;
- c. a javítás elhalasztását az Előfizető kérte;
- d. a hiba okát az Előfizető idézte elő;
- e. a hiba elhárítása, illetve javítása az Előfizetőnek felróhatóan nem valósult meg határidőben. Amennyiben a Szolgáltató a hibabejelentés kivizsgálásának eredménye és a hibaelhárítás megtörténte kapcsán fennálló értesítési kötelezettségének késedelmesen tesz eleget, akkor a kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese, melyet a Szolgáltató - az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől - minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténteig köteles az Előfizető részére megfizetni. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke a vetítési alap nyolcszorosa, melyet a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra köteles az Előfizető részére megfizetni. A Szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke – a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra – a vetítési alap négyszerese, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást csak az Előfizetői Szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével képes 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. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes és a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. Kötbérfizetési kötelezettségének 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 jóváírva;
- b. az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető választása szerint egy összegben, jelenlévők esetében az Ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg. Amennyiben az Előfizetőn kívül álló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat az Előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti

Kötbérfizetés módja:

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap: a hibabejelentés hónapja rávonatkozó, Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes és a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. Kötbérfizetési kötelezettségének 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 jóvá írva;

b. az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető választása szerint egy összegben, jelenlévők esetében az Ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg. Amennyiben az Előfizetőn kívül álló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat az Előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti.

Kötbérigények intézése

A Szolgáltató felelőssége kizárólag felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható, illetve ha bizonyítja, hogy a hiba felelősségi körén kívül vagy elháríthatatlan ok miatt keletkezett, vagy a hibát az Előfizető okozta. A kötbér mértékét, számításának módját és feltételeit az ÁSZF tartalmazza. Jelen pont szerinti rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az Üzleti Előfizetői Szerződés tartalmazhatja

Az előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre:

A szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak:

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt tájékoztatni a panasz kezelésével kapcsolatos eljárásról az alábbiak szerint:

- a. a panasz megtételének módjai, feltételei;
- b. a panasz Szolgáltató általi kezelésének határideje, a válasz módja;
- c. az Előfizető jogorvoslati jogai, amennyiben nem ért egyet a Szolgáltató válaszában foglaltakkal – a területileg és hatáskörileg illetékes hatóságok, illetve alternatív vitarendezési fórumok és bíróságok megnevezésével.

A szolgáltatóváltás, számhordozás és egyéb azonosítók hordozásának késedelmes végrehajtása esetén az előfizetőnek járó kötbér:

Helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén:

Az átvevő szolgáltató köteles a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíteni. Az átvevő szolgáltató köteles ezen értesítést követő második munkanap számátadási időablakára a hordozást legkésőbb a számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig a KRA-nak bejelenteni, kivéve a következő bekezdésben (a, b, c) foglalt esetet. E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

Amennyiben

- a) az előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy
 - b) a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy előfizető hozzáférési pont kiépítése szükséges, vagy
 - c) tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozását igénylik,
- akkor az átvevő szolgáltató legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig köteles a KRA-nak a számhordozást bejelenteni. E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

Mobilrádió telefon szolgáltatás esetén:

A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatás csomagok egyidejű átadásával, a díjmentes szolgáltatás, és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint 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. A Szolgáltató Átadó szolgáltatóként a

számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha: a) a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható a www.one.hu/aszf „A” mellékletében meghatározott adatok és dokumentumok alapján; b) az Előfizetőnek a számhordozási igény Átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az Átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 (harminc) napja lejárt számlatartozása van, amelyről az Átadó szolgáltató az Előfizetőt az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette; vagy c) az Átadó szolgáltató a fentiek szerinti egyeztetést igényel. Amennyiben az Átadó szolgáltató a számhordozást az egyeztetésre tekintettel utasította el, az Átadó és Átvevő szolgáltató köteles az egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 (öt) munkanapon belül lefolytatni. Az eredményes egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az Átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételten benyújtott számhordozási igényt az Átadó szolgáltató nem utasíthatja el. Számhordozás kezdeményezése esetén az Előfizetőnek az Átadó szolgáltatóval szembeni, a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az Előfizető képviseletében az Átadó szolgáltatónál eljáró Átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az Előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az Átadó szolgáltatónál köteles 8 (nyolc) munkanapon belül kiegyenlíteni. Amennyiben az Átvevő szolgáltató az Előfizető tartozását átvállalja, úgy az Átvevő szolgáltató jogosult az Előfizető részére az átvállalt tartozást kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

A számhordozás kezdeményezése a One-nál, mint átvevő Szolgáltatónál.

A One, mint átvevő Szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését ügyfélszolgálatán teszi lehetővé. Az Előfizetőnek – az új Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – a One, mint átvevő Szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során a) a One, mint átvevő Szolgáltató azonosítja az Előfizetőt és új Előfizetői Szerződést köt; b) a DIGI, mint 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 a One-nak, mint átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására. A számhordozási megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba. A One, mint átvevő Szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy – a számátadási időablak alatt a Szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet; – a hangposta-üzenetek nem vihetők át; – előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvész, kivéve, ha az átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik; – az átdó szolgáltató által kedvezményen értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átdó szolgáltató a hálózati zárat feloldotta; – az Előfizetőnek az Átdó Szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása keletkezik, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik, melyet az Előfizető az Átdó Szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni, vagy – amennyiben az Átvevő Szolgáltató a számlatartozás kiegyenlítését átvállalja – az Átvevő Szolgáltatónál az általa megadott feltételekkel. – az Átdó Szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén - az Átvevő Szolgáltató köteles az Átdó Szolgáltatóval egyeztetni, amely az Előfizető közreműködését is igényelheti. Ezt követően a One, mint átvevő Szolgáltató jár el az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az átdó szolgáltatónál az Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során. Az átdó szolgáltató a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig köteles biztosítani. A One, mint átvevő Szolgáltató a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átdó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíti. A Szolgáltató ezen értesítést követő munkanapon a számhordozást a következő munkanap számátadási időablakára – legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző nap 12 óra 00 percig – bejelenti a KRA-nak, kivéve, ha: – az Előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri; vagy – egyeztetés során nem a legkorábbi számhordozási időablakot választották; mely esetekben a Szolgáltató

legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig köteles a KRA-nak a számhordozást bejelenteni. E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek. Az átadó szolgáltató 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 a KRA-ban a tranzakció zárásáig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást. A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az Előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 144. § (4) bekezdésének megfelelően 1 (egy) munkanapon belül értesíteni.

A számhordozási igény visszavonása

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

Tájékoztatás arról, hogy az előre fizetett díjú elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetőjének szolgáltatóváltás esetén milyen feltételekkel kell visszatéríteni a megmaradt egyenlegét:

nincs ilyen szolgáltatás.

g) tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz.

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a www.one.hu oldalon teszi közzé.

Az internet-hozzáférés szolgáltatásra vonatkozó további tájékoztatás

a) az Eszmr.-ben meghatározott szolgáltatásminőségi követelmények célértékei tekintetében legalább a következők:

ab) nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatás esetén, amennyiben a szolgáltató legalább részben ellenőrzést gyakorol a szolgáltatás nyújtásához használt elektronikus hírközlő hálózat elemei felett, vagy a hálózatot üzemeltető szolgáltatóval a meghatározott szolgáltatásminőség biztosítására vonatkozó szerződést kötött, az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűség és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények;

Az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje:

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét, az előfizetői hozzáférési pont kiépítését, illetve az előfizetői Berendezés, egyéb eszköz Szolgáltató hálózatához való csatlakoztatását (a továbbiakban: a szolgáltatás létesítése) az Előfizetői Szerződés megkötését követő 15 napon belül biztosítja, illetve végzi el, ha ennek feltételei fennállnak, illetve ha a Felek nem egyeztek meg ettől eltérő időpontban. Amennyiben a Felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésének konkrét időpontjában állapodnak meg, úgy ebben az időpontban, de legfeljebb az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 napon belül a Szolgáltató a megadott szolgáltatás nyújtását megkezdi. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fent megjelölt időpontban az előfizetői 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.

b) a szolgáltató által rendelkezésre bocsátott elektronikus hírközlő végberendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel, a végfelhasználók azon jogának sérelme nélkül, hogy a nyílt internet-hozzáféréssel és az EU-n belüli szabályozott hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó kiskereskedelmi díjakkal kapcsolatos intézkedések meghozataláról, továbbá a 2002/22/EK irányelv és az 531/2012/EU rendelet módosításáról szóló, 2015. november 25-i (EU) 2015/2120 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: TSM rendelet) 3. cikke (1) bekezdésének megfelelően választásuk szerinti elektronikus hírközlő végberendezést használhassanak;

c) a díjsomagban foglalt forgalmi vagy összegkeret esetén az ilyen keret összege, a díjsomagban foglalt hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, valamint a kereten túli további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai;

A díjsomagokban foglalt tarifák megegyeznek a lebeszélhetőség felhasználását megelőző díjsomag elemekkel.

d) szolgáltatáscsomag esetén a csomag egyes elemeinek díja külön-külön, amennyiben azokat a szolgáltató egymástól függetlenül is értékesíti;

e) A díjsomagban foglalt adatkeret minden esetben az adott naptári hónap számlázási ciklus zárónapjáig leforgalmazható.

f) a számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések:

A számla tartalma

A Szolgáltató az Előfizető részére küldött számlán az Előfizető által fizetendő valamennyi díjat és esetleges további költséget szolgáltatásonkénti, illetve jogcímenkénti bontásban tünteti fel. A számlán külön feltüntetésre kerülnek a díjazási időszakok és kedvezmények is. A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét forintba kerekítve adja meg. A Szolgáltató a szolgáltatáshoz kapcsolódó az Előfizető részére nyújtott többlet- illetve kiegészítő szolgáltatások díjait a számlán egyértelműen és külön feltünteti. Az előfizetési díjról szóló számla közvetített szolgáltatást tartalmaz. Összevont számlázás A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek nyújtott összes előfizetői szolgáltatásról (televízió, internet, telefon, illetve kiegészítő szolgáltatások) egy, a szolgáltatási díjakat összevontan tartalmazó számlát kiállítani. Amennyiben az Előfizető által a Szolgáltatónak megfizetett díj, az ilyen módon kiszámlázott szolgáltatási díjakat teljességgel nem fedezi, abban az esetben a Szolgáltató a következő sorrendben számítja be az Előfizető által teljesített részfizetéseket:

- a. televíziós szolgáltatás;
- b. internet szolgáltatás;
- c. telefon szolgáltatás;
- d. kiegészítő szolgáltatások; illetve:
- e. régebben lejárt tartozás;
- f. azonos lejárat esetén a terheesebb tartozás;
- g. egyenlő mértékben terhes tartozás esetén a kevésbé biztosított tartozás.

A számlával összefüggő további rendelkezések Új Előfizető esetében a Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről külön számlát állít ki. A számlák kiküldése folyamatosan történik az Előfizetők részére, mely időpont nem változtatható meg az Előfizető kérelmére sem. A számlalevelek kézbesítése az Előfizető által megjelölt címen elhelyezett postaládába, postafiókba vagy egyéb, a levelek fogadására alkalmas eszközbe történik. Az Előfizető által kezdeményezett díj- illetve szolgáltatáscsomag-módosítás a következő tárgyhavi számlán jelenik meg.

A számlázás integritása A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás és az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő, illetve az Előfizető által igénybe vett szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az Előfizetői Szerződésben megjelölt díjak szerint. A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, megfelelő biztonsági eljárásokkal védett, külső személyek által nem manipulálható számítógépes automatizáláson alapszik.

g) ha a szolgáltató egyes szolgáltatások, vagy hívásirányok elérésére speciális díjszabást alkalmaz, az alkalmazott díjszabásra vonatkozó tájékoztatás;

A belföldi normál alapdíjas hívásoktól eltérő hívásirányok tarifáit a www.one.hu/aszf tartalmazza.

h) az ügyfélszolgálattal és a szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatás:

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalan, a <https://www.one.hu/hirek-sajtokozlemenyek> oldalon teszi közzé.

i) a teljes, naprakész díjszabás elérhetősége;

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalan, a www.one.hu oldalon teszi közzé.

j) szolgáltatáscsomag esetén a csomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek;

Az Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondását a Szolgáltató minden olyan formában lehetővé teszi, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz. Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani – írásban, sajátkezű aláírásával ellátva. Az Előfizetői Szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis. Szolgáltató a felmondást csak abban az esetben fogadja el, amennyiben az ÁSZF-ben megjelölt hivatalos úton érkezik meg Szolgáltatóhoz az Előfizető egyértelmű azonosítása mellett. Az Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani, abban az esetben is, ha a felmondás oka a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása és az Előfizető a megváltozott feltételek között nem kívánja tovább igénybe venni a szolgáltatást. E nyilatkozat írásban (levélben) tehető meg, az Előfizető saját kezű aláírásával ellátva. 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 közé eshet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni. Az Előfizető általi felmondás gyakorlása semmiféle külön díj fizetéséhez vagy költség viseléséhez nem kötött, azonban az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének, valamint a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól. A Szolgáltató jogosult az elmaradt és felhalmozódott előfizetési és egyéb díjak megfizetése iránt a jogszabályokban meghatározott és részére nyitva álló törvényes utat igénybe venni az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása után is. Amennyiben az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejártá előtt – illetve az Eht. 134. § (6) – (7), illetve a (13) bekezdésében foglalt magatartás tanúsításával – a Szolgáltató felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követeli, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést 60 napos felmondási idővel felmondani.

k) a szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás, tekintettel a természetes

személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: általános adatvédelmi rendelet) 13. cikkében foglaltakra;

A személyes adatok kezelésével összefüggő általános előzetes tájékozódást a Szolgáltató az érintettek részére – főszabály szerint – a honlapján elektronikus formában közzétett írásbeli adatkezelési tájékoztató útján biztosítja, amelynek hozzáférhetősége folyamatosan biztosított (www.one.hu/adatvedelem).

l) a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről, a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott speciális szolgáltatások szolgáltatásminőségi követelmény célértékei;

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalan, a www.one.hu/aszf oldalon teszi közzé.

m) az előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata, tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik - cím, telefonszám, egyéb elérhetőség - feltüntetése, valamint a határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok ismertetése;

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalan, a www.one.hu/aszf oldalon teszi közzé.

a) a segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátjai, ha vannak ilyenek;

A Szolgáltató az Előfizető részére az alábbi hívószámokon biztosítja azt, hogy Előfizető hírt adhasson valamilyen valóságos helyzetéről, illetve segítséget kérhessen az erre szolgáló szervezettől: 104, Mentők; 105, Tűzoltóság; 107, Rendőrség; illetve 112, az európai egységes segélyhívó segélyszolgálati állomások. A segélykérő hívások díjmentesek. A segélyhívások megválaszolása céljából, a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltása, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is a segélyhívószolgálatok és a segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátja a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

b) az előfizetői névjegyzékre vonatkozó nyilatkozat megadásának, módosításának, visszavonásának feltételei és a névjegyzékben feltüntethető adatok típusa.

Ráutaló magatartással történő igénybejelentésnek minősül különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevétele. Ráutaló magatartással csak akkor jön létre Egyedi Előfizetői Szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az Előfizetői Szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak. Az Előfizetői Szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az Előfizetői Szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői Szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább az alábbi adatokat tartalmazó dokumentumot ad az előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor:

Amennyiben értelmezhető, az Előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje az előfizetői névjegyzékkel.

Az internet-hozzáférés szolgáltatás esetére vonatkozó további előzetes tájékoztatás a TSM rendelet 4. cikk (1) bekezdésében foglaltak alapján:

információ arról, hogy a szóban forgó szolgáltató által alkalmazott forgalomszabályozási intézkedések miként befolyásolhatják az internet-hozzáférési szolgáltatás minőségét, valamint a végfelhasználó magánéletének és személyes adatainak védelmét;

Szolgáltató az Előfizető adatainak kezelését az alábbi jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően folytatja: 1. Info. tv.: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény; 2. Eht.: 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről; 3. Eszr.: 2/2015 (III.30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól; 4. GDPR: A természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (GDPR) szóló Európai Parlament és a Tanács (EÜ) 2016/679 számú Rendeletére (2016. április 27.); 5. Számviteli tv.: a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény; 6. Fgytv.: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény; 7. Grt.: a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény. 8. Eker. tv.: az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény; 9. Akr.: 4/2012. (I.24.) NMHH rendelet 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 azonosító kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról; 10. Szhr.: A számhordozás részletes szabályairól szóló 2/2012. (I. 24.) NMHH rendelet Előfizetőnek az Igénybejelentéskor, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor nyilatkoznia kell arról, hogy hozzájárul-e az Eht. 157. §. (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához. Adatkezelésnek számít a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés (GDPR. 4. cikk 2.). Szolgáltató különösen az alábbi adatkezelési célokhoz kérheti az Előfizető hozzájárulását:

a. adatai felhasználásához az előfizetői névjegyzékben, illetve más hasonló címjegyzékben, valamint a tudakozó szolgáltatásban;

b. a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok további felhasználásához;

c. a Szolgáltató által nyújtott további szolgáltatások értékesítése érdekében, illetve üzletszerzés céljából az Előfizető személyes adatainak kezeléséhez;

d. tételes számlamelléklet biztosításához;

e. az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok rögzítéséhez;

f. közvetlen üzletszerzéshez, tájékoztatáshoz, közvélemény- és piackutatáshoz;

g. a hívószám kijelzéshez és hívásátírányításhoz;

h. Előfizető közvetlen értesítéséhez. Szolgáltató az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos, a következőkben felsorolt előfizetői adatokat kezeli meghatározott célból és ideig, kivéve, ha jogszabály ettől eltérően nem rendelkezik. Profilalkotás a személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen a munkahelyi teljesítményhez, gazdasági helyzetéhez, egészségi állapothoz, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, megbízhatósághoz, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják (GDPR 4. cikk 4.). Adatkezelő vagy Szolgáltató az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja

(GDPR. 4. cikk 7.). Adatfeldolgozónak minősül az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az Szolgáltató nevében személyes adatokat kezel (GDPR. 4. cikk 8.).

b) Az esetleges mennyiségi korlátozás, a sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják az internet-hozzáférési szolgáltatásokat és különösen a tartalmak, alkalmazások és szolgáltatások használatát:

A szolgáltató a helyhez kötött internet szolgáltatás esetén nem alkalmaz mennyiségi korlátozást.

A mobilinternet szolgáltatás esetén a díjsomagokban meghatározott adatkeretek felhasználása után a becsült maximális sebesség mértéke 64/64 kbit/s-re lassul, mely az adott naptári számlázási ciklus zárását követő első napon kerül feloldásra.

c) Tájékoztatás a 3. cikk (5) bekezdésében említett szolgáltatások, amelyekre egy adott végfelhasználó előfizet, a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják e végfelhasználó számára nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatásokat; melyek az alábbiak: az internet-hozzáférési szolgáltatásoktól eltérő, bizonyos tartalomra, alkalmazásokra vagy szolgáltatásokra vagy ezek kombinációjára optimalizált szolgáltatásokat, amelyek esetében az optimalizáció szükséges ahhoz, hogy teljesüljenek a meghatározott minőségi szintet igénylő tartalomra, alkalmazásokra vagy szolgáltatásokra vonatkozó követelmények.

A szolgáltató az internet csomagjaiban nem alkalmaz korlátozást meghatározott alkalmazásokra és szolgáltatásokra.

d) Tájékoztatás az internet-hozzáférési szolgáltatás minimális, rendes körülmények között elérhető, maximális, és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességéről helyhez kötött hálózat esetében, illetve a becsült maximális és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességéről mobil hálózatok esetében, továbbá arról, hogy a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességtől való jelentős eltérések miként érinthetik a végfelhasználóknak a 3. cikk (1) bekezdésében megállapított jogai gyakorlását:

A maximális (névleges) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb le- és feltöltési sebesség, amelyet a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele során meg tapasztalhat

A rendes körülmények között elérhető sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amely a naptári naponként az idő 90%-ában meghatározott mértékben az előfizető rendelkezésére áll

A minimális (garantált) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt az a legalacsonyabb le- és feltöltési sebesség, amely minden esetben az előfizető rendelkezésére áll

Becsült (maximális) sebesség: a mobil internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amelynek alapján a felhasználó tájékozódhat arról, hogy a szolgáltató szolgáltatási területén a gyakorlatban milyen legnagyobb sebesség érhető el A becsült maximális sebességre vonatkozó egyedi szolgáltatásminőségi követelmény

célértékének nemteljesítése nem minősül a szolgáltatás hibás teljesítésének e) Tájékoztatás a nemzeti jog értelmében a fogyasztó rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről abban az esetben, ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében az internet-hozzáférési szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan, vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér az a)–d) pontokkal összhangban megadott teljesítménytől.

A Szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából az alábbi intézkedéseket és eljárásrendet alkalmazza a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében:

Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására illetve felfüggesztésére, valamint 15 napos határidővel történő

felmondására az ÁSZF-ben előírt módon és feltételekkel. Amennyiben az Előfizető olyan átalakítást eszközöl a hálózaton, mellyel a Szolgáltatás minőségét a Szolgáltató rendszerén bárhol rontja a Szolgáltató jogosult az így kialakított rendszer kiiktatására. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és végberendezéseket ellenőrizni.

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet a jogszabályok által előírt módon, Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekei védelmében.

A szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságágáról műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodik, továbbá a személyes adatok biztonsága biztosítása körében nyilvántartást vezet a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A biztonsági intézkedések figyelembe veszik a fizikai és környezeti biztonság, az ellátás biztonságának, a hálózatok integritásának szempontjait, kiterjednek a kezelési eljárásokra, a biztonsági események észlelésének módszerére, a monitoring szabályozására,

A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt és indokolt esetben a felhasználót a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető, a felhasználó által tehető intézkedésekről.

Ha a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja a felhasználókat a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében felhasználó által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről.

A szolgáltató együttműködik a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságokkal és egyéb közreműködő szervezetekkel, a vonatkozó jogszabályokban foglalt, elektronikus információbiztonsági feladatainak végrehajtása érdekében.

Az előfizetőt megillető jogok abban az esetben, amikor a Szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre, vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre:

Amennyiben az Előfizető szerint a Szolgáltató nem megfelelően reagál egy biztonsági eseményre, fenyegetésre, úgy az előfizető jogosult és köteles a Szolgáltató bármely ügyfélszolgálati elérhetőségén a biztonsági esemény, fenyegetés megjelölésével a Szolgáltatóhoz fordulni, de nem jogosult a hálózatba beavatkozni, a hálózatot, hálózati berendezés sérülékenységét tesztelni, vizsgálni.

Előfizetői névjegyzékkel kapcsolatos adatkezelés (Eht. 160. §-a szerinti adatkezelés)

A One által nyújtott szolgáltatásokra, az azok keretében végzett adatkezelések jellegére tekintettel az érintetteket speciális jogosultságok is megilletik az előfizetői névjegyzékkel kapcsolatban, valamint az ügyfélszolgálaton rögzített hangfelvételek és az előfizetői szerződések rendelkezésre bocsátása vonatkozásában.

Az érintett számára a One ingyenesen biztosítja az előfizetői névjegyzékkel kapcsolatban, hogy kérésére:

a) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;

b) az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatóak fel – az érintett rendelkezése szerint – közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény-kutatás vagy piackutatás céljából, akkor, ha e célok valamelyikét az előfizető az előfizetői szerződésben kifejezetten megjelölte;

c) lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.

Az érintett szabadon megjelölheti, hogy személyes adatait mely célból vagy célokból (közvetlen

üzletszerzés, tájékoztatás, illetve közvélemény- vagy piackutatás) tilos felhasználni és e tény a One köteles az előfizetői névjegyzékben feltüntetni. A One lehetővé teszi az érintett számára, hogy tiltakozzon a személyes adatainak közvélemény-kutatás céljából történő felhasználása ellen emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz (a továbbiakban: automata hívások) vagy nyilvános adattár felhasználása nélküli, véletlenszerű számképzésen alapuló tárcsázás (a továbbiakban: véletlenszerű hívásgenerátor) keretében. A fenti joggyakorlásra sor kerülhet a szerződéskötés során, illetve az előfizetői szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt is. Amennyiben az érintett korábban tett tiltó nyilatkozatot, akkor az továbbra is érvényben marad. Ellenkező esetben viszont vélelmezni kell, hogy az érintett nem ellenzi a kapcsolatfelvételt közvéleménykutatás céljából, mindaddig, amíg erről az érintett kifejezetten nem nyilatkozik. A One köteles – az érintett jogainak tiszteletben tartása érdekében – a közvéleménykutatót mint hívó felet letiltani erre vonatkozó tiltó nyilatkozat esetén.

Az előfizetői szerződés időtartama, átalakulás, meghosszabbítás, határozatlan idejű, vagy határozatlan idejűvé átalakult szerződés megszüntetésének feltételei:

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

A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg – a audiovizuális médiaeszközzel egybekötött szerződéskötést kivéve- azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét és be kell mutatni azok részletes feltételeit.

Az előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez a vonatkozó jogszabályban foglaltak szerinti készülékvásárlás is kapcsolódik. A 12, illetve 24 hónapos időtartam nem vonatkozik az olyan részletfizetési szerződés időtartamára, amelyben az előfizető vállalta, hogy kizárólag az előfizetői hozzáférési pont létesítését részletekben fizeti.

A határozatlan idejű szerződés esetén az előfizető kötelezettségei a szerződés megszűnéséig állnak fenn.

A határozott idejű szerződés, az előfizető kötelezettségeinek legrövidebb időtartama legalább 12 hónap.

A Szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében a jelen pontban foglalt időtartamnál hosszabb vagy rövidebb minimális előfizetési időszakot is megállapíthat valamely szolgáltatás(ok)ra vonatkozó kedvezmény igénybe vételének feltételéül, mely esetben az akcióban részt vevő Előfizetőre az akcióban meghirdetett feltételek az érvényesek.

A határozott időtartam a szolgáltatás nyújtás megkezdésétől kezdődik.

A szolgáltatás előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetése esetén az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik. A szolgáltatás felfüggesztésének időtartama az előfizetői szerződés határozott időtartamába nem számít bele.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, amely határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a szolgáltató három alkalommal egyértelműen, tartós adathordozó útján tájékoztatja az előfizetőt a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásáról.

A tájékoztatás kiterjed:

a) a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződés lényeges tartalmi elemeire, így különösen az alapvető díjszabásra, a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételére;

- b) az előfizető felhasználási szokásainak figyelembevételével a határozott időtartamú előfizetői szerződéssel igénybe vett szolgáltatás paramétereire az összességében leginkább hasonló legkedvezőbb díjazású díjsomagra, továbbá
- c) a határozott idejű szerződés megszüntetésének általános szerződési feltételekben meghatározott lehetséges módjaira.

A határozott idejű szerződés leteltével a szerződés megszűnik, azaz 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 nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti,
- b) ha a felek közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lépjen.

A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. Nem hosszabbítható meg a szolgáltatáscsomagra vagy szolgáltatásokból és végberendezésekből álló csomagra vonatkozó határozott idejű előfizetői szerződés időtartama, ha a szerződés módosítására azért kerül sor, mert az előfizető internet-hozzáférési szolgáltatás vagy helyhez kötött telefon, illetve mobil rádiótelefon szolgáltat

atás már fennálló igénybevétele esetén szolgáltatótól újabb elektronikus hírközlési szolgáltatást rendel meg, vagy további elektronikus hírközlő végberendezést igényel, kivéve, ha az előfizető a szerződés módosításakor a meghosszabbításhoz kifejezetten hozzájárul.

A határozatlan idejű szerződést, vagy a határozatlan idejűvé átalakult szerződést az előfizető bármikor, további jogkövetkezmény nélkül, azonnali hatállyal felmondhatja. A felmondás azon a napon hatályosul, amikor a felmondás azonosításához szükséges információk a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkeznek. Az előfizető az előfizetői szerződést, egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában megjelöli azt a határnapot, amely naptól a nyúj

tott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e határnapon a szolgáltatás nyújtását megszünteti.

Határozott idejű előfizetői szerződés megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek, tájékoztatás határozatlan és határozott idejű szerződés megkötésének lehetőségéről

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételére határozott idejű szerződést vagy határozatlan idejű szerződést is köthet. A határozatlan idejű szerződés feltételei eltérnek a határozott idejű szerződések feltételeitől, az előfizető határozatlan idejű szerződés esetén kevesebb kedvezményre, vagy kedvezmény nélküli, ÁSZF szerinti havidíjra jogosult, az előfizető a szerződést bármikor, jogkövetkezmény nélkül jogosult azonnali hatállyal felmondani. Határozott idejű szerződés esetén az előfizető díjkedvezményre lehet jogosult, de a határozott időtartam letelte előtt a szerződés előfizető általi felmondása, illetve az előfizető szerződésszegése esetén Szolgáltató általi felmondása a szerződés megszűnéséig igénybe vett valamennyi kedvezmény visszafizetésével jár.

Az előfizető által megtérítendő összeg a határozott idejű szerződésből eltelt időre figyelemmel csak a szerződés megszűnése után állapítható meg, annak számítási módja:

A vizsgálandó időszak a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a határozott idejű szerződés megszűnéséig eltelt napok száma.

Amennyiben az előfizető jogosult a határozott idejű szerződést a határozott időtartam előtt felmondani, különösen a Szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás egyes, ÁSZF-ben leírt esetei alapján történő előfizetői felmondás esetén, a szolgáltató kizárólag a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket követelheti, ha az előfizető a készüléket a felmondást követően is meg kívánja tartani, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezmény nem fűzhet.

Az előfizető jogosult továbbá a határozott időtartam lejártá előtt felmondani az előfizetői szerződést az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás vagy a szolgáltatáscsomag valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatása tekintetében, ha:

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, vagy

c) a szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti.

Ha az előfizető e fenti bekezdés szerinti esetkörben mondja fel a határozott idejű előfizetői szerződést, az előfizető által megtérítendő készülékkezdmény összege nem haladhatja meg sem az előfizetői szerződés megszűnésétől a határozott idő lejártáig fizetendő havi vagy időszakos díjak összegét, sem a készülékkezdménynek a határozott időtartam hátralevő részére eső időarányos részét.

Az előfizetőt megillető kötbérfizetési kötelezettség esetei, meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles az alábbi esetekben:

a) a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő (15 nap, illetve a felek megállapodása szerinti időpont) elmulasztása esetén minden késedelmes nap után a szolgáltatásnyújtás megkezdéséig, vagy a szerződés megszűnéséig, melynek összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egytizede, vagy az előfizetői szerződés szerinti díjsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egyharmad részének nyolcszorosa közül a magasabb összeg. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére 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 fenti kötbér mérték felének megfelelő összegű kötbért fizet az előfizető részére.

Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az előfizetői hozzáférési pont létesítés vagy szolgáltatás megkezdés, ha

- a felek későbbi időpontban állapodtak meg, vagy

- az Előfizető a helyszíni munkálatok feltételeit az előzetesen egyeztetett időpontban nem biztosítja, vagy

- az Előfizető vagy harmadik személy magatartása vagy érdekkörébe tartozó ok miatt a rendszerre való csatlakozás késve vagy nem valósulhat meg,

és mely esetekben a létesítésre vonatkozó határidő a Szolgáltató számára meghosszabbodik.

b) az áthelyezési igénybejelentés elfogadása esetén az irányadó határidő (30 nap, illetve szolgáltató által megjelölt időpont) be nem tartása esetén, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. (5) áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az előfizetői szerződés szerinti díjsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egyharmad részének nyolcszorosa.

c) hibakezeléssel kapcsolatban

1. a hiba nem észlelhetőségéről, illetve nem a szolgáltató érdekkörébe tartozásáról szóló 72 órás, valamint a hibaelhárításról szóló legfeljebb 24 órás értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra, melynek összege a hibabejelentés hónapjára vonatkozó szolgáltatásra vagy szolgáltatáscsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj

összege alapján egy napra vetített összeg,

2. a hiba kijavítására nyitva álló 72 órás határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra, melynek összege a hibabejelentés hónapjára vonatkozó szolgáltatásra vagy szolgáltatáscsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összegnek a

- négyeszerese, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,
- nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető az Előfizetőnek nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be.

d) korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén minden megkezdett késedelmes nap után, melynek összege minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj egy harmincad részének négyeszerese.

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

A Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettségnek a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kifejezetten a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – tesz eleget. A szolgáltató a kötbér összegének meghatározására alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon tünteti fel, 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 oly módon tesz eleget, hogy a) a kötbért az előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben fizeti meg.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetésének módjai

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetésére a következő módokon van lehetőség: a. az Előfizető által egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató által közösen – írásban, a határozott idő lejártát megelőzően tett nyilatkozattal arra vonatkozóan, hogy a határozott idő leteltével az Előfizetői Szerződést megszünteti(k); b. Szolgáltatói felmondással; c. Előfizetői felmondással; d. Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással; e. a Felek közös megegyezésével f. Előfizető elállási jogának gyakorlásával. Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben a szolgáltatás létesítésére meghatározott határidőt túllépi, akkor a szolgáltatás megkezdését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Ilyen esetben a Felek kötelesek egymással elszámolni, vagyis a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig ezzel egyidejűleg köteles a részére átadott eszközöket, Berendezéseket a Szolgáltató részére visszaszolgáltatni. Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött Egyedi Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az Egyedi Előfizetői Szerződéstől.

A vitarendezés eredménytelensége esetén az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság

Honlap: www.nmhh.hu
E-mail: info@nmhh.hu
Cím: 1376 Budapest, Pf. 997.
Telefon: (+36 1) 468 0500

Fővárosi és megyei kormányhivatalok (fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatkör)
Az illetékes kormányhivatalok elérhetőségei a www.kormanyhivatal.hu/hu linken érhetőek el.
Gazdasági Versenyhivatal
Honlap: www.gvh.hu e-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu
Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5., Telefon: (+36 1) 472-8851

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
Honlap: <http://www.naih.hu/>
E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu
Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9 Telefon: (+36 1) 391 1400
Budapesti Békéltető Testület Honlap: <http://www.bekeltet.hu/>
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.,
Telefon: (+36 1) 488 21 31

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a Felek közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése; A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. A Felek a közöttük felmerült jogvitákat tárgyalásos úton kísérik meg rendezni, ennek eredménytelensége esetén a polgári perrendtartásról szóló törvény szerint illetékes bíróság jár el.

Az Előfizető az elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos, méltánylást érdemlő érdekeinek sérelme esetén panasszal fordulhat a Média- és Hírközlési Biztoshoz. Az eljárás díjmentes, időtartama legfeljebb 40 nap.

A Média- és Hírközlési Biztos elérhetőségei:
Honlap: www.mediaeshirkozlesibiztos.hu
Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.
Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.
Telefon: (+36 1) 429 8644
Fax: (+36 1) 429 8761

2. ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS – HELYZEHZ KÖTÖTT INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló rendeletben (a továbbiakban: Eszmr.) meghatározott, egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértéke:

FTTB és FTTH hálózaton nyújtott internet szolgáltatások						
Díjcsomag megnevezés	D FIX NET 100 - FTTB 2022	D FIX NET 250 - FTTH 2023	D FIX NET 500 FTTB/FTTH 2023	D FIX NET 1000 - FTTH 2023	D FIX NET 1000 FTTB REGIO	NetMAX
Maximális (névleges) le-és feltöltési sávszélesség 100%-a.	100/100 Mbit/s	250/100 Mbit/s	500/300 Mbit/s	1000/300 Mbit/s	1000/250 Mbit/s	500/100 Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető le-és feltöltési sávszélesség	60/60 Mbit/s	175/70 Mbit/s	300/180 Mbit/s	700/210 Mbit/s	600/150 Mbit/s	350/70 Mbit/s
Minimális (garantált) le-és feltöltési sávszélesség	40/30 Mbit/s	100/50 Mbit/s	225/75 Mbit/s	300/75 Mbit/s	300/60 Mbit/s	80/40 Mbit/s
Késleltetés	100ms	100ms	100ms	100ms	100ms	100ms
Csomagvesztés	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Késleltetés-ingadozás	100ms	100ms	100ms	100ms	100 ms	100ms
Rendszeres díjak	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft
Előfizetési díj	7100 Ft/hó	önálló szolgáltatásként nem értékesített díjcsomag	7840 Ft/hó	8760 Ft/hó	7100 Ft/hó	5630 Ft/hó
Használati díj	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Forgalmi díjak	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Csomagban foglalt adatkeret (MB)	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
A szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak*	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft
Belépési díj	500 Ft	500 Ft	500 Ft	500 Ft	500 Ft	500 Ft

Koaxiális hálózaton nyújtott internet szolgáltatások							
Díjcsomag megnevezés	RITMO	D5	D10	D20	D40	D80	NetMAX
Maximális (névleges) le-és feltöltési sávszélesség 100%-a.	4/1 Mbit/s	5/0,51 Mbit/s	10/1 Mbit/s	20/2 Mbit/s	40/4 Mbit/s	80/8 Mbit/s	100/8 Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető le-és feltöltési sávszélesség	2/0,6 Mbit/s	3/0,31 Mbit/s	6/0,6 Mbit/s	12/1,2 Mbit/s	24/2,4 Mbit/s	48/4,8 Mbit/s	60/4,8 Mbit/s
Minimális (garantált) le-és feltöltési sávszélesség	0,512/0,25 Mbit/s	1/0,12 Mbit/s	2/0,25 Mbit/s	4/0,51 Mbit/s	8/1 Mbit/s	16/2 Mbit/s	13/3 Mbit/s
Késleltetés	100 ms	100 ms	100 ms	100 ms	100 ms	100 ms	100 ms
Csomagvesztés	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Késleltetés-ingadozás	100 ms	100 ms	100 ms	100 ms	100 ms	100 ms	100 ms
Rendszeres díjak:	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft
Előfizetési díj:	2680 Ft/hó	2910 Ft/hó	3790Ft/hó	4340 Ft/hó	4880Ft/hó	5420Ft/hó	6440 Ft/hó
Használati díj	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Forgalmi díjak:	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs	nincs
Csomagban foglalt adatkeret (MB)	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan	korlátlan
A szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak*	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft
Belépési díj	500 Ft	500 Ft	500 Ft	500 Ft	500 Ft	500 Ft	500 FT

DSL hálózaton nyújtott internet szolgáltatások		
Díjcsomag megnevezés	ADSL	VDSL
Maximális (névleges) le-és feltöltési sávszélesség 100%-a.	15/0,9 Mbit/s	30/6 Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető le-és feltöltési sávszélesség	9/0,54 Mbit/s	18/3,6 Mbit/s
Minimális (garantált) le-és feltöltési sávszélesség	1/0,19 Mbit/s	5/0,51 Mbit/s
Késleltetés	100 ms	100 ms



Csomagvesztés	1%	1%
Késleltetés-ingadozás	100 ms	100 ms
Rendszeres díjak:	0 Ft	0 Ft
Előfizetési díj:	6440 Ft/hó	6440 Ft/hó
Használati díj	nincs	nincs
Forgalmi díjak:	nincs	nincs
Csomagban foglalt adatkeret (MB)	korlátlan	korlátlan
A szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak*	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft
Belépési díj	500 Ft	500 Ft

Kis- és középvállalkozások részére kínált díjsomagok			
Díjsomag megnevezés	D FIX NET Növekedés 100	D FIX NET Növekedés 500	FIX NET Növekedés 1000
Maximális (névleges) le- és feltöltési sávszélesség 100%-a.	100/100 Mbit/s	500/200 Mbit/s	1000/200 Mbit/s
Rendes körülmények között elérhető le- és feltöltési sávszélesség	90/60 Mbit/s	300/120 Mbit/s	600/210 Mbit/s
Minimális (garantált) le- és feltöltési sávszélesség	90/50 Mbit/s	300/100 Mbit/s	500/100 Mbit/s
Késleltetés	100ms	100ms	100ms
Csomagvesztés	1%	1%	1%
Késleltetés-ingadozás	100ms	100ms	100ms
Rendszeres díjak	0 Ft	0 Ft	0 Ft
Előfizetési díj	7100 Ft/hó	8460 Ft/hó	10220 Ft/hó
Használati díj	nincs	nincs	nincs
Forgalmi díjak	nincs	nincs	nincs
Csomagban foglalt adatkeret (MB)	korlátlan	korlátlan	korlátlan
Fix IP cím	2880 Ft/hó	2880 Ft/hó	2880 Ft/hó
A szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak*	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft
Belépési díj	500 Ft	500 Ft	500 Ft

A szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban további díjak, költségek merülhetnek fel, amelyeket az ÁSZF tartalmazza, vagy amelynek összegében annak felmerülésekor a felek megállapodnak.

A szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó egyszeri díjtételekről az alábbi táblázat nyújt részletes tájékoztatást:

Díjtétel neve	Bruttó díj
Belépési díj	500 Ft
Bekötési díj	15.000 Ft
Szerelési díj (1db vételi pont esetén)	6.000 Ft
Szerelési díj (2db vételi pont esetén)	8.000 Ft
Szerelési díj (3db vételi pont esetén)	10.000 Ft
Szerelési díj (két vagy több vezetékes szolgáltatás egyidejű megrendelése esetén)	12.000 Ft
Hálózatcsatlakozás mérési díj (kiszállásonként)	2.500 Ft
Hálózatcsatlakozás mérési díj (konnektoronként)	250 Ft
Szerződésmódosítási díj	550 Ft
Áthelyezési díj (épületen belül vagy kiépített hálózat esetén)	10.000 Ft
Áthelyezési díj (épületen kívülre)	5.000 Ft

Átszerelés (leszerelés)	2.500 Ft
Plusz vételi hely kialakítása	4.000 Ft
A korlátozott szolgáltatással arányos díj mértéke	Szolgáltató nem alkalmaz díjat
Korlátozás feloldási díj	5000 Ft
Kábeltévé, internet, mobilinternet szolgáltatás szüneteltetési díj (havonta)	550Ft
Kiszállási díj	5.500 Ft
Helyszíni intézkedés esetén a szüneteléshez kapcsolódó visszakapcsolási kiszállási díj	2.500 Ft
Csomagváltási díj	2.500 Ft
Express kiszállási díj	10.000 Ft
Számlamásolat kérésének díja	1.000 Ft
Csekk pótlásának díja	500 Ft
Fizetési felszólítás értesítés	600 Ft
Szolgáltatás korlátozás értesítés	1.000 Ft
Értesítés felmondásról	1000 Ft
ÁSZF igénylése nyomtatott formában	1.000 Ft
Előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal a hangfelvétel másolásának díja	0 Ft
Hangfelvétel másolásának díja	1.000 Ft
Rezsi, órabér (szerelésnél)	5.000 Ft
GPON Terminál (ONT eszköz)/GPON Terminál (Wi-Fi 6 képes ONT eszköz)	48.000 Ft
Külső tápegység (ONT eszközhöz)	2.500 Ft

*új kábeles előfizetői szerződés megkötése esetén, a megrendelt szolgáltatások számának függvényében

A díjcsomagok értékesítése 2024 december 31. napjával lezárásra kerül.

Funkciók fogyatékossgal élő végfelhasználóknak:

Nem tartalmaz ilyet az előfizetés.

Szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség (Mbit/s):

Maximális (névleges) sávszélesség: amelyet az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele során megtapasztalhat.

Kínált sávszélesség: amely naptári naponként legalább az idő 90%-ában meghatározott mértékben az Előfizető rendelkezésére áll.

Minimális (Garantált) sávszélesség: amely minden esetben az előfizető rendelkezésére áll.

Az előfizetői hozzáféréseken elérhető sebességértékeket a hozzáférés típusa határozzák meg.

A szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek: nincs

A határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételek: nincs

A határozott idejű szerződés Eht. 134. § (15)-(15b) bekezdés szerinti megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek: nincs külön díja

készülékkezdmény megtérítésével kapcsolatos feltételek: nincs

a készülékkezdvezmény összege és számítási módja: nincs
az elektronikus hírközlő végberendezés hálózati zárának feloldására - hálózat-függetlenítésre -
vonatkozó tájékoztatás: nem tartalmaz készüléket, amennyiben igen kártyafüggetlen készülék kerül
értékesítésre

Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén

A Szolgáltató a szolgáltatást felügyelet, karbantartás és hibaelhárítás biztosításával nyújtja. E szolgáltatások biztosítását a Szolgáltató azonban csak a felelősségi határát képező pontig, az előfizetői hozzáférési pontig garantálja. Az előfizetői végberendezésekkel kapcsolatos karbantartásra és hibaelhárításra a Szolgáltató felelőssége csak akkor terjed ki, ha az eszközöket ő bocsátotta az Előfizető rendelkezésére, minden más esetben a végberendezés használhatóságáért, karbantartásáért és esetleges hibáinak kijavításáért az Előfizető felel. Az ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan – a hivatalosan megjelölt hibabejelentési csatornán keresztül tett - bejelentés, amely az Előfizetői Szerződés nem szerződésszerű teljesítésével függ össze, így különösen valamely, az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul (a továbbiakban: hibabejelentés). 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.

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban meghatározott, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei

A Szolgáltató által a szolgáltatásnyújtás megkezdésére vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés szerinti díjsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa. A Szolgáltató ezen kötbér felét fizeti meg, amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére műszaki okból mégsem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig. Áthelyezés esetén amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A Szolgáltató a kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán írja jóvá. Átírás esetében, a határidő Szolgáltató által történő be nem tartásakor a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni. 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. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabejárató eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát 72 órán belül kijavítani. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

a hibabejelentés kivizsgálásáról szóló értesítés valamint a hibaelhárításról szóló értesítés elmaradása esetén a fenti értesítésekre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig;

a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra. Ha a hibaelhárítás elhúzódása, illetve elmaradása nem a Szolgáltatónak betudható, illetve ha a hibát az Előfizető okozta, a Szolgáltató kötbérfizetésre nem

köteles. Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha:

a hibát nem az ÁSZF-ben írtak szerint jelentettek be;

a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította;

a javítás elhalasztását az Előfizető kérte;

a hiba okát az Előfizető idézte elő;

a hiba elhárítása, illetve javítása az Előfizetőnek felróhatóan nem valósult meg határidőben. Amennyiben a Szolgáltató a hibabejelentés kivizsgálásának eredménye és a hibaelhárítás megtörténte kapcsán fennálló értesítési kötelezettségének késedelmesen tesz eleget, akkor a kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese, melyet a Szolgáltató - az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől - minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténteig köteles az Előfizető részére megfizetni. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke a vetítési alap nyolcszorosa, melyet a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra köteles az Előfizető részére megfizetni. A Szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke – a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra – a vetítési alap négyszerese, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást csak az Előfizetői Szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével képes 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. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes és a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. Kötbérfizetési kötelezettségének 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 kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírva;

az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető választása szerint egy összegben, jelenlévők esetében az Ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg. Amennyiben az Előfizetőn kívül álló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat az Előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti.

Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke:

A Szolgáltató által a szolgáltatásnyújtás megkezdésére vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa. A Szolgáltató ezen kötbér felét fizeti meg, amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére műszaki okból mégsem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig. Áthelyezés esetén amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A Szolgáltató a kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán írja jóvá. Átírás esetében, a határidő Szolgáltató által történő be nem tartásakor a

Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni. 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. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát 72 órán belül kijavítani. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles: a. a hibabejelentés kivizsgálásáról szóló értesítés valamint a hibaelhárításról szóló értesítés elmaradása esetén a fenti értesítésekre 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. Ha a hibaelhárítás elhúzódása, illetve elmaradása nem a Szolgáltatónak betudható, illetve ha a hibát az Előfizető okozta, a Szolgáltató kötbérfizetésre nem köteles. Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha:

- a. a hibát nem az ÁSZF-ben írtak szerint jelentették be;
- b. a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította;
- c. a javítás elhalasztását az Előfizető kérte;
- d. a hiba okát az Előfizető idézte elő;
- e. a hiba elhárítása, illetve javítása az Előfizetőnek felróhatóan nem valósult meg határidőben. Amennyiben a Szolgáltató a hibabejelentés kivizsgálásának eredménye és a hibaelhárítás megtörténte kapcsán fennálló értesítési kötelezettségének késedelmesen tesz eleget, akkor a kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese, melyet a Szolgáltató - az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől - minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig köteles az Előfizető részére megfizetni. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke a vetítési alap nyolcszorosa, melyet a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra köteles az Előfizető részére megfizetni. A Szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke – a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra – a vetítési alap négyszerese, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást csak az Előfizetői Szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével képes 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. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes és a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. Kötbérfizetési kötelezettségének 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 jóváírva;
- b. az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető választása szerint egy összegben, jelenlévők esetében az Ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg. Amennyiben az Előfizetőn kívül álló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat az Előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti

Kötbérfizetés módja:

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap: a hibabejelentés hónapja rávonatköző, Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes és a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. Kötbérfizetési kötelezettségének 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 jóvá írva;
- b. az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető választása szerint egy összegben, jelenlévők esetében az Ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg. Amennyiben az Előfizetőn kívül álló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat az Előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti.

Kötbérigények intézése

A Szolgáltató felelőssége kizárólag felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható, illetve ha bizonyítja, hogy a hiba felelősségi körén kívül vagy elháríthatatlan ok miatt keletkezett, vagy a hibát az Előfizető okozta. A kötbér mértékét, számításának módját és feltételeit az ÁSZF tartalmazza. Jelen pont szerinti rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az Üzleti Előfizetői Szerződés tartalmazhatja

Az előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre:

A szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak:

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt tájékoztatni a panasz kezelésével kapcsolatos eljárásról az alábbiak szerint:

- a. a panasz megtételének módjai, feltételei;
- b. a panasz Szolgáltató általi kezelésének határideje, a válasz módja;
- c. az Előfizető jogorvoslati jogai, amennyiben nem ért egyet a Szolgáltató válaszában foglaltakkal – a területileg és hatáskörileg illetékes hatóságok, illetve alternatív vitarendezési fórumok és bíróságok megnevezésével.

A szolgáltatóváltás, számhordozás és egyéb azonosítók hordozásának késedelmes végrehajtása esetén az előfizetőnek járó kötbér:

Helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén:

Az átvevő szolgáltató köteles a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 perccig értesíteni. Az átvevő szolgáltató köteles ezen értesítést követő második munkanap számátadási időablakára a hordozást legkésőbb a számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 perccig a KRA-nak bejelenteni, kivéve a következő bekezdésben (a, b, c) foglalt esetet. E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

Amennyiben

- a) az előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy
 - b) a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy előfizető hozzáférési pont kiépítése szükséges, vagy
 - c) tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozását igénylik, akkor az átvevő szolgáltató legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 perccig köteles a KRA-nak a számhordozást bejelenteni. E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.
- Mobilrádió telefon szolgáltatás esetén:

A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatás csomagok egyidejű átadásával, a díjmentes szolgáltatás, és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint 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. A Szolgáltató Átadó szolgáltatóként a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha: a) a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható a www.one.hu/aszf -ben meghatározott adatok és dokumentumok alapján; b) az Előfizetőnek a számhordozási igény Átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az Átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 (harminc) napja lejárt számlatartozása van, amelyről az Átadó szolgáltató az Előfizetőt az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette; vagy c) az Átadó szolgáltató a fentiek szerinti egyeztetést igényel. Amennyiben az Átadó szolgáltató a számhordozást az egyeztetésre tekintettel utasította el, az Átadó és Átvevő szolgáltató köteles az egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 (öt) munkanapon belül lefolytatni. Az eredményes egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az Átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételten benyújtott számhordozási igényt az Átadó szolgáltató nem utasíthatja el. Számhordozás kezdeményezése esetén az Előfizetőnek az Átadó szolgáltatóval szembeni, a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az Előfizető képviselőjében az Átadó szolgáltatónál eljáró Átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az Előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az Átadó szolgáltatónál köteles 8 (nyolc) munkanapon belül kiegyenlíteni. Amennyiben az Átvevő szolgáltató az Előfizető tartozását átvállalja, úgy az Átvevő szolgáltató jogosult az Előfizető részére az átvállalt tartozást kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

A számhordozás kezdeményezése a One-nál, mint átvevő Szolgáltatónál

A One, mint átvevő Szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését ügyfélszolgálatán teszi lehetővé. Az Előfizetőnek – az új Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – a One, mint átvevő Szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során a) a One, mint átvevő Szolgáltató azonosítja az Előfizetőt és új Előfizetői Szerződést köt; b) a One, mint 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 a One-nak, mint átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására. A számhordozási megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba. A One, mint átvevő Szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy – a számátadási időablak alatt a Szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet; – a hangposta-üzenetek nem vihetők át; – előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvesz, kivéve, ha az átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik; – az átadó szolgáltató által kedvezményesen értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat

feloldotta; – az Előfizetőnek az Átadó Szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása keletkezik, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik, melyet az Előfizető az Átadó Szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni, vagy – amennyiben az Átvevő Szolgáltató a számlatartozás kiegyenlítését átvállalja – az Átvevő Szolgáltatónál az általa megadott feltételekkel. – az Átadó Szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén - az Átvevő Szolgáltató köteles az Átadó Szolgáltatóval egyeztetni, amely az Előfizető közreműködését is igényelheti. Ezt követően a One, mint átvevő Szolgáltató jár el az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során. Az átadó szolgáltató a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig köteles biztosítani. A One, mint átvevő Szolgáltató a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíti. A Szolgáltató ezen értesítést követő munkanapon a számhordozást a következő munkanap számátadási időablakára – legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző nap 12 óra 00 percig – bejelenti a KRA-nak, kivéve, ha: – az Előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri; vagy – egyeztetés során nem a legkorábbi számhordozási időablakot választották; mely esetekben a Szolgáltató legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig köteles a KRA-nak a számhordozást bejelenteni. E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek. Az átadó szolgáltató 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 a KRA-ban a tranzakció zárásáig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást. A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az Előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 144. § (4) bekezdésének megfelelően 1 (egy) munkanapon belül értesíteni.

A számhordozási igény visszavonása

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

Tájékoztatás arról, hogy az előre fizetett díjú elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetőjének szolgáltatóváltás esetén milyen feltételekkel kell visszatéríteni a megmaradt egyenlegét:

nincs ilyen szolgáltatás.

g) tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz.

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a www.one.hu oldalon teszi közzé.

Az internet-hozzáférés szolgáltatásra vonatkozó további tájékoztatás

a) az Eszmr.-ben meghatározott szolgáltatásminőségi követelmények célértékei tekintetében legalább a következők:

ab) nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatás esetén, amennyiben a szolgáltató legalább részben ellenőrzést gyakorol a szolgáltatás nyújtásához használt elektronikus hírközlő hálózat elemei felett, vagy a hálózatot üzemeltető szolgáltatóval a meghatározott szolgáltatásminőség biztosítására vonatkozó szerződést kötött, az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás

megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűség és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények;

Az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje:

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét, az előfizetői hozzáférési pont kiépítését, illetve az előfizetői Berendezés, egyéb eszköz Szolgáltató hálózatához való csatlakoztatását (a továbbiakban: a szolgáltatás létesítése) az Előfizetői Szerződés megkötését követő 15 napon belül biztosítja, illetve végzi el, ha ennek feltételei fennállnak, illetve ha a Felek nem egyeztek meg ettől eltérő időpontban. Amennyiben a Felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésének konkrét időpontjában állapodnak meg, úgy ebben az időpontban, de legfeljebb az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 napon belül a Szolgáltató a megadott szolgáltatás nyújtását megkezdi. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fent megjelölt időpontban az előfizetői 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.

b) a szolgáltató által rendelkezésre bocsátott elektronikus hírközlő végberendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel, a végfelhasználók azon jogának sérelme nélkül, hogy a nyílt internet-hozzáféréssel és az EU-n belüli szabályozott hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó kiskereskedelmi díjakkal kapcsolatos intézkedések meghozataláról, továbbá a 2002/22/EK irányelv és az 531/2012/EU rendelet módosításáról szóló, 2015. november 25-i (EU) 2015/2120 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: TSM rendelet) 3. cikke (1) bekezdésének megfelelően választásuk szerinti elektronikus hírközlő végberendezést használhassanak;

c) a díjcsomagban foglalt forgalmi vagy összegkeret esetén az ilyen keret összege, a díjcsomagban foglalt hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, valamint a kereten túli további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai;

A díjcsomagokban foglalt tarifák megegyeznek a lebeszélhetőség felhasználását megelőző díjcsomag elemekkel.

d) szolgáltatáscsomag esetén a csomag egyes elemeinek díja külön-külön, amennyiben azokat a szolgáltató egymástól függetlenül is értékesíti;

e) A díjcsomagban foglalt adatkeret minden esetben az adott naptári hónap számlázási ciklus zárónapjáig leforgalmazható.

f) a számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések:

A számla tartalma

A Szolgáltató az Előfizető részére küldött számlán az Előfizető által fizetendő valamennyi díjat és esetleges további költséget szolgáltatásonkénti, illetve jogcímenkénti bontásban tünteti fel. A számlán külön feltüntetésre kerülnek a díjazási időszakok és kedvezmények is. A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét forintba kerekítve adja meg. A Szolgáltató a szolgáltatáshoz kapcsolódó az Előfizető részére nyújtott többlet- illetve kiegészítő szolgáltatások díjait a számlán egyértelműen és külön feltünteti. Az előfizetési díjról szóló számla közvetített szolgáltatást tartalmaz. Összevont számlázás A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek nyújtott összes előfizetői szolgáltatásról (televízió, internet, telefon, illetve kiegészítő szolgáltatások) egy, a szolgáltatási díjakat összevontan tartalmazó számlát kiállítani. Amennyiben az Előfizető által a Szolgáltatónak megfizetett díj, az ilyen módon kiszámlázott szolgáltatási díjakat teljességgel nem fedezi, abban az esetben a Szolgáltató a

következő sorrendben számítja be az Előfizető által teljesített részfizetéseket:

- a. televíziós szolgáltatás;
- b. internet szolgáltatás;
- c. telefon szolgáltatás;
- d. kiegészítő szolgáltatások; illetve:
- e. régebben lejárt tartozás;
- f. azonos lejárat esetén a terheesebb tartozás;
- g. egyenlő mértékben terhes tartozás esetén a kevésbé biztosított tartozás.

A számlával összefüggő további rendelkezések Új Előfizető esetében a Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről külön számlát állít ki. A számlák kiküldése folyamatosan történik az Előfizetők részére, mely időpont nem változtatható meg az Előfizető kérelmére sem. A számlalevelek kézbesítése az Előfizető által megjelölt címen elhelyezett postaládába, postafiókba vagy egyéb, a levelek fogadására alkalmas eszközbe történik. Az Előfizető által kezdeményezett díj- illetve szolgáltatáscsomag-módosítás a következő tárgyhavi számlán jelenik meg.

A számlázás integritása A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás és az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő, illetve az Előfizető által igénybe vett szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az Előfizetői Szerződésben megjelölt díjak szerint. A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, megfelelő biztonsági eljárásokkal védett, külső személyek által nem manipulálható számítógépes automatizáláson alapszik.

g) ha a szolgáltató egyes szolgáltatások, vagy hívásirányok elérésére speciális díjszabást alkalmaz, az alkalmazott díjszabásra vonatkozó tájékoztatás;

A belföldi normál alapdíjas hívásoktól eltérő hívásirányok tarifáit a www.one.hu/aszf tartalmazza.

h) az ügyfélszolgálattal és a szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatás:

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a <https://www.one.hu/hirek-sajtokozlomenyek> oldalon teszi közzé.

i) a teljes, naprakész díjszabás elérhetősége;

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a www.one.hu oldalon teszi közzé.

j) szolgáltatáscsomag esetén a csomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek;

Az Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondását a Szolgáltató minden olyan formában lehetővé teszi, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz. Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani – írásban, sajátkezű aláírásával ellátva. Az Előfizetői Szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis. Szolgáltató a felmondást csak abban az esetben fogadja el, amennyiben az ÁSZF-ben megjelölt hivatalos úton érkezik meg Szolgáltatóhoz az Előfizető egyértelmű azonosítása mellett. Az Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani, abban az esetben is, ha a felmondás oka a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása és az Előfizető a megváltozott feltételek között nem kívánja tovább igénybe venni a szolgáltatást. E nyilatkozat írásban (levélben) tehető meg, az Előfizető saját kezű aláírásával ellátva. 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 közé eshet. A

Szolgáltató e határon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni. Az Előfizető általi felmondás gyakorlása semmiféle külön díj fizetéséhez vagy költség viseléséhez nem kötött, azonban az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének, valamint a Szolgáltató tulajdonát képző eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól. A Szolgáltató jogosult az elmaradt és felhalmozódott előfizetési és egyéb díjak megfizetése iránt a jogszabályokban meghatározott és részére nyitva álló törvényes utat igénybe venni az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása után is. Amennyiben az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejártá előtt – illetve az Eht. 134. § (6) – (7), illetve a (13) bekezdésében foglalt magatartás tanúsításával – a Szolgáltató felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követeli, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani. A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést 60 napos felmondási idővel felmondani.

k) a szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás, tekintettel a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: általános adatvédelmi rendelet) 13. cikkében foglaltakra;

A személyes adatok kezelésével összefüggő általános előzetes tájékozódást a Szolgáltató az érintettek részére – főszabály szerint – a honlapján elektronikus formában közzétett írásbeli adatkezelési tájékoztató útján biztosítja, amelynek hozzáférhetősége folyamatosan biztosított (www.one.hu/adatvedelem).

l) a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről, a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott speciális szolgáltatások szolgáltatásminőségi követelmény célértékei;

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a www.one.hu/aszf oldalon teszi közzé.

m) az előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata, tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik - cím, telefonszám, egyéb elérhetőség - feltüntetése, valamint a határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok ismertetése;

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a www.one.hu/aszf oldalon teszi közzé.

a) a segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai, ha vannak ilyenek;

A Szolgáltató az Előfizető részére az alábbi hívószámokon biztosítja azt, hogy Előfizető hírt adhasson valamilyen valóságos helyzetről, illetve segítséget kérhessen az erre szolgáló szervezettől: 104, Mentők; 105, Tűzoltóság; 107, Rendőrség; illetve 112, az európai egységes segélyhívó segélyszolgálati állomások. A segélykérő hívások díjmentesek. A segélyhívások megválaszolása céljából, a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltása, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is a segélyhívószolgálatok és a segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátja a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

b) az előfizetői névjegyzékre vonatkozó nyilatkozat megadásának, módosításának, visszavonásának feltételei és a névjegyzékben feltüntethető adatok típusa.

Ráutaló magatartással történő igénybejelentésnek minősül különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevétele. Ráutaló magatartással csak akkor jön létre Egyedi Előfizetői Szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az Előfizetői Szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak. Az Előfizetői Szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az Előfizetői Szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői Szerződésről legfeljebb 8 napon belül legalább az alábbi adatokat tartalmazó dokumentumot ad az előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor:

Amennyiben értelmezhető, az Előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje az előfizetői névjegyzékkel.

Az internet-hozzáférés szolgáltatás esetére vonatkozó további előzetes tájékoztatás a TSM rendelet 4. cikk (1) bekezdésében foglaltak alapján:

információ arról, hogy a szóban forgó szolgáltató által alkalmazott forgalomszabályozási intézkedések miként befolyásolhatják az internet-hozzáférési szolgáltatás minőségét, valamint a végfelhasználó magánéletének és személyes adatainak védelmét;

Szolgáltató az Előfizető adatainak kezelését az alábbi jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően folytatja: 1. Info. tv.: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény; 2. Eht.: 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről; 3. Eszr.: 2/2015 (III.30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól; 4. GDPR: A természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (GDPR) szóló Európai Parlament és a Tanács (EÜ) 2016/679 számú Rendeletére (2016. április 27.); 5. Számviteli tv.: a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény; 6. Fgytv.: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény; 7. Grt.: a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény. 8. Eker. tv.: az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény; 9. Akr.: 4/2012. (I.24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségekre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosító kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról; 10. Szhr.: A számhordozás részletes szabályairól szóló 2/2012. (I. 24.) NMHH rendelet Előfizetőnek az Igénybejelentéskor, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor nyilatkoznia kell arról, hogy hozzájárul-e az Eht. 157. §. (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához. Adatkezelésnek számít a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés (GDPR. 4. cikk 2.). Szolgáltató különösen az alábbi adatkezelési célokhoz kérheti az Előfizető hozzájárulását:

a. adatai felhasználásához az előfizetői névjegyzékben, illetve más hasonló címjegyzékben, valamint a tudakozó szolgáltatásban;

b. a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok további felhasználásához;

c. a Szolgáltató által nyújtott további szolgáltatások értékesítése érdekében, illetve üzletszerzés céljából az Előfizető személyes adatainak kezeléséhez;

d. tételes számlamelléklet biztosításához;
e. az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok rögzítéséhez;
f. közvetlen üzletszerzéshez, tájékoztatáshoz, közvélemény- és piackutatáshoz;
g. a hívószám kijelzéshez és hívásátíráshoz;
h. Előfizető közvetlen értesítéséhez. Szolgáltató az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos, a következőkben felsorolt előfizetői adatokat kezeli meghatározott célból és ideig, kivéve, ha jogszabály ettől eltérően nem rendelkezik. Profilalkotás a személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen a munkahelyi teljesítményhez, gazdasági helyzetéhez, egészségi állapothoz, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, megbízhatósághoz, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják (GDPR 4. cikk 4.). Adatkezelő vagy Szolgáltató az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja (GDPR. 4. cikk 7.). Adatfeldolgozónak minősül az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az Szolgáltató nevében személyes adatokat kezel (GDPR. 4. cikk 8.).

b) Az esetleges mennyiségi korlátozás, a sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják az internet-hozzáférési szolgáltatásokat és különösen a tartalmak, alkalmazások és szolgáltatások használatát:

A szolgáltató a helyhez kötött internet szolgáltatás esetén nem alkalmaz mennyiségi korlátozást.

A mobilinternet szolgáltatás esetén a díjcsomagokban meghatározott adatkeretek felhasználása után a becsült maximális sebesség mértéke 64/64 kbit/s-re lassul, mely az adott naptári számlázási ciklus zárását követő első napon kerül feloldásra.

c) Tájékoztatás a 3. cikk (5) bekezdésében említett szolgáltatások, amelyekre egy adott végfelhasználó előfizet, a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják e végfelhasználó számára nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatásokat; melyek az alábbiak: az internet-hozzáférési szolgáltatásoktól eltérő, bizonyos tartalomra, alkalmazásokra vagy szolgáltatásokra vagy ezek kombinációjára optimalizált szolgáltatásokat, amelyek esetében az optimalizáció szükséges ahhoz, hogy teljesüljenek a meghatározott minőségi szintet igénylő tartalomra, alkalmazásokra vagy szolgáltatásokra vonatkozó követelmények.

A szolgáltató az internet csomagjaiban nem alkalmaz korlátozást meghatározott alkalmazásokra és szolgáltatásokra.

d) Tájékoztatás az internet-hozzáférési szolgáltatás minimális, rendes körülmények között elérhető, maximális, és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességéről helyhez kötött hálózat esetében, illetve a becsült maximális és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességéről mobil hálózatok esetében, továbbá arról, hogy a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességtől való jelentős eltérések miként érinthetik a végfelhasználóknak a 3. cikk (1) bekezdésében megállapított jogai gyakorlását:

A maximális (névleges) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb le- és feltöltési sebesség, amelyet a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele során meg tapasztalhat

A rendes körülmények között elérhető sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amely a naptári naponként az idő 90%-ában meghatározott mértékben az előfizető rendelkezésére áll

A minimális (garantált) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt az a legalacsonyabb le- és feltöltési sebesség, amely minden esetben az előfizető rendelkezésére áll

Becsült (maximális) sebesség: a mobil internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amelynek alapján a felhasználó tájékozódhat arról, hogy a szolgáltató szolgáltatási területén a gyakorlatban milyen legnagyobb sebesség érhető el A becsült maximális sebességre vonatkozó egyedi szolgáltatásminőségi követelmény

célértékének nemteljesítése nem minősül a szolgáltatás hibás teljesítésének.e) Tájékoztatás a nemzeti jog értelmében a fogyasztó rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről abban az esetben, ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében az internet-hozzáférési szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér az a)–d) pontokkal összhangban megadott teljesítménytől.

A Szolgáltató a közlések bizalmassága valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából az alábbi intézkedéseket és eljárásrendet alkalmazza a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében:

Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására illetve felfüggesztésére, valamint 15 napos határidővel történő felmondására az ÁSZF-ben előírt módon és feltételekkel. Amennyiben az Előfizető olyan átalakítást eszközöl a hálózaton, mellyel a Szolgáltatás minőségét a Szolgáltató rendszerén bárhol rontja a Szolgáltató jogosult az így kialakított rendszer kiiktatására. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és végberendezéseket ellenőrizni. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet a jogszabályok által előírt módon, Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekei védelmében.

A szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságáról műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodik, továbbá a személyes adatok biztonsága biztosítása körében nyilvántartást vezet a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A biztonsági intézkedések figyelembe veszik a fizikai és környezeti biztonság, az ellátás biztonságának, a hálózatok integritásának szempontjait, kiterjednek a kezelési eljárásokra, a biztonsági események észlelésének módszerére, a monitoring szabályozására, A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt és indokolt esetben a felhasználót a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető, a felhasználó által tehető intézkedésekről.

Ha a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja a felhasználókat a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében felhasználó által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről.

A szolgáltató együttműködik a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságokkal és egyéb közreműködő szervezetekkel, a vonatkozó jogszabályokban foglalt, elektronikus információbiztonsági feladatainak végrehajtása érdekében.

Az előfizetőt megillető jogok abban az esetben, amikor a Szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre, vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre:

Amennyiben az Előfizető szerint a Szolgáltató nem megfelelően reagál egy biztonsági eseményre, fenyegetésre, úgy az előfizető jogosult és köteles a Szolgáltató bármely ügyfélszolgálati elérhetőségén a biztonsági esemény, fenyegetés megjelölésével a Szolgáltatóhoz fordulni, de nem jogosult a hálózatba beavatkozni, a hálózatot, hálózati berendezés sérülékenységét tesztelni, vizsgálni.

Előfizetői névjegyzékkel kapcsolatos adatkezelés (Eht. 160. §-a szerinti adatkezelés)

A One által nyújtott szolgáltatásokra, az azok keretében végzett adatkezelések jellegére tekintettel az érintetteket speciális jogosultságok is megilletik az előfizetői névjegyzékkel kapcsolatban, valamint az ügyfélszolgálaton rögzített hangfelvételek és az előfizetői szerződések rendelkezésre bocsátása vonatkozásában.

Az érintett számára a One ingyenesen biztosítja az előfizetői névjegyzékkel kapcsolatban, hogy kérésére:

a) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;

b) az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatóak fel – az érintett rendelkezése szerint – közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény-kutatás vagy piackutatás céljából, akkor, ha e célok valamelyikét az előfizető az előfizetői szerződésben kifejezetten megjelölte;

c) lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.

Az érintett szabadon megjelölheti, hogy személyes adatait mely célból vagy célokból (közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, illetve közvélemény- vagy piackutatás) tilos felhasználni és e tényt a One köteles az előfizetői névjegyzékben feltüntetni. A One lehetővé teszi az érintett számára, hogy tiltakozzon a személyes adatainak közvélemény-kutatás céljából történő felhasználása ellen emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz (a továbbiakban: automata hívások) vagy nyilvános adattár felhasználása nélküli, véletlenszerű számképzésen alapuló tárcsázás (a továbbiakban: véletlenszerű hívásgenerátor) keretében. A fenti joggyakorlásra sor kerülhet a szerződéskötés során, illetve az előfizetői szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt is. Amennyiben az érintett korábban tett tiltó nyilatkozatot, akkor az továbbra is érvényben marad. Ellenkező esetben viszont vélelmezni kell, hogy az érintett nem ellenzi a kapcsolatfelvételt közvéleménykutatás céljából, mindaddig, amíg erről az érintett kifejezetten nem nyilatkozik. A One köteles – az érintett jogainak tiszteletben tartása érdekében – a közvélemény-kutatót mint hívó felet letiltani erre vonatkozó tiltó nyilatkozat esetén.

Az előfizetői szerződés időtartama, átalakulás, meghosszabbítás, határozatlan idejű, vagy határozatlan idejűvé átalakult szerződés megszüntetésének feltételei:

Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott idejű szerződés. A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg – a audiovizuális médiaeszközzel egybekötött szerződéskötést kivéve- azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét és be kell mutatni azok részletes feltételeit.

Az előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez a vonatkozó jogszabályban foglaltak szerinti készülékvásárlás is kapcsolódik. A 12, illetve 24 hónapos időtartam nem vonatkozik az olyan részletfizetési szerződés időtartamára, amelyben az előfizető vállalta, hogy kizárólag az előfizetői hozzáférési pont létesítését részletekben fizeti. A határozatlan idejű szerződés esetén az előfizető kötelezettségei a szerződés megszűnéséig állnak fenn.

A határozott idejű szerződés, az előfizető kötelezettségeinek legrövidebb időtartama legalább 12 hónap.

A Szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében a jelen pontban foglalt időtartamnál hosszabb vagy rövidebb minimális előfizetési időszakot is megállapíthat valamely szolgáltatás(ok)ra vonatkozó kedvezmény igénybe vételének feltételéül, mely esetben az akcióban részt vevő Előfizetőre az akcióban meghirdetett feltételek az érvényesek.

A határozott időtartam a szolgáltatás nyújtás megkezdésétől kezdődik.

A szolgáltatás előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetése esetén az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik. A szolgáltatás felfüggesztésének időtartama az előfizetői szerződés határozott időtartamába nem számít bele.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, amely határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a szolgáltató három alkalommal egyértelműen, tartós adathordozó útján tájékoztatja az előfizetőt a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásáról.

A tájékoztatás kiterjed:

- a) a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződés lényeges tartalmi elemeire, így különösen az alapvető díjszabásra, a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételére;
- b) az előfizető felhasználási szokásainak figyelembevételével a határozott időtartamú előfizetői szerződéssel igénybe vett szolgáltatás paramétereikhez összességében leginkább hasonló legkedvezőbb díjazású díjsomagra, továbbá
- c) a határozott idejű szerződés megszüntetésének általános szerződési feltételekben meghatározott lehetséges módjaira.

A határozott idejű szerződés leteltével a szerződés megszűnik, azaz 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 nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti, b) ha a felek közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lépjen.

A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. Nem hosszabbítható meg a szolgáltatáscsomagra vagy szolgáltatásokból és végberendezésekből álló csomagra vonatkozó határozott idejű előfizetői szerződés időtartama, ha a szerződés módosítására azért kerül sor, mert az előfizető internet-hozzáférési szolgáltatás vagy helyhez kötött telefon, illetve mobil rádiótelefon szolgáltatás már fennálló igénybevétele esetén szolgáltatótól újabb elektronikus hírközlési szolgáltatást rendel meg, vagy további elektronikus hírközlő végberendezést igényel, kivéve, ha az előfizető a szerződés módosításakor a meghosszabbításhoz kifejezetten hozzájárul.

A határozatlan idejű szerződést, vagy a határozatlan idejűvé átalakult szerződést az előfizető bármikor, további jogkövetkezmény nélkül, azonnali hatállyal felmondhatja. A felmondás azon a napon hatályosul, amikor a felmondás azonosításához szükséges információk a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkeznek. Az előfizető az előfizetői szerződést, egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában megjelöli azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e határnapon a szolgáltatás nyújtását megszünteti.

Határozott idejű előfizetői szerződés megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek, tájékoztatás határozatlan és határozott idejű szerződés megkötésének lehetőségéről

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételére határozott idejű szerződést vagy határozatlan idejű szerződést is köthet. A határozatlan idejű szerződés feltételei eltérnek a határozott idejű szerződések feltételeitől, az előfizető határozatlan idejű szerződés esetén kevesebb kedvezményre, vagy kedvezmény nélküli, ÁSZF szerinti havidíjra jogosult, az előfizető a szerződést bármikor, jogkövetkezmény nélkül jogosult azonnali hatállyal felmondani. Határozott idejű szerződés esetén az előfizető díjkedvezményre lehet jogosult, de a határozott időtartam letelte előtt a szerződés előfizető általi felmondása illetve az előfizető szerződésszegése esetén Szolgáltató általi felmondása a szerződés megszűnéséig igénybe vett valamennyi kedvezmény visszafizetésével jár. Az előfizető által megtérítendő összeg a határozott idejű szerződésből eltelt időre figyelemmel csak a szerződés megszűnése után állapítható meg, annak számítási módja:
A vizsgálandó időszak a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a határozott idejű szerződés megszűnéséig eltelt napok száma.

Amennyiben az előfizető jogosult a határozott idejű szerződést a határozott időtartam előtt felmondani, különösen a Szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás egyes, ÁSZF-ben leírt esetei alapján történő előfizetői felmondás esetén, a szolgáltató kizárólag a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket követelheti, ha az előfizető a készüléket a felmondást követően is meg kívánja tartani, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

Az előfizető jogosult továbbá a határozott időtartam lejártá előtt felmondani az előfizetői szerződést az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás vagy a szolgáltatáscsomag valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatása tekintetében, ha:

- 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, vagy
 - c) a szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti.
- Ha az előfizető e fenti bekezdés szerinti esetkörben mondja fel a határozott idejű előfizetői szerződést, az előfizető által megtérítendő készülékkedvezmény összege nem haladhatja meg sem az előfizetői szerződés megszűnésétől a határozott idő lejártáig fizetendő havi vagy időszakos díjak összegét, sem a készülékkedvezménynek a határozott időtartam hátralevő részére eső időarányos részét.

Az előfizetőt megillető kötbérfizetési kötelezettség esetei, meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles az alábbi esetekben:

- a) a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő (15 nap, illetve a felek megállapodása szerinti időpont) elmulasztása esetén minden késedelmes nap után a szolgáltatásnyújtás megkezdéséig, vagy a szerződés megszűnéséig, melynek összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egytizenötöd része, vagy az előfizetői szerződés szerinti díjsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egyharmcad részének nyolcszorosa közül a magasabb összeg. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére 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 fenti kötbér mérték felének megfelelő összegű kötbért fizet az előfizető részére.

Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az előfizetői hozzáférési pont létesítés vagy szolgáltatás megkezdés, ha

- a felek későbbi időpontban állapodtak meg, vagy
- az Előfizető a helyszíni munkálatok feltételeit az előzetesen egyeztetett időpontban nem biztosítja, vagy
- az Előfizető vagy harmadik személy magatartása vagy érdekkörébe tartozó ok miatt a rendszerre való csatlakozás késve vagy nem valósulhat meg,

és mely esetekben a létesítésre vonatkozó határidő a Szolgáltató számára meghosszabbodik.

- b) az áthelyezési igénybejelentés elfogadása esetén az irányadó határidő (30 nap, illetve szolgáltató által megjelölt időpont) be nem tartása esetén, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. (5) áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az előfizetői szerződés szerinti díjsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

- c) hibakezeléssel kapcsolatban

1. a hiba nem észlelhetőségéről, illetve nem a szolgáltató érdekkörébe tartozásáról szóló 72 órás, valamint a hibaelhárításról szóló legfeljebb 24 órás értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténteig terjedő időszakra, melynek összege a hibabejelentés hónapjára vonatkozó szolgáltatásra vagy szolgáltatáscsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg,
2. a hiba kijavítására nyitva álló 72 órás határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra, melynek összege a hibabejelentés hónapjára vonatkozó szolgáltatásra vagy szolgáltatáscsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összegnek a
 - négyszerese, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,
 - nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető az Előfizetőnek nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be.

d) korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén minden megkezdett késedelmes nap után, melynek összege minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj egy harmincad részének négyszerese.

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

A Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettségnek a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kifejezetten a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – tesz eleget. A szolgáltató a kötbér összegének meghatározására alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon tünteti fel, 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 oly módon tesz eleget hogy a) a kötbért az előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy

b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben fizeti meg.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetésének módjai

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetésére a következő módokon van lehetőség: a. az Előfizető által egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató által közösen – írásban, a határozott idő lejártát megelőzően tett nyilatkozattal arra vonatkozóan, hogy a határozott idő leteltével az Előfizetői Szerződést megszünteti(k); b. Szolgáltatói felmondással; c. Előfizetői felmondással; d. Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással; e. a Felek közös megegyezésével f. Előfizető elállási jogának gyakorlásával. Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben a szolgáltatás létesítésére meghatározott határidőt túllépi, akkor a szolgáltatás megkezdését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Ilyen esetben a Felek kötelesek egymással elszámolni, vagyis a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig ezzel egyidejűleg köteles a részére átadott eszközöket, Berendezéseket a Szolgáltató részére visszaszolgáltatni. Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött Egyedi Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető az Egyedi

Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az Egyedi Előfizetői Szerződéstől.

A vitarendezés eredménytelensége esetén az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság

Honlap: www.nmhh.hu

E-mail: info@nmhh.hu

Cím: 1376 Budapest, Pf. 997.

Telefon: (+36 1) 468 0500

Fővárosi és megyei kormányhivatalok (fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatkör)

Az illetékes kormányhivatalok elérhetőségei a www.kormanyhivatal.hu/hu linken érhetők el.

Gazdasági Versenyhivatal

Honlap: www.gvh.hu e-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5., Telefon: (+36 1) 472-8851

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

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

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9 Telefon: (+36 1) 391 1400

Budapesti Békéltető Testület Honlap: <http://www.bekeltet.hu/>

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.,

Telefon: (+36 1) 488 21 31

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a Felek közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése; A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. A Felek a közöttük felmerült jogvitákat tárgyalásos úton kísérik meg rendezni, ennek eredménytelensége esetén a polgári perrendtartásról szóló törvény szerint illetékes bíróság jár el.

Az Előfizető az elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos, méltánylást érdemlő érdekeinek sérelme esetén panasszal fordulhat a Média- és Hírközlési Biztoshoz. Az eljárás díjmentes, időtartama legfeljebb 40 nap.

A Média- és Hírközlési Biztos elérhetőségei:

Honlap: www.mediaeshirkozlesibiztos.hu

Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.

Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.

Telefon: (+36 1) 429 8644

Fax: (+36 1) 429 8761

3. ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS – HELYHEZ KÖTÖTT TELEFON SZOLGÁLTATÁS

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló rendeletben (a továbbiakban: Eszmr.) meghatározott, egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértéke:

Vezetékes telefon csomagok díjai			
Díjcsomag megnevezés	D FIX TEL 250	D FIX TEL 1500	IDEÁL
Rendszeres díjak	0 Ft	0 Ft	0 Ft
Előfizetési díj	320Ft/hó	3280 Ft/hó	5770 Ft/hó
Használati díj	nincs	nincs	nincs
Forgalmi díjak	táblázat alapján	táblázat alapján	táblázat alapján
Lebeszélhető perc	nem tartalmaz	nem tartalmaz	nem tartalmaz
A szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak*	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft	6000-12000 Ft
Belépési díj	500 Ft	500 Ft	500 Ft

Vezetékes telefon csomag forgalmi díjai				
Analóg/VoIP egyéni kategóriájú ügyfelek részére			Nettó Ft	Bruttó Ft
Számlázás módja		Megkezdett perc alapon		
Hívásfelépítési díj (Ft/db)	Nappali	0	0	
	Kedvezményes	0	0	
Forgalmi díj (Ft/perc)				
HÍVÁSIRÁNY				
Vezetékes hívások				
Hálózaton belül		0	0	
Helyi hívás		3,15	4	
Belföldi hívás	-	3,15	4	
Nemzetközi hívások	1. zóna	78,74	100	
	2. zóna	86,61	110	
	3. zóna	98,43	125	
	4. zóna	157,48	200	

	5. zóna	196,85	250
	6. zóna	212,6	270
	7. zóna	236,22	300
	8. zóna	314,96	400
	9. zóna	409,45	520
	10. zóna	590,55	750
	11. zóna	685,04	870
Mobil hívás			
Belföldi mobil hívás		4,72	6
Ingyenes szolgáltatás a havidíjban analóg vonalra	Alaphangposta, Hívásátírányítás feltétel nélkül, nem felel és foglaltság esetén, Hívásvárakoztatás és Hívószám kijelzés díjmentes		
Kék- Zöldszám hívás	Megegyezik az Alaphang díjsomagban érvényben lévő Kék- és Zöldszám hívás díjával.		

*új kábeles előfizetői szerződés megkötése esetén, a megrendelt szolgáltatások számának függvényében

A díjsomagok értékesítése 2024. december 31. napjával lezárásra kerül.

Funkciók fogyatékossgal élő végfelhasználóknak:

Nem tartalmaz ilyet az előfizetés.

A szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban további díjak, költségek merülhetnek fel, amelyeket az ÁSZF tartalmazza, vagy amelynek összegében annak felmerülésekor a felek megállapodnak.

A szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó egyszeri díjtételekről az alábbi táblázat nyújt részletes tájékoztatást:

Díjtétel neve	Bruttó díj
Jogosulatlan hozzáférés kötbér	5.000 Ft
Titkos szám	0 Ft
Rejtett szám	0 Ft
Szép szám	12.000 Ft
Legszebb szám	20.000 Ft
Telefonszám változtatás díja	6.000 Ft
Számhordozás díja	6.000 Ft
Szüneteltetés díja	0 Ft
Belépési díj	500 Ft
Bekötési díj	15.000 Ft
Szerelési díj	6.000 Ft
Szerelési díj (2 db végpont esetén)	8.000 Ft
Szerelési díj (két vagy több vezetékes szolgáltatás egyidejű megrendelése esetén)	10.000 Ft
Hálózatcsatlakozás mérési díj	2.500 Ft

(kiszállásonként)	
Hálózatcsatlakozás mérési díj (konnektoronként)	250 Ft
Szerződésmódosítási díj	550 Ft
Korlátozás feloldási díj	5000 Ft
Telefon szolgáltatás szüneteltetési díj (havonta)	0 Ft
Telefon szolgáltatás szüneteltetési díja D FIX TEL 1500 díjcsomag esetén (havonta)	250 Ft
Kiszállási díj	5.500 Ft
Helyszíni intézkedés esetén a szüneteléshez kapcsolódó visszakapcsolási kiszállási díj	2.500 Ft
Csomagváltási díj	2.500 Ft
Express kiszállási díj	10.000 Ft
Csekk pótlásának díja	500 Ft
Fizetési felszólítás értesítés	600 Ft
Szolgáltatás korlátozás értesítés	1.000 Ft
Értesítés felmondásról	1000 Ft
A korlátozott szolgáltatással arányos díj mértéke	Szolgáltató nem alkalmaz díjat
Előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal a hangfelvétel másolásának díja	0 Ft
Hangfelvétel másolásának díja	1.000 Ft
ÁSZF igénylése nyomtatott formában	1.000 Ft
Rezsi, órabér (szerelésnél)	5.000 Ft

Az előfizetői szerződés időtartama: idejű

A szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek: nincs

A határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételek: nincs

A határozott idejű szerződés Eht. 134. § (15)-(15b) bekezdés szerinti megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek: nincs külön díja

készülékkezdvezmény megtérítésével kapcsolatos feltételek: nincs

a készülékkezdvezmény összege és számítási módja: nincs

az elektronikus hírközlő végberendezés hálózati zárának feloldására - hálózat-függetlenítésre - vonatkozó tájékoztatás: nem tartalmaz készüléket, amennyiben igen kártyafüggetlen készülék kerül értékesítésre

Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén

A Szolgáltató a szolgáltatást felügyelet, karbantartás és hibaelhárítás biztosításával nyújtja. E szolgáltatások biztosítását a Szolgáltató azonban csak a felelősségi határát képező pontig, az előfizetői hozzáférési pontig garantálja. Az előfizetői végberendezésekkel kapcsolatos karbantartásra és hibaelhárításra a Szolgáltató felelőssége csak akkor terjed ki, ha az eszközöket ő bocsátotta az Előfizető rendelkezésére, minden más esetben a végberendezés használhatóságáért, karbantartásáért és esetleges hibáinak kijavításáért az Előfizető felel. Az ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan – a hivatalosan megjelölt hibabejelentési csatornán keresztül

tett - bejelentés, amely az Előfizetői Szerződés nem szerződésszerű teljesítésével függ össze, így különösen valamely, az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul (a továbbiakban: hibabejelentés). 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.

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban meghatározott, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei

A Szolgáltató által a szolgáltatásnyújtás megkezdésére vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa. A Szolgáltató ezen kötbér felét fizeti meg, amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére műszaki okból mégsem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig. Áthelyezés esetén amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A Szolgáltató a kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán írja jóvá. Átírás esetében, a határidő Szolgáltató által történő be nem tartásakor a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni. 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. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabejárató eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát 72 órán belül kijavítani. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles:

a hibabejelentés kivizsgálásáról szóló értesítés valamint a hibaelhárításról szóló értesítés elmaradása esetén a fenti értesítésekre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténteig;

a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra. Ha a hibaelhárítás elhúzódása, illetve elmaradása nem a Szolgáltatónak betudható, illetve ha a hibát az Előfizető okozta, a Szolgáltató kötbérfizetésre nem köteles. Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha:

a hibát nem az ÁSZF-ben írtak szerint jelentették be;

a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította;

a javítás elhalasztását az Előfizető kérte;

a hiba okát az Előfizető idézte elő;

a hiba elhárítása, illetve javítása az Előfizetőnek felróhatóan nem valósult meg határidőben. Amennyiben a Szolgáltató a hibabejelentés kivizsgálásának eredménye és a hibaelhárítás megtörténte kapcsán fennálló értesítési kötelezettségének késedelmesen tesz eleget, akkor a kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese, melyet a Szolgáltató - az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől - minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténteig köteles az Előfizető részére megfizetni. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke a vetítési alap nyolcszorosa, melyet a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra köteles az Előfizető részére megfizetni. A Szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke – a hiba

kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra – a vetítési alap négyszerese, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást csak az Előfizetői Szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével képes 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. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes és a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. Kötbérfizetési kötelezettségének 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 kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóváírva; az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető választása szerint egy összegben, jelenlévők esetében az Ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg. Amennyiben az Előfizetőn kívül álló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat az Előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti.

Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke:

A Szolgáltató által a szolgáltatásnyújtás megkezdésére vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az Előfizetői Szerződés szerinti díjsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa. A Szolgáltató ezen kötbér felét fizeti meg, amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére műszaki okból mégsem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig. Áthelyezés esetén amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A Szolgáltató a kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán írja jóvá. Átírás esetében, a határidő Szolgáltató által történő be nem tartásakor a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni. 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. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabejárató eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát 72 órán belül kijavítani. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles: a. a hibabejelentés kivizsgálásáról szóló értesítés valamint a hibaelhárításról szóló értesítés elmaradása esetén a fenti értesítésekre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténteig; b. a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra. Ha a hibaelhárítás elhúzódása, illetve elmaradása nem a Szolgáltatónak betudható, illetve ha a hibát az Előfizető okozta, a Szolgáltató kötbérfizetésre nem köteles. Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha:

- a. a hibát nem az ÁSZF-ben írtak szerint jelentették be;
- b. a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította;
- c. a javítás elhalasztását az Előfizető kérte;
- d. a hiba okát az Előfizető idézte elő;
- e. a hiba elhárítása, illetve javítása az Előfizetőnek felróhatóan nem valósult meg határidőben. Amennyiben a Szolgáltató a hibabejelentés kivizsgálásának eredménye és a hibaelhárítás megtörténte kapcsán fennálló értesítési kötelezettségének késedelmesen tesz eleget, akkor a kötbér mértéke a vetítési alap kétszerese, melyet a Szolgáltató - az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől - minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténteig köteles az Előfizető részére megfizetni. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke a vetítési alap nyolcszorosa, melyet a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra köteles az Előfizető részére megfizetni. A Szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke – a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra – a vetítési alap négyszerese, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást csak az Előfizetői Szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével képes 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. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes és a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. Kötbérfizetési kötelezettségének 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 jóváírva;
- b. az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető választása szerint egy összegben, jelenlévők esetében az Ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg. Amennyiben az Előfizetőn kívül álló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat az Előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti

Kötbérfizetés módja:

A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap: a hibabejelentés hónapja rávonatkozó, Egyedi Előfizetői Szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes és a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. Kötbérfizetési kötelezettségének 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. a kötbért a havi számlán, vagy előre fizetett szolgáltatás esetén az előfizető egyenlegén jóvá írva;

b. az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető választása szerint egy összegben, jelenlévők esetében az Ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg. Amennyiben az Előfizetőn kívül álló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat az Előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti.

Kötbérigények intézése

A Szolgáltató felelőssége kizárólag felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható, illetve ha bizonyítja, hogy a hiba felelősségi körén kívül vagy elháríthatatlan ok miatt keletkezett, vagy a hibát az Előfizető okozta. A kötbér mértékét, számításának módját és feltételeit az ÁSZF tartalmazza. Jelen pont szerinti rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az eltérő szabályozást az Üzleti Előfizetői Szerződés tartalmazhatja

Az előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre:

A szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak:

A Szolgáltató köteles az Előfizetőt tájékoztatni a panasz kezelésével kapcsolatos eljárásról az alábbiak szerint: a. a panasz megtételének módjai, feltételei;

b. a panasz Szolgáltató általi kezelésének határideje, a válasz módja;

c. az Előfizető jogorvoslati jogai, amennyiben nem ért egyet a Szolgáltató válaszában foglaltakkal – a területileg és hatáskörileg illetékes hatóságok, illetve alternatív vitarendezési fórumok és bíróságok megnevezésével.

A szolgáltatóváltás, számhordozás és egyéb azonosítók hordozásának késedelmes végrehajtása esetén az előfizetőnek járó kötbér:

Helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén:

Az átvevő szolgáltató köteles a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíteni. Az átvevő szolgáltató köteles ezen értesítést követő második munkanap számátadási időablakára a hordozást legkésőbb a számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig a KRA-nak bejelenteni, kivéve a következő bekezdésben (a, b, c) foglalt esetet. E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

Amennyiben

a) az előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri, vagy

b) a számhordozáshoz az előfizetői hurok átengedése vagy előfizető hozzáférési pont kiépítése szükséges, vagy

c) tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozását igénylik, akkor az átvevő szolgáltató legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig köteles a KRA-nak a számhordozást bejelenteni. E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek.

Mobilrádió telefon szolgáltatás esetén:

A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatás csomagok egyidejű átadásával, a díjmentes szolgáltatás, és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak

hordozása, valamint 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. A Szolgáltató Átadó szolgáltatóként a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha: a) a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható a www.one.hu/aszf-ben meghatározott adatok és dokumentumok alapján; b) az Előfizetőnek a számhordozási igény Átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az Átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 (harminc) napja lejárt számlatartozása van, amelyről az Átadó szolgáltató az Előfizetőt az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette; vagy c) az Átadó szolgáltató a fentiek szerinti egyeztetést igényel. Amennyiben az Átadó szolgáltató a számhordozást az egyeztetésre tekintettel utasította el, az Átadó és Átvevő szolgáltató köteles az egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 (öt) munkanapon belül lefolytatni. Az eredményes egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az Átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételt benyújtott számhordozási igényt az Átadó szolgáltató nem utasíthatja el. Számhordozás kezdeményezése esetén az Előfizetőnek az Átadó szolgáltatóval szembeni, a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az Előfizető képviseletében az Átadó szolgáltatónál eljáró Átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az Előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az Átadó szolgáltatónál köteles 8 (nyolc) munkanapon belül kiegyenlíteni. Amennyiben az Átvevő szolgáltató az Előfizető tartozását átvállalja, úgy az Átvevő szolgáltató jogosult az Előfizető részére az átvállalt tartozást kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

A számhordozás kezdeményezése a One-nál, mint átvevő Szolgáltatónál

A One, mint átvevő Szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését ügyfélszolgálatán teszi lehetővé. Az Előfizetőnek – az új Előfizetői Szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – a One, mint átvevő Szolgáltató részére kell bejelentenie számhordozási igényét.

Amennyiben az Előfizetői Szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során a) a One, mint átvevő Szolgáltató azonosítja az Előfizetőt és új Előfizetői Szerződést köt; b) a One, mint 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 a One-nak, mint átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás lebonyolítására. A számhordozási megállapodás a hordozási igény KRA-ba történő bejelentésével lép hatályba. A One, mint átvevő Szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon tájékoztatja az Előfizetőt arról, hogy – a számátadási időablak alatt a Szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet; – a hangposta-üzenetek nem vihetők át; – előre fizetett csomag esetén a fel nem használt összeg számátadáskor elvesz, kivéve, ha az átvevő szolgáltató ettől eltérően rendelkezik; – az átadó szolgáltató által kedvezményesen értékesített, hálózati zárral ellátott készülék kizárólag akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat feloldotta; – az Előfizetőnek az Átadó Szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása keletkezik, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik, melyet az Előfizető az Átadó Szolgáltatónál köteles 8 munkanapon belül kiegyenlíteni, vagy – amennyiben az Átvevő Szolgáltató a számlatartozás kiegyenlítését átvállalja – az Átvevő Szolgáltatónál az általa megadott feltételekkel. – az Átadó Szolgáltató indoklással ellátott kérése esetén - az Átvevő Szolgáltató köteles az Átadó Szolgáltatóval egyeztetni, amely az Előfizető közreműködését is igényelheti. Ezt követően a One, mint átvevő Szolgáltató jár el az Előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó szolgáltatónál az Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve módosítása, valamint a számhordozási eljárás lebonyolítása során. Az átadó szolgáltató a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig köteles biztosítani. A One, mint átvevő Szolgáltató a munkanapokon 16 óráig bejelentett számhordozási előfizetői igényről az átadó szolgáltatót adott munkanap 20 óra 00 percig értesíti. A Szolgáltató ezen értesítést követő munkanapon a számhordozást a következő munkanap számátadási időablakára –

legkésőbb a számátadási időablak napját megelőző nap 12 óra 00 percig – bejelenti a KRA-nak, kivéve, ha: – az Előfizető nem a legkorábbi számátadási időablak alkalmazását kéri; vagy – egyeztetés során nem a legkorábbi számhordozási időablakot választották; mely esetekben a Szolgáltató legkésőbb a számhordozási megállapodásban rögzített számátadási időablakot megelőző nap 12 óra 00 percig köteles a KRA-nak a számhordozást bejelenteni. E kötelezettség elmulasztása esetén az átvevő szolgáltató számhordozási megállapodásonként és mulasztásonként 5000 forint kötbért köteles fizetni az előfizetőnek. Az átadó szolgáltató 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 a KRA-ban a tranzakció zárásáig jóváhagyja vagy elutasítja a számhordozást. A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató köteles az Előfizetőt az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 144. § (4) bekezdésének megfelelően 1 (egy) munkanapon belül értesíteni.

A számhordozási igény visszavonása

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

Tájékoztatás arról, hogy az előre fizetett díjú elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetőjének szolgáltatóváltás esetén milyen feltételekkel kell visszatéríteni a megmaradt egyenlegét:

nincs ilyen szolgáltatás.

g) tájékoztatás azon intézkedésekről és eljárásrendről, amelyeket a szolgáltató a közlések bizalmassága, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében tesz.

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a www.one.hu oldalon teszi közzé.

Az internet-hozzáférés szolgáltatásra vonatkozó további tájékoztatás

a) az Eszmr.-ben meghatározott szolgáltatásminőségi követelmények célértékei tekintetében legalább a következők:

ab) nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatás esetén, amennyiben a szolgáltató legalább részben ellenőrzést gyakorol a szolgáltatás nyújtásához használt elektronikus hírközlő hálózat elemei felett, vagy a hálózatot üzemeltető szolgáltatóval a meghatározott szolgáltatásminőség biztosítására vonatkozó szerződést kötött, az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje, a meghibásodási valószínűség és a hívásjelzési késedelmekre vonatkozó követelmények;

Az új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatás megkezdésének határideje:

A Szolgáltató a szolgáltatás igénybevételét, az előfizetői hozzáférési pont kiépítését, illetve az előfizetői Berendezés, egyéb eszköz Szolgáltató hálózatához való csatlakoztatását (a továbbiakban: a szolgáltatás létesítése) az Előfizetői Szerződés megkötését követő 15 napon belül biztosítja, illetve végzi el, ha ennek feltételei fennállnak, illetve ha a Felek nem egyeztek meg ettől eltérő időpontban. Amennyiben a Felek az előfizetői hozzáférési pont létesítésének konkrét időpontjában állapotnak meg, úgy ebben az időpontban, de legfeljebb az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 90 napon belül a Szolgáltató a megadott szolgáltatás nyújtását megkezdje. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése a fent megjelölt időpontban az előfizetői 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.

b) a szolgáltató által rendelkezésre bocsátott elektronikus hírközlő végberendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel, a végfelhasználók azon jogának sérelme nélkül, hogy a nyílt internet-hozzáféréssel és az EU-n belüli szabályozott hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó kiskereskedelmi díjakkal kapcsolatos intézkedések meghozataláról, továbbá a 2002/22/EK irányelv és az 531/2012/EU rendelet módosításáról szóló, 2015. november 25-i (EU) 2015/2120 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: TSM rendelet) 3. cikke (1) bekezdésének megfelelően választásuk szerinti elektronikus hírközlő végberendezést használhassanak;

c) a díjsomagban foglalt forgalmi vagy összegkeret esetén az ilyen keret összege, a díjsomagban foglalt hívások, üzenetek és adatforgalom mennyisége, valamint a kereten túli további egyedi díjszabású egységek, számok, szolgáltatások díjai;

A díjsomagokban foglalt tarifák megegyeznek a lebeszélhetőség felhasználását megelőző díjsomag elemekkel.

d) szolgáltatáscsomag esetén a csomag egyes elemeinek díja külön-külön, amennyiben azokat a szolgáltató egymástól függetlenül is értékesíti;

e) A díjsomagban foglalt adatkeret minden esetben az adott naptári hónap számlázási ciklus zárónapjáig leforgalmazható.

f) a számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések:

A számla tartalma

A Szolgáltató az Előfizető részére küldött számlán az Előfizető által fizetendő valamennyi díjat és esetleges további költséget szolgáltatásonkénti, illetve jogcímenkénti bontásban tünteti fel. A számlán külön feltüntetésre kerülnek a díjazási időszakok és kedvezmények is. A számla előállításakor a Szolgáltató a számla végösszegét forintba kerekítve adja meg. A Szolgáltató a szolgáltatáshoz kapcsolódó az Előfizető részére nyújtott többlet- illetve kiegészítő szolgáltatások díjait a számlán egyértelműen és külön feltünteti. Az előfizetési díjról szóló számla közvetített szolgáltatást tartalmaz. Összevont számlázás A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnek nyújtott összes előfizetői szolgáltatásról (televízió, internet, telefon, illetve kiegészítő szolgáltatások) egy, a szolgáltatási díjakat összevontan tartalmazó számlát kiállítani. Amennyiben az Előfizető által a Szolgáltatónak megfizetett díj, az ilyen módon kiszámlázott szolgáltatási díjakat teljességgel nem fedezi, abban az esetben a Szolgáltató a következő sorrendben számítja be az Előfizető által teljesített részfizetéseket:

- a. televíziós szolgáltatás;
- b. internet szolgáltatás;
- c. telefon szolgáltatás;
- d. kiegészítő szolgáltatások; illetve:
- e. régebben lejárt tartozás;
- f. azonos lejárat esetén a terheesebb tartozás;
- g. egyenlő mértékben terhes tartozás esetén a kevésbé biztosított tartozás.

A számlával összefüggő további rendelkezések Új Előfizető esetében a Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről külön számlát állít ki. A számlák kiküldése folyamatosan történik az Előfizetők részére, mely időpont nem változtatható meg az Előfizető kérelmére sem. A számlalevelek kézbesítése az Előfizető által megjelölt címen elhelyezett postaládába, postafiókba vagy egyéb, a levelek fogadására alkalmas

eszközbe történik. Az Előfizető által kezdeményezett díj- illetve szolgáltatáscsomag-módosítás a következő tárgyhavi számlán jelenik meg.

A számlázás integritása A Szolgáltató általi számlázás a Szolgáltatónál vezetett előfizetői nyilvántartás és az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás alapján történik. A Szolgáltató kizárólag az Egyedi Előfizetői Szerződésben szereplő, illetve az Előfizető által igénybe vett szolgáltatást jogosult kiszámlázni, az Előfizetői Szerződésben megjelölt díjak szerint. A Szolgáltató számlázási rendszere zárt, megfelelő biztonsági eljárásokkal védett, külső személyek által nem manipulálható számítógépes automatizáláson alapszik.

g) ha a szolgáltató egyes szolgáltatások, vagy hívásirányok elérésére speciális díjszabást alkalmaz, az alkalmazott díjszabásra vonatkozó tájékoztatás;

A belföldi normál alapdíjas hívásoktól eltérő hívásirányok tarifáit a www.one.hu/aszf tartalmazza.

h) az ügyfélszolgálat és a szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatás:

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a <https://www.one.hu/hirek-sajtokozlemenyek> oldalon teszi közzé.

i) a teljes, naprakész díjszabás elérhetősége;

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a www.one.hu/aszf oldalon teszi közzé.

j) szolgáltatáscsomag esetén a csomagra, vagy az abba tartozó egyes elemekre vonatkozó szerződés megszüntetésével kapcsolatos feltételek;

Az Előfizetői Szerződés Előfizető általi felmondását a Szolgáltató minden olyan formában lehetővé teszi, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz. Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani – írásban, sajátkezű aláírásával ellátva. Az Előfizetői Szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis. Szolgáltató a felmondást csak abban az esetben fogadja el, amennyiben az ÁSZF-ben megjelölt hivatalos úton érkezik meg Szolgáltatóhoz az Előfizető egyértelmű azonosítása mellett. Az Előfizető jogosult az Előfizetői Szerződést felmondani, abban az esetben is, ha a felmondás oka a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása és az Előfizető a megváltozott feltételek között nem kívánja tovább igénybe venni a szolgáltatást. E nyilatkozat írásban (levélben) tehető meg, az Előfizető saját kezű aláírásával ellátva. 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 közé eshet. A Szolgáltató e határnapon köteles a szolgáltatás nyújtását megszüntetni. Az Előfizető általi felmondás gyakorlása semmiféle külön díj fizetéséhez vagy költség viseléséhez nem kötött, azonban az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása nem mentesíti az Előfizetőt a jogviszonyból eredő esetleges tartozásai kiegyenlítésének, valamint a Szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatásának kötelezettsége alól. A Szolgáltató jogosult az elmaradt és felhalmozódott előfizetési és egyéb díjak megfizetése iránt a jogszabályokban meghatározott és részére nyitva álló törvényes utat igénybe venni az Egyedi Előfizetői Szerződés felmondása után is. Amennyiben az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejártá előtt – illetve az Eht. 134. § (6) – (7), illetve a (13) bekezdésében foglalt magatartás tanúsításával – a Szolgáltató felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követeli, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

A Szolgáltató jogosult az Egyedi Előfizetői Szerződést 60 napos felmondási idővel felmondani.

k) a szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás, tekintettel a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: általános adatvédelmi rendelet) 13. cikkében foglaltakra;

A személyes adatok kezelésével összefüggő általános előzetes tájékozódást a Szolgáltató az érintettek részére – főszabály szerint – a honlapján elektronikus formában közzétett írásbeli adatkezelési tájékoztató útján biztosítja, amelynek hozzáférhetősége folyamatosan biztosított (www.one.hu/adatvedelem).

l) a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről, a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott speciális szolgáltatások szolgáltatásminőségi követelmény célértékei;

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a www.one.hu/aszf oldalon teszi közzé.

m) az előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata, tájékoztatás a szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik - cím, telefonszám, egyéb elérhetőség - feltüntetése, valamint a határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok ismertetése;

A teljeskörű tájékoztatást a Szolgáltató ezeket naprakészen frissítve a weboldalán, a www.one.hu/aszf oldalon teszi közzé.

a) a segélyhívó szolgálatokhoz, a segélyszolgálati állomásokhoz, valamint a segélyhívó fél helymeghatározásához szükséges adatokhoz való hozzáférés műszaki korlátai, ha vannak ilyenek;

A Szolgáltató az Előfizető részére az alábbi hívószámokon biztosítja azt, hogy Előfizető hírt adhasson valamilyen valóságos helyzetről, illetve segítséget kérhessen az erre szolgáló szervezettől: 104, Mentők; 105, Tűzoltóság; 107, Rendőrség; illetve 112, az európai egységes segélyhívó segélyszolgálati állomások. A segélykérő hívások díjmentesek. A segélyhívások megválaszolása céljából, a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltása, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is a segélyhívószolgálatok és a segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátja a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

b) az előfizetői névjegyzékre vonatkozó nyilatkozat megadásának, módosításának, visszavonásának feltételei és a névjegyzékben feltüntethető adatok típusa.

Ráutaló magatartással történő igénybejelentésnek minősül különösen az előfizetői szolgáltatás igénybevétele. Ráutaló magatartással csak akkor jön létre Egyedi Előfizetői Szerződés, ha az Előfizető számára az elfogadó nyilatkozat megtételekor az ajánlat és az Előfizetői Szerződés lényeges tartalma ismert volt. Szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak kizárólag az a tevőleges magatartás minősül, amely minden kétséget kizáróan kifejezi az Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló akaratot. A nyilatkozattétel elmulasztása, vagy valamilyen magatartástól tartózkodás nem minősül Előfizetői Szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak. Az Előfizetői Szerződés szóban, vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az Előfizetői Szerződés létrejöttét követően a Szolgáltató a megkötött Előfizetői Szerződésről legfeljebb 8 napon belül

legalább az alábbi adatokat tartalmazó dokumentumot ad az előfizetőnek, amennyiben arra az előfizetői szerződés létrejöttét megelőzően nem került sor:

Amennyiben értelmezhető, az Előfizető egyértelmű (igen/nem) nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje az előfizetői névjegyzékkel.

Az internet-hozzáférés szolgáltatás esetére vonatkozó további előzetes tájékoztatás a TSM rendelet 4. cikk (1) bekezdésében foglaltak alapján:

információ arról, hogy a szóban forgó szolgáltató által alkalmazott forgalomszabályozási intézkedések miként befolyásolhatják az internet-hozzáférési szolgáltatás minőségét, valamint a végfelhasználó magánéletének és személyes adatainak védelmét;

Szolgáltató az Előfizető adatainak kezelését az alábbi jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően folytatja: 1. Info. tv.: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény; 2. Eht.: 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről; 3. Eszr.: 2/2015 (III.30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól; 4. GDPR: A természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (GDPR) szóló Európai Parlament és a Tanács (EÜ) 2016/679 számú Rendeletére (2016. április 27.); 5. Számviteli tv.: a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény; 6. Fgytv.: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény; 7. Grt.: a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény. 8. Eker. tv.: az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény; 9. Akr.: 4/2012. (I.24.) NMHH rendelet 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 azonosító kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról; 10. Szhr.: A számhordozás részletes szabályairól szóló 2/2012. (I. 24.) NMHH rendelet Előfizetőnek az Igénybejelentéskor, illetve az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésekor nyilatkoznia kell arról, hogy hozzájárul-e az Eht. 157. §. (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához. Adatkezelésnek számít a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés (GDPR. 4. cikk 2.). Szolgáltató különösen az alábbi adatkezelési célokhoz kérheti az Előfizető hozzájárulását:

- a. adatai felhasználásához az előfizetői névjegyzékben, illetve más hasonló címjegyzékben, valamint a tudakozó szolgáltatásban;
- b. a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok további felhasználásához;
- c. a Szolgáltató által nyújtott további szolgáltatások értékesítése érdekében, illetve üzletszerzés céljából az Előfizető személyes adatainak kezeléséhez;
- d. tételes számlamelléklet biztosításához;
- e. az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok rögzítéséhez;
- f. közvetlen üzletszerzéshez, tájékoztatáshoz, közvélemény- és piackutatáshoz;
- g. a hívószám kijelzéshez és hívásátírányításhoz;
- h. Előfizető közvetlen értesítéséhez. Szolgáltató az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos, a következőkben felsorolt előfizetői adatokat kezeli meghatározott célból és ideig, kivéve, ha jogszabály ettől eltérően nem rendelkezik. Profilalkotás a személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen a munkahelyi teljesítményhez, gazdasági helyzethez, egészségi állapothoz, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, megbízhatósághoz, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják (GDPR 4. cikk 4.). Adatkezelő vagy Szolgáltató az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok

kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja (GDPR. 4. cikk 7.). Adatfeldolgozónak minősül az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az Szolgáltató nevében személyes adatokat kezel (GDPR. 4. cikk 8.).

b) Az esetleges mennyiségi korlátozás, a sebesség és más szolgáltatásminőségi paraméterek a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják az internet-hozzáférési szolgáltatásokat és különösen a tartalmak, alkalmazások és szolgáltatások használatát:

A szolgáltató a helyhez kötött internet szolgáltatás esetén nem alkalmaz mennyiségi korlátozást.

A mobilinternet szolgáltatás esetén a díjsomagokban meghatározott adatkeretek felhasználása után a becsült maximális sebesség mértéke 64/64 kbit/s-re lassul, mely az adott naptári számlázási ciklus zárását követő első napon kerül feloldásra.

c) Tájékoztatás a 3. cikk (5) bekezdésében említett szolgáltatások, amelyekre egy adott végfelhasználó előfizet, a gyakorlatban hogyan befolyásolhatják e végfelhasználó számára nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatásokat; melyek az alábbiak: az internet-hozzáférési szolgáltatásoktól eltérő, bizonyos tartalomra, alkalmazásokra vagy szolgáltatásokra vagy ezek kombinációjára optimalizált szolgáltatásokat, amelyek esetében az optimalizáció szükséges ahhoz, hogy teljesüljenek a meghatározott minőségi szintet igénylő tartalomra, alkalmazásokra vagy szolgáltatásokra vonatkozó követelmények.

A szolgáltató az internet csomagjaiban nem alkalmaz korlátozást meghatározott alkalmazásokra és szolgáltatásokra.

d) Tájékoztatás az internet-hozzáférési szolgáltatás minimális, rendes körülmények között elérhető, maximális, és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességéről helyhez kötött hálózat esetében, illetve a becsült maximális és a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességéről mobil hálózatok esetében, továbbá arról, hogy a hirdetésekben megadott le- és feltöltési sebességtől való jelentős eltérések miként érinthetik a végfelhasználóknak a 3. cikk (1) bekezdésében megállapított jogai gyakorlását:

A maximális (névleges) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt legmagasabb le- és feltöltési sebesség, amelyet a felhasználó a szolgáltatás igénybevétele során meg tapasztalhat

A rendes körülmények között elérhető sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amely a naptári naponként az idő 90%-ában meghatározott mértékben az előfizető rendelkezésére áll

A minimális (garantált) sebesség: a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt az a legalacsonyabb le- és feltöltési sebesség, amely minden esetben az előfizető rendelkezésére áll

Becsült (maximális) sebesség: a mobil internet-hozzáférési szolgáltatásra vonatkozóan a szolgáltató által az előfizetői szerződésben vállalt le- és feltöltési sebesség, amelynek alapján a felhasználó tájékozódhat arról, hogy a szolgáltató szolgáltatási területén a gyakorlatban milyen legnagyobb sebesség érhető el A becsült maximális sebességre vonatkozó egyedi szolgáltatásminőségi követelmény

célértékének nemteljesítése nem minősül a szolgáltatás hibás teljesítésének.e) Tájékoztatás a nemzeti jog értelmében a fogyasztó rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségekről abban az esetben, ha a sebesség vagy más szolgáltatásminőségi paraméter tekintetében az internet-hozzáférési szolgáltatás tényleges teljesítménye folyamatosan vagy rendszeresen ismétlődő jelleggel eltér az a)–d) pontokkal összhangban megadott teljesítménytől.

A Szolgáltató a közlések bizalmassága valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságának védelme céljából az alábbi intézkedéseket és eljárásrendet alkalmazza a biztonsági események és a hálózatot fenyegető kockázatok kezelése érdekében:

Amennyiben az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz

megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott, a Szolgáltató jogosult az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására illetve felfüggesztésére, valamint 15 napos határidővel történő felmondására az ÁSZF-ben előírt módon és feltételekkel. Amennyiben az Előfizető olyan átalakítást eszközöl a hálózaton, mellyel a Szolgáltatás minőségét a Szolgáltató rendszerén bárhol rontja a Szolgáltató jogosult az így kialakított rendszer kiiktatására. A Szolgáltató jogosult az Előfizetőnél a szolgáltatás igénybevételéhez használt hálózatot és végberendezéseket ellenőrizni. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet a jogszabályok által előírt módon, Magyarország honvédelmi, nemzetbiztonsági, gazdasági és közbiztonsági (így különösen terrorelhárítás, kábítószer-kereskedelem elleni küzdelem) érdekei védelmében.

A szolgáltató a hálózat és szolgáltatás biztonságáról műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodik, továbbá a személyes adatok biztonsága biztosítása körében nyilvántartást vezet a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A biztonsági intézkedések figyelembe veszik a fizikai és környezeti biztonság, az ellátás biztonságának, a hálózatok integritásának szempontjait, kiterjednek a kezelési eljárásokra, a biztonsági események észlelésének módszerére, a monitoring szabályozására, A szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt és indokolt esetben a felhasználót a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és a védelem érdekében az előfizető, a felhasználó által tehető intézkedésekről.

Ha a hálózat egységességét és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a Szolgáltató legalább ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja a felhasználókat a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében felhasználó által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről.

A szolgáltató együttműködik a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságokkal és egyéb közreműködő szervezetekkel, a vonatkozó jogszabályokban foglalt, elektronikus információbiztonsági feladatainak végrehajtása érdekében.

Az előfizetőt megillető jogok abban az esetben, amikor a Szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre, vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre:

Amennyiben az Előfizető szerint a Szolgáltató nem megfelelően reagál egy biztonsági eseményre, fenyegetésre, úgy az előfizető jogosult és köteles a Szolgáltató bármely ügyfélszolgálati elérhetőségén a biztonsági esemény, fenyegetés megjelölésével a Szolgáltatóhoz fordulni, de nem jogosult a hálózatba beavatkozni, a hálózatot, hálózati berendezés sérülékenységét tesztelni, vizsgálni.

Előfizetői névjegyzékkel kapcsolatos adatkezelés (Eht. 160. §-a szerinti adatkezelés)

A One által nyújtott szolgáltatásokra, az azok keretében végzett adatkezelések jellegére tekintettel az érintetteket speciális jogosultságok is megilletik az előfizetői névjegyzékkel kapcsolatban, valamint az ügyfélszolgálaton rögzített hangfelvételek és az előfizetői szerződések rendelkezésre bocsátása vonatkozásában.

Az érintett számára a One ingyenesen biztosítja az előfizetői névjegyzékkel kapcsolatban, hogy kérésére:

a) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;

b) az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatóak fel – az érintett rendelkezése szerint – közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény-kutatás vagy piackutatás céljából, akkor, ha e célok valamelyikét az előfizető az előfizetői szerződésben

kifejezetten megjelölte;

c) lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.

Az érintett szabadon megjelölheti, hogy személyes adatait mely célból vagy célokból (közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, illetve közvélemény- vagy piackutatás) tilos felhasználni és e tényt a One köteles az előfizetői névjegyzékben feltüntetni. A One lehetővé teszi az érintett számára, hogy tiltakozzon a személyes adatainak közvélemény-kutatás céljából történő felhasználása ellen emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz (a továbbiakban: automata hívások) vagy nyilvános adattár felhasználása nélküli, véletlenszerű számképzésen alapuló tárcsázás (a továbbiakban: véletlenszerű hívásgenerátor) keretében. A fenti joggyakorlásra sor kerülhet a szerződéskötés során, illetve az előfizetői szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt is. Amennyiben az érintett korábban tett tiltó nyilatkozatot, akkor az továbbra is érvényben marad. Ellenkező esetben viszont vélelmezni kell, hogy az érintett nem ellenzi a kapcsolatfelvételt közvéleménykutatás céljából, mindaddig, amíg erről az érintett kifejezetten nem nyilatkozik. A One köteles – az érintett jogainak tiszteletben tartása érdekében – a közvélemény-kutatót mint hívó felet letiltani erre vonatkozó tiltó nyilatkozat esetén.

Az előfizetői szerződés időtartama, átalakulás, meghosszabbítás, határozatlan idejű, vagy határozatlan idejűvé átalakult szerződés megszüntetésének feltételei:

Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott idejű szerződés. A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg – a audiovizuális médiaeszközzel egybekötött szerződéskötést kivéve- azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét és be kell mutatni azok részletes feltételeit.

Az előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez a vonatkozó jogszabályban foglaltak szerinti készülékvásárlás is kapcsolódik. A 12, illetve 24 hónapos időtartam nem vonatkozik az olyan részletfizetési szerződés időtartamára, amelyben az előfizető vállalta, hogy kizárólag az előfizetői hozzáférési pont létesítését részletekben fizeti.

A határozatlan idejű szerződés esetén az előfizető kötelezettségei a szerződés megszűnéséig állnak fenn.

A határozott idejű szerződés, az előfizető kötelezettségeinek legrövidebb időtartama legalább 12 hónap. A Szolgáltató az általa szervezett ideiglenes akció keretében a jelen pontban foglalt időtartamnál hosszabb vagy rövidebb minimális előfizetési időszakot is megállapíthat valamely szolgáltatás(ok)ra vonatkozó kedvezmény igénybe vételének feltételéül, mely esetben az akcióban részt vevő Előfizetőre az akcióban meghirdetett feltételek az érvényesek. A határozott időtartam a szolgáltatás nyújtás megkezdésétől kezdődik. A szolgáltatás előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetése esetén az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik. A szolgáltatás felfüggesztésének időtartama az előfizetői szerződés határozott időtartamába nem számít bele.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, amely határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a szolgáltató három alkalommal egyértelműen, tartós adathordozó útján tájékoztatja az előfizetőt a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásáról.

A tájékoztatás kiterjed:

- a) a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződés lényeges tartalmi elemeire, így különösen az alapvető díjszabásra, a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételére;
- b) az előfizető felhasználási szokásainak figyelembevételével a határozott időtartamú előfizetői szerződéssel igénybe vett szolgáltatás paramétereikhez összességében leginkább hasonló legkedvezőbb díjazású díjsomagra, továbbá
- c) a határozott idejű szerződés megszüntetésének általános szerződési feltételekben meghatározott lehetséges módjaira.

A határozott idejű szerződés leteltével a szerződés megszűnik, azaz 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 nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti, b) ha a felek közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lépjen.

A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. Nem hosszabbítható meg a szolgáltatáscsomagra vagy szolgáltatásokból és végberendezésekből álló csomagra vonatkozó határozott idejű előfizetői szerződés időtartama, ha a szerződés módosítására azért kerül sor, mert az előfizető internet-hozzáférési szolgáltatás vagy helyhez kötött telefon, illetve mobil rádiótelefon szolgáltatás már fennálló igénybevétele esetén szolgáltatótól újabb elektronikus hírközlési szolgáltatást rendel meg, vagy további elektronikus hírközlő végberendezést igényel, kivéve, ha az előfizető a szerződés módosításakor a meghosszabbításhoz kifejezetten hozzájárul.

A határozatlan idejű szerződést, vagy a határozatlan idejűvé átalakult szerződést az előfizető bármikor, további jogkövetkezmény nélkül, azonnali hatállyal felmondhatja. A felmondás azon a napon hatályosul, amikor a felmondás azonosításához szükséges információk a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkeznek. Az előfizető az előfizetői szerződést, egy általa megjelölt határnapra is felmondhatja. Ebben az esetben az előfizető a felmondásról szóló nyilatkozatában megjelöli azt a határnapot, amely naptól a nyújtott szolgáltatást nem kívánja igénybe venni. E határnap a felmondás megtételétől, vagy megküldésétől számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet. A szolgáltató e határnapon a szolgáltatás nyújtását megszünteti.

Határozott idejű előfizetői szerződés megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek, tájékoztatás határozatlan és határozott idejű szerződés megkötésének lehetőségéről

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételére határozott idejű szerződést vagy határozatlan idejű szerződést is köthet. A határozatlan idejű szerződés feltételei eltérnek a határozott idejű szerződések feltételeitől, az előfizető határozatlan idejű szerződés esetén kevesebb kedvezményre, vagy kedvezmény nélküli, ÁSZF szerinti havidíjra jogosult, az előfizető a szerződést bármikor, jogkövetkezmény nélkül jogosult azonnali hatállyal felmondani. Határozott idejű szerződés esetén az előfizető díjkedvezményre lehet jogosult, de a határozott időtartam letelte előtt a szerződés előfizető általi felmondása illetve az előfizető szerződésszegése esetén Szolgáltató általi felmondása a szerződés megszűnéséig igénybe vett valamennyi kedvezmény visszafizetésével jár. Az előfizető által megtérítendő összeg a határozott idejű szerződésből eltelt időre figyelemmel csak a szerződés megszűnése után állapítható meg, annak számítási módja:
A vizsgálandó időszak a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a határozott idejű szerződés megszűnéséig eltelt napok száma.

Amennyiben az előfizető jogosult a határozott idejű szerződést a határozott időtartam előtt felmondani, különösen a Szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás egyes, ÁSZF-ben leírt esetei alapján történő előfizetői felmondás esetén, a szolgáltató kizárólag a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket követelheti, ha az előfizető a készüléket a felmondást követően is meg kívánja tartani, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

Az előfizető jogosult továbbá a határozott időtartam lejártá előtt felmondani az előfizetői szerződést az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás vagy a szolgáltatáscsomag valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatása tekintetében, ha:

- 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, vagy
 - c) a szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti.
- Ha az előfizető e fenti bekezdés szerinti esetkörben mondja fel a határozott idejű előfizetői szerződést, az előfizető által megtérítendő készülékkedvezmény összege nem haladhatja meg sem az előfizetői szerződés megszűnésétől a határozott idő lejártáig fizetendő havi vagy időszakos díjak összegét, sem a készülékkedvezménynek a határozott időtartam hátralevő részére eső időarányos részét.

Az előfizetőt megillető kötbérfizetési kötelezettség esetei, meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles az alábbi esetekben:

- a) a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő (15 nap, illetve a felek megállapodása szerinti időpont) elmulasztása esetén minden késedelmes nap után a szolgáltatásnyújtás megkezdéséig, vagy a szerződés megszűnéséig, melynek összege minden késedelmes nap után az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egytizenötöd része, vagy az előfizetői szerződés szerinti díjsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egyharmincad részének nyolcszorosa közül a magasabb összeg. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére 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 fenti kötbér mérték felének megfelelő összegű kötbért fizet az előfizető részére.

Nem minősül a Szolgáltató vonatkozásában késedelmes teljesítésnek az előfizetői hozzáférési pont létesítés vagy szolgáltatás megkezdés, ha

- a felek későbbi időpontban állapodtak meg, vagy
- az Előfizető a helyszíni munkálatok feltételeit az előzetesen egyeztetett időpontban nem biztosítja, vagy
- az Előfizető vagy harmadik személy magatartása vagy érdekkörébe tartozó ok miatt a rendszerre való csatlakozás késve vagy nem valósulhat meg,

és mely esetekben a létesítésre vonatkozó határidő a Szolgáltató számára meghosszabbodik.

- b) az áthelyezési igénybejelentés elfogadása esetén az irányadó határidő (30 nap, illetve szolgáltató által megjelölt időpont) be nem tartása esetén, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. (5) áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az előfizetői szerződés szerinti díjsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

- c) hibakezeléssel kapcsolatban

1. a hiba nem észlelhetőségéről, illetve nem a szolgáltató érdekkörébe tartozásáról szóló 72 órás, valamint a hibaelhárításról szóló legfeljebb 24 órás értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténteig terjedő időszakra, melynek összege a hibabejelentés hónapjára vonatkozó szolgáltatásra vagy szolgáltatáscsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg,
2. a hiba kijavítására nyitva álló 72 órás határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra, melynek összege a hibabejelentés hónapjára vonatkozó szolgáltatásra vagy szolgáltatáscsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összegnek a
 - négyszerese, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,
 - nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha a hibát az Előfizető az Előfizetőnek nem, vagy utólag, a hiba Szolgáltató általi elhárítása után jelentette be.

d) korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén minden megkezdett késedelmes nap után, melynek összege minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj egy harmincad részének négyszerese.

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

A Szolgáltatót kötbérfizetési kötelezettségnek a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és a kifejezetten a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló kifejezett tájékoztatással együtt – tesz eleget. A szolgáltató a kötbér összegének meghatározására alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon tünteti fel, 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 oly módon tesz eleget hogy a) a kötbért az előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy

b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben fizeti meg.

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetésének módjai

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetésére a következő módokon van lehetőség: a. az Előfizető által egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató által közösen – írásban, a határozott idő lejártát megelőzően tett nyilatkozattal arra vonatkozóan, hogy a határozott idő leteltével az Előfizetői Szerződést megszünteti(k);

b. Szolgáltatói felmondással; c. Előfizetői felmondással; d. Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással; e. a Felek közös megegyezésével f. Előfizető elállási jogának gyakorlásával. Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben a szolgáltatás létesítésére meghatározott határidőt túllépi, akkor a szolgáltatás megkezdését megelőzően az Előfizető jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Ilyen esetben a Felek kötelesek egymással elszámolni, vagyis a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig ezzel egyidejűleg köteles a részére átadott eszközöket, Berendezéseket a Szolgáltató részére visszaszolgáltatni. Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött Egyedi

Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat az Egyedi Előfizetői Szerződéstől.

A vitarendezés eredménytelensége esetén az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság

Honlap: www.nmhh.hu

E-mail: info@nmhh.hu

Cím: 1376 Budapest, Pf. 997.

Telefon: (+36 1) 468 0500

Fővárosi és megyei kormányhivatalok (fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatkör)

Az illetékes kormányhivatalok elérhetőségei a www.kormanyhivatal.hu/hu linken érhetőek el.

Gazdasági Versenyhivatal

Honlap: www.gvh.hu e-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5., Telefon: (+36 1) 472-8851

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

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

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9 Telefon: (+36 1) 391 1400

Budapesti Békéltető Testület Honlap: <http://www.bekeltet.hu/>

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.,

Telefon: (+36 1) 488 21 31

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a Felek közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése; A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. A Felek a közöttük felmerült jogvitákat tárgyalásos úton kísérik meg rendezni, ennek eredménytelensége esetén a polgári perrendtartásról szóló törvény szerint illetékes bíróság jár el.

Az Előfizető az elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos, méltánylást érdemlő érdekeinek sérelme esetén panasszal fordulhat a Média- és Hírközlési Biztoshoz. Az eljárás díjmentes, időtartama legfeljebb 40 nap.

A Média- és Hírközlési Biztos elérhetőségei:

Honlap: www.mediaeshirkozlesibiztos.hu

Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.

Levelezési cím: 1433 Budapest, Pf. 198.

Telefon: (+36 1) 429 8644

Fax: (+36 1) 429 8761



4. ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS – MŰSORTERJESZTÉSI (KÁBELTELEVÍZIÓ) SZOLGÁLTATÁS i-TV HÁLÓZATON

ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÁS ÜZLETHELYISÉGEN KÍVÜL KÖTÖTT ÉS TÁVOLLEVŐK KÖZÖTT KÖTÖTT SZERZŐDÉSTŐL ELTÉRŐ SZERZŐDÉS ESETÉN

A teljesítés feltételei, különösen a fizetés, a fuvarozás és a teljesítési határidő, valamint a vállalkozás panaszkezelési módja

-a) A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltétele a kiépített hírközlési hálózat, jogi feltétele a megkötött előfizetői szerződés.

-b) A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől vagy – ha az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját (SZÖF) technikai okok miatt nem lehetséges a szerződés megkötése előtt az Előfizető rendelkezésére bocsátani – a Szolgáltató által indokolatlan késedelem nélkül rendelkezésre bocsátott összefoglaló kézhezvételét követően az Előfizető a szerződéskötésre vonatkozó szándékának megerősítése, mint a hatálybalépés napjától számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban a szolgáltatás nyújtását megkezdi.

-c) A Szolgáltató jogosult az előfizetői hozzáférési pont létesítésekor egyszeri díjat (bekapcsolási díj) felszámítani. Már kiépített hozzáférési pont esetén a jeltovábbítás megkezdéséért rácsatlakozási díj fizetendő.

Határozott időre szóló szerződés esetén a szerződés időtartama, határozatlan időre szóló szerződés esetén a szerződés megszüntetésének feltételei

-a) Határozott időre szóló szerződés esetén a szerződés időtartama: legfeljebb 12 hónap. A határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik.

-b) Határozatlan időre szóló szerződés esetén a szerződés megszüntetésének feltételei:

A határozatlan idejű szerződés megszüntetése nem mentesíti az Előfizetőt a szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési és annak járulékai, valamint a szolgáltatás megszüntetés miatti és az ÁSZF-ben megjelölt díjak megfizetésének kötelezettsége alól, jogszabályban vagy az ÁSZF-ben megjelölt kivételekkel.

A határozatlan idejű előfizetői szerződés megszűnik

a) valamelyik fél általi felmondással:

- aa) Előfizető felmondása esetén azonnali hatállyal,

Az Előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondás azon a napon hatályosul, amikor írásbeli felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges adatokat tartalmazó dokumentált információ (irat) a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkezik, illetve – amennyiben az ÁSZF azt lehetővé teszi – más formában tett felmondás esetén a felmondás azonosításához szükséges információk a Szolgáltató ügyfélszolgálatához megérkeznek.

Felmondásnak minősül az Előfizető részéről az is, ha a hálózat műszaki körülményeinek változása (pl. átépítés) esetén az Előfizető nem kívánja igénybe venni a hálózaton a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást és nem fogadja el a Szolgáltató ez irányú szerződésmódosítási ajánlatát.

- ab) az Előfizető felmondása esetén az Előfizető által megjelölt határnapra történő felmondással

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

- ac) a Szolgáltató felmondása esetén 60 napos felmondási idővel a továbbiakban megjelölt (ba), bb), bc) pontok) kivételekkel,

b) valamelyik fél általi, a másik fél szerződésszegő magatartása miatti felmondással

- ba) a Szolgáltató által az Előfizető szerződésszegése címén történő felmondás 15 nap határidővel, ha

- i) az Előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,
- ii) 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
- iii) az Előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére tovább értékesíti, vagy
- iv) az Előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja,
- v) internet-hozzáférési szolgáltatás esetén az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is az ÁSZF 5. sz. mellékletét képező Hálózathasználati irányelvekbe ütközően jár el,
- vi) a műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződés esetén az Előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is jogosulatlanul vételezi a műsor jelet, a beérkező műsor jelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsor jelet jogosulatlanul dekódolja.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az ÁSZF feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti és a Szolgáltató erről tudomást szerez, az előfizetői szerződés nem szűnik meg. Erről a Szolgáltató az Előfizetőt haladéktalanul értesíti.

- bb) a Szolgáltató általi és az Előfizető díjtartozása miatti felmondás 15 napos felmondási idővel, ha az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően, annak kézbesítésétől vagy kézbesítettnek minősülési időpontjától számított 3 napon belül sem egyenlítette ki.

Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha az Előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a Szolgáltatót, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, és a szolgáltatás igénybevételeért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy – az ÁSZF feltételei szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

- bc) a Szolgáltató által másik szolgáltató kérelmére a ba) és bb) pont szerinti körülmény bekövetkeztekori felmondás, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére,

- bd) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,

- be) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha 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,

- bf) az Előfizető általi és a Szolgáltató szerződésszegése miatti felmondás, ha a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, ,

c) ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítja, az Előfizető az egyoldalú

szerződésmódosításról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést, felmondási jogot kizáró körülmények hiányában.

A határozott időre szóló olyan szerződés esetén, amely határozatlan időtartamúvá alakulhat át, az átalakulás feltételei, és az így határozatlan időtartamúvá átalakult szerződés megszüntetésének feltételei

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, amely határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél. A határozott idő elteltét megelőző 90 napon a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt egyértelműen tartós adathordozó útján tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés megszüntetésének lehetséges módjaira, a szolgáltatás tekintetében legkedvezőbb díjszabásra. A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőző tájékoztatás kiterjed:

- a) a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe lépő új, határozatlan idejű szerződés olyan lényeges tartalmi elemeire, amely az igénybe vett szolgáltatás esetében értelmezhető, így különösen az alapvető díjszabásra, az adatforgalmi korlátozásra, az adatátviteli sebességekre, a lefedettségre, a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételére;
- b) a legkedvezőbb díjszabásra vonatkozó tájékoztatás tekintetében az Előfizető felhasználási szokásainak figyelembevételével a határozott időtartamú előfizetői szerződéssel igénybe vett szolgáltatás paramétereikhez összességében leginkább hasonló legkedvezőbb díjazású díjsomagra, továbbá
- c) a határozott idejű szerződés megszüntetésének általános szerződési feltételekben meghatározott lehetséges módjaira.

A jelen pont előző rendelkezéseitől 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,
- b) ha a felek közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lépjen.

A határozott időre szóló szerződés határozatlan időtartamú szerződéssé való átalakulása esetén az átalakult szerződés megszüntetésének feltételei azonosak az eredetileg is határozatlan időtartamra kötött szerződés megszüntetésének feltételeivel.

A békéltető testülethez fordulás lehetősége, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület neve és székhelyének postai címe

Az Előfizető által tett panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az Előfizetőt írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatás tartalmazza továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatás arra is kiterjed, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veheti-e a békéltető testületi eljárást.

Az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala (amennyiben az Előfizető a Szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület jár el.

Az eljárásra a fogyasztó/Előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Békéltető Testület illetékes. A fogyasztó/Előfizető belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a Békéltető Testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőtere

feljogosított szerv székhelye alapítja meg. Az eljárásra - a fogyasztó/Előfizető erre irányuló kérelme alapján - az előzők szerint illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt Békéltető Testület illetékes.

A Szolgáltató által alkalmazott szerződési időszak határozott időtartamú szerződés esetén

A Szolgáltató által alkalmazott szerződési időszak határozott időtartamú szerződés esetén: a. természetes személy Előfizetők esetén min. 3 hónap, max. 12 hónap; b. egyéb Előfizetők esetén max. 12 hónap. A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltatónak fel kell ajánlania a határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit. Az Előfizető kérésére a határozott időtartamú Előfizetői Szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az Előfizetői Szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű Előfizetői Szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztőrészek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától. E bekezdés alkalmazásában készülék alatt az internet hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni. E pontban foglalt rendelkezések alkalmazásától a Felek Üzleti Előfizetők esetében egyező akarattal eltérhetnek

A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés lép. Nem lép határozatlan időtartamú előfizetői szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe, 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 az Előfizetői Szerződést megszünteti. A határozott idő leteltét megelőző legalább 90 napban a Szolgáltató 3 alkalommal értesíti az Előfizetőt a határozott idejű Előfizetői Szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. Az értesítés kiterjed az Előfizetői Szerződés átalakulásával beálló változásokra, bemutatja továbbá az Előfizető részére a Szolgáltatónál elérhető, az Előfizető jelenlegi határozott idejű Előfizetői Szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú Előfizetői Szerződési ajánlatokat. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. Nem hosszabbítható meg a szolgáltatáscsomagra vagy szolgáltatásokból és végberendezésekből álló csomagra vonatkozó határozott idejű előfizetői szerződés időtartama, ha a szerződés módosítására azért kerül sor, mert az előfizető ugyanazon internet hozzáférési szolgáltatást vagy nyilvánosan elérhető számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatótól újabb elektronikus hírközlési szolgáltatást rendel meg, vagy további elektronikus hírközlő végberendezést igényel, kivéve, ha az előfizető a szerződés módosításakor a meghosszabbításhoz kifejezetten hozzájárul

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetésének módjai

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetésének módjai Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszüntetésére a következő módokon van lehetőség: a. az Előfizető által egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató által közösen – írásban, a határozott idő lejártát megelőzően tett nyilatkozattal arra vonatkozóan, hogy a határozott idő leteltével az Előfizetői Szerződést megszünteti(k); b. Szolgáltatói felmondással; c. Előfizetői felmondással; d. Szolgáltatói és Előfizetői rendkívüli felmondással; e. a Felek közös megegyezésével f. Előfizető elállási jogának gyakorlásával. Ha a Szolgáltató az Előfizetői Szerződésben a szolgáltatás létesítésére meghatározott határidőt túllépi, akkor a szolgáltatás megkezdését megelőzően az Előfizető

jogosult a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Ilyen esetben a Felek kötelesek egymással elszámolni, vagyis a Szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az Előfizető számára, az Előfizető pedig ezzel egyidejűleg köteles a részére átadott eszközöket, Berendezéseket a Szolgáltató részére visszaszolgáltatni. Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött Egyedi Előfizetői Szerződés esetén az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az Egyedi Előfizetői Szerződéstől.

A határozott időtartamú Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése A határozott időtartamú Előfizetői Szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú Előfizetői Szerződés lép, amely határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal az Elnök rendeletében meghatározott tartalommal köteles az Előfizetőt egyértelműen tartós adathordozó útján tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés megszüntetésének lehetséges módjaira, a Szolgáltatás tekintetében legkedvezőbb díjszabásra. 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 nyilatkozik arról, hogy a határozott idő elteltével a szerződést megszünteti, b) az Eht. 127. § (4f) bekezdése szerinti kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén, vagy c) ha a felek közös akarattal kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lépjen. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek. Nem hosszabbítható meg a szolgáltatáscsomagra vagy szolgáltatásokból és végberendezésekből álló csomagra vonatkozó határozott idejű Előfizetői Szerződés időtartama, ha a szerződés módosítására azért kerül sor, mert az előfizető ugyanazon internet hozzáférési szolgáltatást vagy nyilvánosan elérhető számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatótól újabb elektronikus hírközlési szolgáltatást rendel meg, vagy további elektronikus hírközlő végberendezést igényel, kivéve, ha az előfizető a szerződés módosításakor a meghosszabbításhoz kifejezetten hozzájárul. Készítés időpontja: 2004. december 19. 61 Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú Előfizetői Szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést jogosult a határozott időtartam lejárta előtt felmondani, a Szolgáltató kizárólag a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket követelheti, ha az Előfizető a készüléket a felmondást követően is meg kívánja tartani, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a határozott időtartam lejárta előtt - az Eht 134. § (15) bekezdésben foglalt eset kivételével - felmondja, vagy a Szolgáltató az Eht 134. § (6), (7), illetve (13) bekezdés szerinti felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti - ideértve a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket is -, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet. A jogkövetkezmény alkalmazására vonatkozó további feltételeket az Elnök rendeletben állapítja meg. Ha az Előfizető határozott időtartamú Előfizetői Szerződéssel szolgáltatáscsomagot vesz igénybe, és a Szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása miatt a határozott időtartam lejárta előtt jogosulttá válik az Előfizetői Szerződést a szolgáltatáscsomag részét képező bármely elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében felmondani, a szolgáltatáscsomag valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatása tekintetében jogosulttá válik a szerződés felmondására. Az előre fizetett díjú előfizetői mobil rádiótelefon szolgáltatások esetében az Eht 134. § (14), (14a) és (15) bekezdés

nem alkalmazható. E szolgáltatások esetében az Előfizető általi egyenlegfeltöltés új határozott idejű szerződés ráutaló magatartással történő megkötésének minősül. Az Előfizető általi egyenlegfeltöltéssel az előző határozott idejű szerződés megszűnik azzal, hogy az előfizető hívószáma változatlan marad. Internet-hozzáférési Szolgáltatás esetén a Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnése esetén - az Előfizető kérésére - díjmentesen lehetővé teszi a Szolgáltató által biztosított, az internet-hozzáférési szolgáltatáshoz kapcsolódó e-mail-címre érkező üzenetekhez való hozzáférést vagy ezen üzenetek előfizető által megadott e-mail-címre történő továbbítását a felmondástól számított 6 hónapos időtartamra.

Az Előfizető kötelezettségei az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnésekor, illetve megszüntetésekor

Az Egyedi Előfizetői Szerződés megszűnése, illetve megszüntetése esetén az Előfizető köteles a Szolgáltatóval szemben fennálló valamennyi díjtartozását maradéktalanul rendezni. Az Előfizető ezen kívül köteles a Szolgáltató tulajdonában lévő és a hálózatról leválasztható kihelyezett távközlő berendezéseket és eszközöket (például: telefon adapter, set-top-box, kábelmodem, DIGI Smart CAM, stb.), illetve a számára a szolgáltatás igénybevételéhez átadott eszközöket rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban az Ügyfélszolgálaton visszaszolgáltatni vagy postai úton visszajuttatni a szerződés megszűnésétől számított 8 napon belül, ellenkező esetben a Szolgáltató kártérítési díjat számolhat fel az eszközök értéke alapján. A Szolgáltató valamennyi Ügyfélszolgálatán köteles lehetővé tenni az Előfizető számára a Szolgáltató tulajdonát képező, az Előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását, melynek megtörténtéről a Szolgáltató köteles igazolást adni az Előfizető részére. Nem írható elő a visszaszolgáltatásra olyan eljárás, amely az Előfizető számára indokolatlan költséget, aránytalan nehézséget jelentene.

Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai

A Szolgáltató által a szolgáltatásnyújtás megkezdésére vállalt határidő elmulasztása esetén a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege minden késedelmes nap után az ÁSZF-ben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egy tizenötöd része, vagy az Előfizetői Szerződés szerinti díjcsomagra az ÁSZF-ben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egyharmcad részének nyolcszorosa vagy, az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa közül a magasabb összeg. A Szolgáltató ezen kötbér felét fizeti meg, amennyiben az Előfizetői Szerződésben foglalt határidő teljesítésére műszaki okból mégsem képes, és ezért az Előfizetői Szerződést rendes felmondással megszünteti, a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig. Áthelyezés esetén amennyiben a Szolgáltató az Előfizetővel közölt teljesítési időpontot nem tartja be, úgy a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada. A Szolgáltató a kötbér összegét az áthelyezés díját tartalmazó számlán írja jóvá. Átírás esetében, a határidő Szolgáltató által történő be nem tartásakor a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizedével megegyező összegű kötbért köteles fizetni, és a kötbér összegét az átírás díját tartalmazó számlán jóváírni. 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. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után az Előfizetői Szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese. A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabejáratoló eljárása eredményeként valós, érdekkörébe tartozó hibát 72 órán belül kijavítani. A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles: a. a hibabejelentés kivizsgálásáról szóló értesítés valamint a hibaelhárításról szóló értesítés elmaradása esetén a fenti értesítésekre 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. A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó szolgáltatásra vagy szolgáltatáscsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg, előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmada. Ha a hibaelhárítás elhúzódása, illetve elmaradása nem a Szolgáltatónak betudható, illetve ha a hibát az Előfizető okozta, a Szolgáltató kötbérfizetésre nem köteles. Az Előfizetőt nem illeti meg kötbér, ha:

a. a hibát nem a jelen ÁSZF-ben írtak szerint jelentették be; b. a hibát a Szolgáltató a bejelentést követően a hiba elhárítására meghatározott időtartam alatt elhárította; c. a javítás elhalasztását az Előfizető kérte; d. a hiba okát az Előfizető idézte elő; e. a hiba elhárítása, illetve javítása az Előfizetőnek felróhatóan nem valósult meg határidőben. Amennyiben a Szolgáltató a hibabejelentés kivizsgálásának eredménye és a hibaelhárítás megtörténte kapcsán fennálló értesítési kötelezettségének késedelmesen tesz eleget, akkor a kötbér mértéke a vetítési alap összegével egyezik meg, melyet a Szolgáltató - az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől - minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig köteles az Előfizető részére megfizetni. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke a vetítési alap nyolcszorosa, melyet a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra köteles az Előfizető részére megfizetni. A Szolgáltató által fizetendő kötbér mértéke – a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra – a vetítési alap négyszerese, ha a hiba következtében az Előfizető az előfizetői szolgáltatást csak az Előfizetői Szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével képes igénybe venni. Az Előfizetőt megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától esedékes és a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a Szolgáltató nem kötheti az Előfizető kötbérre vonatkozó igényének bejelentéséhez. Kötbérfizetési kötelezettségének 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 jóváírva; b. az Előfizetői Szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető választása szerint egy összegben, jelenlévők esetében az Ügyfélszolgálaton, távollévők esetében – amennyiben a Szolgáltató az Előfizető szükséges adataival rendelkezik – banki átutalással, egyébként postai úton fizeti meg. Amennyiben az Előfizetőn kívül álló okból a szolgáltatás igénybevétele nem lehetséges, a Szolgáltató az Előfizető által megfizetett belépési díjat az Előfizető részére annak késedelmi kamataival együtt visszafizeti.

Kötbérigények intézése

A Szolgáltató felelőssége kizárólag felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható, illetve ha bizonyítja, hogy a hiba felelősségi körén kívül vagy elháríthatatlan ok miatt keletkezett, vagy a hibát az Előfizető okozta. A kötbér mértékét jelen ÁSZF Mellékletei, míg számításának módját és feltételeit a 7. Fejezet tartalmazza. Jelen pont szerinti rendelkezések alkalmazása az Üzleti Előfizetők esetében nem kötelező, az

eltérő szabályozást az Üzleti Előfizetői Szerződés tartalmazhatja.

A SZÁMHORDOZÁSSAL, SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

A számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó Szolgáltató kérelemre köteles lehetővé tenni Előfizetője számára, hogy megtarthassa a nemzeti számozási tervben szereplő a) földrajzi számát a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélküli Szolgáltatóváltás esetén, b) nem földrajzi számát Szolgáltatóváltás esetén

[az a) és b) pont a továbbiakban együtt: hordozott szám]. A számhordozás a számra vonatkozó Előfizetői szerződés Előfizető általi felmondása esetében az Előfizetői szerződés megszűnését követő 31 napon belül is kérelmezhető, kivéve, ha a jogáról a végfelhasználó lemond.

A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai Szabályai részletesen a D. Mellékletben található. Mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén a számhordozás részletszabályait a J. Melléklet tartalmazza.

Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik A szolgáltatás sajátosságai nem teszik lehetővé, a jelen ÁSZF a címben foglaltak tekintetében rendelkezést nem tartalmaz. 8.3. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban Jelen ÁSZF a címben foglaltak tekintetében rendelkezést nem tartalmaz.

A Szolgáltató együttműködik a többi telefonszolgáltatóval annak érdekében, hogy a számhordozhatóság teljes egészében megvalósulhasson Magyarországon a szolgáltatóváltás és számhordozás részletes szabályairól szóló 23/2020. (XII. 21.) NMHH rendeletben (a továbbiakban: Rendelet) meghatározottak szerint. Amennyiben a Rendelet és a jelen Melléklet rendelkezései között eltérés van, a Rendelet rendelkezései alkalmazandók. A szolgáltatóváltás és a számhordozás folyamatát az átvevő szolgáltató irányítja, és az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás során az előfizető vagy a számhordozási eljárás során a számhordozás kezdeményezőjének megbízása alapján eljár az átadó szolgáltatónál. A szolgáltatóváltási és számhordozási eljárás feltételeiről, kezdeményezéséről és eljárásrendjéről, valamint az előfizetői és számhasználói kompenzáció feltételeiről az érintett szolgáltató általános tájékoztatást ad az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 144. § (1) bekezdése szerint. A számhordozási folyamat előtt és alatt az érintett szolgáltató az előfizető vagy számhasználó kérésére az egyedi szolgáltatóváltási, vagy számhordozási ügy részleteiről tájékoztatást ad az ügyfélszolgálatán. A szolgáltató a számhordozási eljárás kezdeményezését lehetővé teszi a) ügyfélszolgálatán, ideértve a telefonos és - ha a szolgáltató ilyet működtet - az internetes ügyfélszolgálatot is, ha az internet-hozzáférési szolgáltatóváltás során az előfizető, vagy a számhordozási eljárás során a számhordozás kezdeményezője megfelelően azonosítható és b) valamennyi olyan kereskedelmi képviselőjénél, amely ügyfélszolgálati feladatokat is ellát. A szolgáltatók a szolgáltatóváltás és a számhordozás megvalósítása érdekében együttműködnek.

A számhordozással kapcsolatos fogalmak Átadó szolgáltató: az a szolgáltató, amelynek előfizetője a szolgáltatóváltási eljárásban az előfizetői szerződést a meglévő szolgáltatásokra megszünteti, vagy a számhordozási eljárásban az előfizetői szerződés megszüntetésével, vagy egyes számok esetében módosításával a számot egy másik szolgáltatóhoz átvizsz Átvevő szolgáltató: az a szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője a szolgáltatóváltási eljárásban az előfizetői szerződést az új szolgáltatásokra megkötí, vagy a számhordozási eljárásban a számát egy másik szolgáltatótól áthozza Hívásirányítás: az a hálózati funkció, amely a hordozott számra

kezdeményezett hívás esetén meghatározza és beilleszti a valós végződésre utaló irányítási információt, és a hívást a hívott fél valós végződött hálózata felé továbbítja; Hordozott szám: az Előfizetői Szerződésben szereplő azon szám, amelyet az Előfizető az átvadó szolgáltatótól az átvadó szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás esetén a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének, illetve technológiájának – hívásirányítási információ változásával járó – megváltoztatásakor megtart; Központi referencia adatbázis (KRA): az a számhordozás érdekében létrehozott rendszer, amely tartalmazza és kezeli az összes hordozott számmal kapcsolatos irányítási információt, valamint a Szolgáltatók és Előfizetők jogszabályban meghatározott adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az irányítási adatok összegyűjtését és a szolgáltatók, valamint más jogszabály alapján erre jogosultak részére való szétosztását; Számátadási időablak: minden munkanap 20 óra 00 perctől kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számhordozás és számmező átvadás érvényesítéséhez szükséges műszaki feltételek teljesülnek.

Mobil rádiótelefon szolgáltatásokra vonatkozó speciális feltételek

A mindenkor hatályos változat a www.one.hu/aszf található intézkedéseket a Szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számátadással érintett számokon a Szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet; Számhordozási megállapodás: az Előfizető számhordozásra vonatkozó igénybejelentése alapján az Előfizető és az átvadó szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely az Előfizető által hordozandó összes számot és a hordozások számátadási időablakát is tartalmazza. szolgáltatáskiesés: szolgáltatásváltás vagy számhordozás esetén a szolgáltatás átvadó szolgáltatójánál történő megszűnése és az átvadó szolgáltatójánál való megkezdése közötti, napokban kifejezett időtartam, minden megkezdett napot teljes napnak számítva; utólagos számhordozás: az előfizetői szerződés megszűnését követő 31 napon belül kérelmezett számhordozás az előfizetői felmondással megszűnt előfizetői szerződésben szereplő számra, a megszűnt szerződés szolgáltatója mint átvadó szolgáltató és a megszűnt előfizetői szerződés előfizetője által megbízott átvadó szolgáltató között;

A számhordozási eljáráshoz szükséges előfizetői adatok és dokumentumok Az Átvadó szolgáltató a számhordozást kérő Előfizetőt az előfizetői számon kívül az alábbi adatok és okmányok alapján azonosítja:

Az Előfizetői adatok a) Természetes személy esetén: – név, – születési név; – születési hely és idő; – anyja leánykori neve; – állandó lakóhely/külföldi Előfizető esetén tartózkodási hely. b) Üzleti Előfizető esetén: – cég/egyéb szervezet/egyéni vállalkozó neve; – cégjegyzékszám; – adószám; – székhely.

A szükséges dokumentumok a) Természetes személy esetén – magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány/útleve/vezetői engedély és lakcímet igazoló hatósági igazolvány; – nem magyar állampolgár: útleve és lakcímet igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az Előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átvadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította; b) a Polgári Törvénykönyv szerinti vállalkozás esetén: – 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány, ennek hiányában az egyéni vállalkozói nyilvántartási szám; – a cégjegyzésre jogosult közjegyzői aláírás-hitelesítéssel ellátott címpéldánya vagy ügyvéd által cégbejegyzési (változásbejegyzési) eljárásban való közreműködés során ellenjegyzett aláírás mintája; – az eljáró képviselőszemélyi igazolványa; meghatalmazás (ha nem a képviselői joggal felruházott személy jár el). c) Költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetén: – a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy az ezek által vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv,

Mobil rádiótelefon szolgáltatásokra vonatkozó speciális feltételek

A mindenkor hatályos változat a www.one.hu/aszf található illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját tartalmazza (amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak); – az eljáró képviselőszemélyi igazolványa; – meghatalmazás (amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el). A számhordozás feltételei A számhordozás kezdeményezőjét az átvevő szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározott módon, és az átdó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződésben foglalt adatok alapján azonosítja. Az átvevő szolgáltató befogadja a számhordozási igényt, ha a számhordozás kezdeményezőjével előfizetői vagy számhasználati szerződést köt. Az előfizető az átdó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány a Rendelet 5. § (6) bekezdése és 6. § (2) bekezdése szerint részlegesen is hordozható. A fennálló szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az előfizető nem igényelte a számhordozást, az átdó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes szerződés módosításával fenntartja, vagy az előfizető kérésére a szolgáltatást megszünteti. Az előfizetői szerződés megszüntetését az előfizető az átdó szolgáltatónál kezdeményezheti. Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, más szolgáltató alatt érte bármely előző szolgáltatót is. Ha az előfizetői szerződés az előfizető általi felmondással szűnt meg, a volt előfizető utólagos számhordozást kezdeményezhet a megszűnt szerződésben szereplő valamennyi számra, vagy a számok egy részére a szerződés megszűnését követő 31 napon belül, ha e jogáról az előfizetői szerződésben nem mondott le. Ha a megszűnt előfizetői szerződés volt előfizetője a számhordozási igénybejelentés napján jogosult az utólagos számhordozásra, ez a jogosultság az átvevő szolgáltató a Rendelet 8. § (6) bekezdése szerinti jelzése alapján az átdó szolgáltatónál fennmarad az igény 8. § (5) bekezdése szerinti megküldéséig, és elutasítás esetén az igény a Rendelet 10. § (3) bekezdése szerinti ismételt benyújtásáig, a számhordozás megvalósítására kitűzött számátadási időablaktól függetlenül. A megszűnt előfizetői szerződés volt előfizetője az utólagos számhordozás kezdeményezésére nyitva álló időtartam alatt a számra a korábbi szolgáltatójával is jogosult előfizetői szerződést kötni. Az átdó szolgáltató a számhordozási igényt akkor tagadhatja meg, ha a) a számhordozás kezdeményezője nem azonosítható a Rendelet 7. § (1) bekezdés alapján; a számhordozás kezdeményezőjének a számhordozási igény átvevő szolgáltató részére történt bejelentése időpontjában az átdó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átdó szolgáltató a számhordozás kezdeményezőjét az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette; c) a Rendelet 5. § (6) bekezdése szerinti esetekben további egyeztetés szükséges, vagy d) a Rendelet 7. § (6) bekezdés szerinti utólagos számhordozásra a megszűnt előfizetői szerződés előfizetője nem jogosult. Az átdó szolgáltató erre vonatkozó igénye esetén az átvevő szolgáltató átadja számára az előfizető számhordozási igényét és a képviseletére vonatkozó meghatalmazást, eredeti formáját változtathatatlanul rögzítve elektronikus úton. Ha a számhordozás számhordozási megállapodás nélkül, vagy nem az átdó szolgáltató előfizetői vagy számhasználati szerződésében szereplő előfizető vagy számhasználó kérésére történt meg, az átvevő szolgáltatónál a szolgáltatást meg kell szüntetni, és az átdó szolgáltató előfizetőjének vagy számhasználójának kérésére a szolgáltatást az átdó szolgáltatónál haladéktalanul vissza kell állítani.

Utólagos számhordozás esetén a megszűnt előfizetői szerződésben szereplő előfizető - ha utólagos számhordozásra jogosult - visszakapja e jogosultságát. Az átvevő szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásért díjat nem számíthat fel. A számhordozást kizárólag az Előfizetői Szerződésben Előfizetőként megjelölt személy kérheti, amennyiben előfizetéssel rendelkezik, illetve utólagos hordozás esetén, rendelkezett, az Átdó szolgáltatónál. Az Előfizető a számhordozást az Átdó szolgáltatóval fennálló, illetve 31 napnál nem régebben megszüntetett Előfizetői Szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti. A fennálló Előfizetői Szerződésben szereplő azon számokra, amelyekre az Előfizető nem igényelte a számhordozást, az Átdó szolgáltató a szolgáltatást az érvényes Előfizetői Szerződés módosításával fenntartja vagy az Előfizető kérésére megszünteti. Az Előfizetői Szerződés

megszüntetését az Előfizető az Átadó szolgáltatónál kezdeményezheti. Az Előfizető jogosult a hordozott számot más Szolgáltatóhoz tovább hordozni (más szolgáltató alatt értve bármely előző szolgáltatót is). Amennyiben az előfizetői szerződés az előfizető általi felmondással szűnt meg, a volt előfizető utólagos számhordozást kezdeményezhet a megszűnt szerződésben szereplő valamennyi számra, vagy a számok egy részére a szerződés megszűnését követő 31 napon belül, ha e jogáról az előfizetői szerződésben nem mondott le. Az Átvevő szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az Előfizető megfelel az ÁSZF Törzs 2. Fejezetében meghatározott, új Előfizetőkre vonatkozó rendelkezéseknek.

A számhordozással kapcsolatos Szolgáltatói jogok és kötelezettségek A Szolgáltató köteles biztosítani a díjmentes Szolgáltatás, valamint a nomadikus telefonszolgáltatás előfizetői számainak hordozhatóságát. A többféle szolgáltatást tartalmazó (multi-play) szolgáltatás csomagok egyidejű átadásával, a díjmentes szolgáltatás, és a tízet meghaladó számot magában foglaló üzleti előfizetés számainak hordozása, valamint 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. A Szolgáltató Átadó szolgáltatóként a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha: a) a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható a jelen pontban meghatározott adatok és dokumentumok alapján; b) az Előfizetőnek a számhordozási igény Átadó szolgáltató részére történt bejelentésének időpontjában az Átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 (harminc) napja lejárt számlatartozása van, amelyről az Átadó szolgáltató az Előfizetőt az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette; vagy c) utólagos számhordozásra a megszűnt előfizetői szerződés előfizetője nem jogosult. d) az Átadó szolgáltató a fentiek szerinti egyeztetést igényel. Amennyiben az Átadó szolgáltató a számhordozást az egyeztetésre tekintettel utasította el, az Átadó és Átvevő szolgáltató köteles az egyeztetést az elutasítás napjától számított 5 (öt) munkanapon belül lefolytatni. Az eredményes egyeztetés alapján benyújtott számhordozási igényt, valamint az Átadó szolgáltató hibájából elmaradt egyeztetés esetén ismételten benyújtott számhordozási igényt az Átadó szolgáltató nem utasíthatja el. Számhordozás kezdeményezése esetén az Előfizetőnek az Átadó szolgáltatóval szembeni, a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása, illetve a határozott időtartamhoz, kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés a számhordozás kezdeményezése esetén lejárttá válik. E számlatartozás ki nem egyenlített ellenértékéről az Előfizető képviselőjében az Átadó szolgáltatónál eljáró Átvevő szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja, ennek hiányában az Előfizető a számhordozás kezdeményezését követően az Átadó szolgáltatónál köteles 8 (nyolc) munkanapon belül kiegyenlíteni. Amennyiben az Átvevő szolgáltató az Előfizető tartozását átvállalja, úgy az Átvevő szolgáltató jogosult az Előfizető részére az átvállalt tartozást kiszámlázni vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az Előfizetővel egyéb módon megállapodni.

A HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS TÁJÉKOZTATÁS

Az előfizetői szerződés időtartama, az előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek, a határozott idejű előfizetői szerződés időtartamának meghosszabbítására, vagy határozatlan időtartamú előfizetői szerződéssé átalakulására vonatkozó feltételek

- a) Az előfizető szerződés időtartama lehet:
 - határozatlan időtartamú
 - határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama legfeljebb 12 hónap
- b) Az előfizetői szerződésben szereplő kedvezmények igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó feltételek:
 - eseti díjkedvezmény (belépési díjból) feltétele, hogy az Előfizető Szolgáltató által meghatározott

időtartamig az előfizetői szerződést ne mondja fel a Szolgáltató szerződésszegésén kívüli okból és ne adjon okot a szerződés Szolgáltató általi felmondására szerződésszegés vagy díjtartozás miatt, továbbá - rendszeres díjkedvezmény (időszaki előfizetési díjból) feltétele, hogy az Előfizető a Szolgáltató által meghatározott időtartamig az előfizetői szerződést ne mondja fel a Szolgáltató szerződésszegésén kívüli okból és ne adjon okot a szerződés Szolgáltató általi felmondására szerződésszegés vagy díjtartozás miatt,

- rendszeres díjkedvezmény (időszaki előfizetési díjból) feltétele, hogy az Előfizető a Szolgáltató által kibocsátott számlát elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszeren át való megküldéssel igényelje

- rendszeres díjkedvezmény (időszaki előfizetési díjból) feltétele, hogy az Előfizető a havi előfizetési díj teljesítése helyett naptári negyedéves, féléves és éves előre fizetést vállaljon, és amely díjkedvezmény csak abban az esetben és időpontig érvényes, ha az Előfizető a díjat annak esedékességéig megfizeti és az előfizetői szerződést a Szolgáltató által meghatározott teljes időszak alatt nem módosítja vagy mondja fel.

- c) A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

- d) A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, amely határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az Előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi határozott idejű szerződésben szereplő szerződési feltételeknél.

A jelen pont előző rendelkezéseitől eltérően nem lép határozatlan időtartamú előfizetői szerződés a határozott időtartamú szerződés helyébe,

a) ha az Előfizető egyoldalúan - vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akaratával - a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti,

b) ha a felek közös akaratával kizárták annak lehetőségét, hogy a határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lépjen.

A határozott időre szóló szerződés határozatlan időtartamú szerződéssé való átalakulása esetén az átalakult szerződés megszüntetésének feltételei azonosak az eredetileg is határozatlan időtartamra kötött szerződés megszüntetésének feltételeivel.

A határozott idejű előfizetői szerződés Eht. 134. § (15)-(15b) bekezdése szerinti megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos

-a) Amennyiben az Előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a határozott időtartam lejártá előtt - jogszabályban vagy előfizetői szerződésben biztosított felmondási joga hiányában - felmondja, vagy a Szolgáltató felmondására szerződésszegésével (jogszabályban vagy a Szolgáltató ÁSZF-ében megjelölt szerződésszegés, díjtartozás vagy műsorterjesztési szolgáltatás esetén az Előfizető általi jogosulatlan műsorjel vételezés, műsorjel jogellenes továbbítása, kódolt műsorjel jogellenes dekódolása) okot szolgáltat, a Szolgáltató kizárólag az Előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti - ideértve a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket is -, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűz.

A jelen pont szerinti jogkövetkezményt a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől az előfizetői szerződés megszűnéséig (a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napig) jogosult felszámítani.

Ha az Előfizető azért mondja fel a határozott idejű előfizetői szerződést, mert a) a Szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani, b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az Előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a Szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el c) a Szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, úgy az Előfizető által megtérítendő kedvezmény összege nem haladhatja meg az előfizetői szerződés megszűnésétől (a felmondó nyilatkozat Szolgáltatóhoz történő megérkezését követő nap) a határozott idő lejártáig fizetendő havi vagy időszaki díjak összegét.

Az előfizető jogai hibás teljesítés esetén, az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban meghatározott, a szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettség esetei, az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módja, valamint az előfizetőt megillető jogok abban az esetben, ha a szolgáltató nem megfelelő módon reagál egy biztonsági eseményre vagy nem hoz megfelelő intézkedéseket a fenyegetésre

A Szolgáltatót a mindenkor hatályos jogszabályok alapján terheli kötbérfizetési kötelezettség, azonban a Szolgáltató – a jogszabályi kötelező kötbéreken kívül – nem vállal további kötbérfizetési kötelezettséget. A jelen ET ea)1.-ea)8. pontjaiban megjelölt kötbéresetek és –mértékek, valamint az eb) szerinti kötbér megfizetésének módja a mindenkori jogszabályváltozás függvényében módosulnak vagy megszűnnek, és amely jogszabály módosulás nem jelenti az előfizetői szerződés Szolgáltató általi egyoldalú módosítását.

A jelen ET Előfizető részére történő rendelkezésre bocsátásakor a hatályos jogszabályok szerinti kötbérre okot adó esetek és mértékek, valamint a kötbérfizetés módja az alábbiak:

-a)1. Az áthelyezési igénybejelentés Szolgáltató általi elfogadása esetén a meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért fizet. A kötbér összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az előfizetői szerződés szerinti díjsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

-a)2. A hibabejelentéssel kapcsolatban az értesítésre (Szolgáltató általi értesítés a hiba javításáról, vagy a vizsgálatkor a hiba nem észlelhetőségéről, vagy a hiba Szolgáltató érdekkörén kívüli okból való felmerüléséről) nyitva álló határidő (max. 72 óra) eredménytelen eltelte esetén az értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege az alábbi ea)3. pont szerinti vetítési alapösszegével egyezik meg.

-a)3. A hiba kijavításával kapcsolatban a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra a Szolgáltató kötbért fizet, melynek összege az alábbi vetítési alap

- négyszerese, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,
- nyolcszorosa, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

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

-a)4. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért fizet. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada. Ha a Szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a visszakapcsolás időpontja szerinti hónapra vonatkozó havi előfizetési díj, vagy előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

-a)5. A szolgáltatás nyújtása megkezdésének Szolgáltató általi késedelme esetén a Szolgáltató kötbért fizet. A kötbér összege minden késedelmes nap után

- a) az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egytizenötöd része,
- b) az előfizetői szerződés szerinti díjsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díjak közül a magasabb összeg, vagy
- c) előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egyharmincad részének nyolcszorosa.

-a)6. A szolgáltatás nyújtása megkezdésének a Szolgáltató érdekkörébe tartozó műszaki okból

bekövetkező késedelme esetén – amennyiben ezen okból az Előfizető a szerződést felmondja - a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől az előfizetői szerződés megszűnéséig a ea)6. pont szerinti kötbér felének megfelelő összegű kötbért fizet az Előfizető részére.

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

A Szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a Szolgáltató a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az Előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és kifejezetten a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt - tesz eleget. A Szolgáltató a kötbér összegének meghatározására alkalmazott számítás a tájékoztatásban olyan módon tünteti fel, 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 oly módon tesz eleget, hogy

a) a kötbért az Előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy

b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az Előfizető részére egy összegben fizeti meg.

III. TOVÁBBI ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS

A szolgáltató által rendelkezésre bocsátott végberendezés használatával kapcsolatban megszabott bármely feltétel

Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és az internet hozzáférési szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést csatlakoztathat:

Műsorterjesztés esetén:

- analóg és/vagy digitális tv vevőkészüléket,
- analóg rádió vevőkészüléket,
- kép- és hangrögzítő készüléket (videomagnó)
- Az analóg szolgáltatás vételéhez szabványos kialakítású 75 Ohm-os koaxiális csatlakozással rendelkező előfizetői végberendezés szükséges.

- A digitális kiegészítő programcsomagok igénybevételéhez szabványos kialakítású EuroSCART vagy RCA audio/video csatlakozással rendelkező előfizetői végberendezés szükséges.

- A digitális dvr kiegészítő programcsomagok igénybevételéhez DVB-C rádiófrekvenciás MPEG 2 vagy MPEG 4-es (HD) jelfolyam feldolgozására alkalmas antenna bemenettel (tunerrel) és CA+ modul fogadására alkalmas PCMCi csatlakozó felülettel, vagy HDMI csatlakozással rendelkező előfizetői végberendezés szükséges.

- A HD kiegészítő digitális programcsomag, vagy program teljes értékű igénybevételére csak azon "HD-Ready" "HD-TV" vagy „Full-HD” védjeggyel ellátott előfizetői végberendezések alkalmasak, melyek szabványos kialakítású HDMI csatlakozással kerülnek kereskedelmi forgalomba.

Az ügyfélszolgálattal és a szolgáltató által nyújtott karbantartási szolgáltatásokkal, valamint a kapcsolódó díjakkal kapcsolatos tájékoztatás

-a) A Szolgáltató az Előfizetők és Felhasználók bejelentéseinek intézésére, panaszaik kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők és Felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet. Az ügyfélszolgálat útján a Felhasználó illetve az Előfizető szolgáltatás iránti igényt jelenthet be, szerződést köthet, módosíthat és szüntethet meg, díjfizetést teljesíthet, szüneteltetés iránti igényt jelenthet be, a szolgáltatással kapcsolatban tájékozódhat és információt kérhet, hibabejelentést tehet, bejelentést tehet és panasszal élhet.

A Szolgáltató biztosítja azt, hogy az ügyfélszolgálat, veszélyhelyzet kivételével, legalább hetente 1 munkanapon nyitva tartson. Az ügyfélszolgálat naptári évenként – a jogszabály szerinti munkaszüneti napokon túl – is zárva tarthat és amely napokon kizárólag telefonos hibabejelentő szolgálat érhető el.

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 hálózatból indított hívásokra kell alkalmazni. A Szolgáltató által működtetett telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető.

Az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató – a műszaki szolgáltatási feltételek megléte esetén – saját hálózatából díjmentesen köteles biztosítani ügyfélszolgálatának elérhetőségét.

Egyéni előfizető esetén a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, valamint a Szolgáltató és az Egyéni Előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a Szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie.

A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon – a hibaelhárítással kapcsolatos hibabejelentésre vonatkozó bejelentés kivételével, melyet a Szolgáltató a hibaelhárítástól számított egy éves elévülési időtartam végéig köteles megőrizni – a bejelentés időpontjától számítva 2 évig megőriz.

Ha a hangfelvétel tartalmazza a jogszabályban megjelölt és panaszfelvételi jegyzőkönyv szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, az Előfizető által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele az Előfizető beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és az Előfizető kérésére, a jelen pont szerinti módon, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az Előfizetőt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett Előfizető általi visszahallgatását - kérésre - a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni az erre vonatkozó kérelem beérkezésétől számított 5 munkanapon belül, ami a hangfelvétel rendelkezésre bocsátásának minősül.

A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az Előfizető kérelmére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az Előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az Előfizető részére előfizetői hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

Üzleti előfizető esetén a telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról a Szolgáltató hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon, a bejelentés időpontjától számítva 1 évig megőriz.

Az Üzleti előfizető erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül a Szolgáltató a jelen pont szerinti hangfelvétel visszahallgatását ügyfélszolgálati helyiségében biztosítja az Üzleti előfizető részére.

A jelen pont szerinti hangfelvétel másolatát a Szolgáltató az üzleti előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a hangfelvétel kiadását az Üzleti előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti.

A Szolgáltató a visszahallgatást és a másolatot az Üzleti előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen biztosítja.

Üzleti előfizető esetén az előfizetői szerződéssel kapcsolatban érkező előfizetői panasz másolatát, vagy az előfizetői panasz elintézéséhez szükséges adatokat az Üzleti előfizető kérésére a szolgáltató az üzleti előfizető rendelkezésére bocsátja

Az ügyfelek Szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje az ügyfél igényének kielégítéséhez szükséges folyamatok lebonyolításának időigényétől függ, valamint az adott időpontban az ügyfélszolgálaton megjelenő ügyfelek számától. A Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz az ügyfelek gyors, pontos kiszolgálása érdekében és több ügyfél egyidejű megérkezése esetén az ügyfélszolgálat vezetője

azonnal intézkedik az ügyfelek mielőbbi kiszolgálása érdekében. A Szolgáltató törekszik arra, hogy az ügyfél és az ügyfélszolgálati munkatárs közvetlen kommunikációja során az időintervallum minimalizálásra kerüljön az ügyfélszolgálati munkatársak felkészült ügyintézése, gyors, pontos, értelmezhető válaszadása útján.

-b) A Szolgáltató a hálózat karbantartását a szolgáltatásminőség Szolgáltató általi ellenőrzésének adatai vagy az Előfizető megalapozott bejelentése alapján végzi, amennyiben a hálózat vagy annak része állapota miatt a karbantartás szükséges, továbbá a Szolgáltató a rendszeres karbantartás keretén belül általános ellenőrzést is végez a hírközlő hálózaton.

Jelen pont vonatkozásában rendszeres karbantartás a szolgáltató által időszakonként visszatérően meghatározott és az előfizetőkkel legalább 30 nappal korábban közölt időpontban és időtartamban, a szolgáltatásnak a Szolgáltató ÁSZF-ében meghatározott minőségi célértékei fenntartása, a hírközlési hálózat műszaki állapotának fenntartása vagy fejlesztése érdekében végzett tevékenység, a rendkívüli karbantartás pedig a hibaelhárításon és rendszeres karbantartáson kívül végzett munkát.

A Szolgáltató a hálózat karbantartását külön díjfizetés nélkül végzi.

A hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések állapotáért, azok karbantartásáért az Előfizető a felelős.

A Szolgáltató – kapacitása függvényében – vállalhatja egyedi igény esetén az Előfizető felelősségi körébe tartozó hálózat előfizetői hozzáférési pontot követő szakaszának és a hálózathoz az Előfizető által csatlakoztatott berendezések karbantartását az arra vonatkozó és eseti díjazást is rögzítő megállapodás alapján.

A teljes, naprakész díjszabás elérhetősége

A Szolgáltató teljes és naprakész díjszabása a Szolgáltató honlapján a mindenkor hatályos ÁSZF keretén belül érhető el.

A szolgáltató által kezelt személyes adatokról szóló tájékoztatás

A Szolgáltató a személyes adatok kezelésére vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatót a Szolgáltató internetes honlapján teszi közzé.

A fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és elektronikus hírközlési szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről

A Szolgáltató által a fogyatékossgal élő végfelhasználók részére nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről szóló tájékoztatás a Szolgáltató internetes honlapján található meg.

Az előfizetői panaszok, díjreklamációk és kártérítési igények kezelésének folyamata, tájékoztatás az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik - cím, telefonszám, egyéb elérhetőség - feltüntetése, valamint a határon átnyúló jogvitarendezésre vonatkozó szabályok ismertetése.

-a) A Szolgáltató az Előfizetőktől származó panaszokat (előfizetői panasz: előfizetői szerződés alapján igénybevett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az előfizető által tett olyan bejelentés, amely az előfizetőt érintő egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és nem minősül hibabejelentésnek) és a panasz alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon nyilvántartásában rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt jogszabályban megjelölt szerinti időtartamig megőrzi.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni 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 személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Előfizetőnek átadni, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az Előfizetőnek legkésőbb a 30 napon belüli érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A Szolgáltató egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a továbbiak szerint köteles eljárni. Az írásbeli panaszt a Szolgáltató - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A Szolgáltató a jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást. Amennyiben a panasz kivizsgálására (pl. harmadik fél bevonása miatt) a 30 nap nem elegendő, a Szolgáltató – a 30 napon belül – köteles írásban értesíteni az Előfizetőt az ügy elintézésének várható időpontjáról.

Ha a panasz kivizsgálása kizárólag a helyszínen, az Előfizető helyiségében lehetséges, és a Szolgáltató által a fentiek szerinti értesítésben javasolt időpont az Előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az Előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a határidőbe.

Ha a panasz kivizsgálása időpontjában az előzőek szerint a Szolgáltató és az Előfizető megállapodott, és a panasz kivizsgálása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a Szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a határidőbe.

Ha a helyszíni vizsgálat az Előfizető érdekkörébe tartozó okból meghiúsul, az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

A fenti, Szolgáltatóhoz – nem ügyfélszolgálatra – beérkezett panaszoktól eltérően az ügyfélszolgálathoz érkezett panaszok esetében az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és az Előfizető a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha az Előfizető panaszát szóban közli és a Szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

Az ügyfélszolgálatra vonatkozó 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az Előfizetőt írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

Az ügyfélszolgálat az előfizetői panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.

-b) Ha az Előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi és szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és megválaszolja. A Szolgáltató a díjreklamáció megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést díjtartozás miatt a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint felmondani.

A Szolgáltató jogosult a panaszra, valamint a díjreklamációra vonatkozó nyilvántartást egységes nyilvántartásként kezelni.

Ha az Előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a Szolgáltatóhoz, és a díjreklamációt a Szolgáltató nem utasítja el annak nyilvántartásba vételét követő 5 napon belül, a

díjreklamációban érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik. Egyéb esetben az Előfizető a vitatott díj eredeti fizetési határidőre történő megfizetésére köteles és a díjreklamációnak a vitatott díjon (díjtételen) kívüli díjakra nincs halasztó hatálya.

Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a díjreklamáció elbírálásától számított 30 napon belül – az Előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az Előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az Előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az Előfizetőt megillető kamat mértéke azonos a Szolgáltatót az Előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével.

Ha az Előfizető a Szolgáltató által követelt díj összezszerűségét vitatja, a Szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt.

-c) Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a kártérítési igényt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát szóbeli bejelentés esetén lehetőleg azonnal, egyéb esetben legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített tértivevényes levélben értesíti az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről.

Ha a kártérítési igény kivizsgálásához helyszíni bejárás is szükséges, az Előfizető az előre egyeztetett időpontban köteles a Szolgáltató részére a bejutást és a hozzáférést biztosítani. Ha ez az Előfizető hibájából meghiúsul, a Szolgáltató az Előfizetőt új időpont egyeztetésére való felhívással értesíti, és az ügy elintézésének határideje az új időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik, továbbá az Előfizetőt kiszállási díj fizetésének kötelezettsége terheli.

-d) A Szolgáltató az Előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzé téve, internetes honlapján, valamint az ÁSZF-ben és jelen ET-ben tájékoztatja arról, hogy az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg az egyes szervezeteknél, illetve az illetékes hatóságoknál, továbbá hogy az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az Előfizető mely fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, az eljárásra jogosult hatóságok és egyéb szervezetek megnevezéséről, elérhetőségeikről a 2. sz. melléklet tartalmaz tájékoztatást.

-e) Az Előfizető által tett panasz elutasítása esetén a Szolgáltató az Előfizetőt írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatás tartalmazza továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatás arra is kiterjed, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Az Előfizető és a Szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala (amennyiben az Előfizető a Szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület jár el.

Az eljárásra a fogyasztó/Előfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Békéltető Testület illetékes. A fogyasztó/Előfizető belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a Békéltető Testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőre feljogosított szerv székhelye alapítja meg. Az eljárásra - a fogyasztó/Előfizető erre irányuló kérelme alapján - az előzők szerint illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt Békéltető



Testület illetékes.

A Békéltető Testületek nevét és elérhetőségi adatait a 2. sz. melléklet tartalmazza.

A televízió, illetve a prémium televízió díjsomagok csatornakiosztását a mindenkor érvényes ÁSZF tartalmazza.

1.sz. melléklet

Elállási/Felmondási nyilatkozatminta

(csak a szerződéstől való elállási/felmondási szándék esetén tölts ki és juttassa vissza)

Címzett:¹

Alulírott/ak kijelentem/kijelentjük, hogy gyakorlom/gyakoroljuk elállási/felmondási jogomat/jogunkat az alábbi termék/ek adásvételére vagy az alábbi szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés tekintetében.²

Szerződéskötés időpontja /átvétel időpontja:³

A fogyasztó(k)/előfizető(k) neve:

A fogyasztó(k)/előfizető(k) címe:

A fogyasztó(k) aláírása: (kizárólag papíron tett nyilatkozat esetén)

Kelt:

¹ Itt szükséges a vállalkozás nevének, postai címének, és - ha van - telefonszámának, telefax-számának és elektronikus levelezési címének megjelölése.

² Itt szükséges a szerződés tárgyául szolgáló termék vagy szolgáltatás megjelölése

³ A megfelelő jelölendő

2.sz. melléklet

Az Előfizető által az elektronikus hírközlési szolgáltatással összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségei és feltételei

1. Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltató általi megsértése esetén NMHH Hivatalához: [Eht. 10.§ (1) 13.]

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.

E-mail: info@nmhh.hu

Postacím: 1376 Budapest, Pf. 997.

Fax: (+36 1) 468 0680

Helyi illetőséggel rendelkező ügyfélkapcsolati pontok:

NMHH Debreceni Hatósági Iroda

Cím: 4025 Debrecen, Hatvan u. 43.

Telefon: (+36 52) 522 122

NMHH Miskolci Hatósági Iroda

Cím: 3529 Miskolc, Csabai kapu 17.

Telefon: (+36 46) 555 500

NMHH Pécsi Hatósági Iroda

Cím: 7624 Pécs, Alkotmány u. 53.

Telefon: (+36 72) 508 800

NMHH Soproni Hatósági Iroda

Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26.

Telefon: (+36 99) 518 500

NMHH Szegedi Hatósági Iroda

Cím: 6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15.

Telefon: (+36 62) 568 300

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2016. évi CL. törvény az általános közgazgatási rendtartásról

2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat megillető, elektronikus hírközléssel kapcsolatos méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítése érdekében, valamint valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartás észlelése esetén, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szabály megsértésének nem minősül, illetve nem tartozik a Médiatanács, az Elnök vagy a Hivatal hatáskörébe, de az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, előfizetők, fogyasztók, valamint a nézők vagy hallgatók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja a Média- és Hírközlési Biztoshoz: [Mttv. 139.§ (1) és 140.§ (1)]

Média- és Hírközlési Biztos

Cím: 1088 Budapest, Reviczky utca 5.

Postacím: 1433 Budapest, Pf. 198.

Telefon: (+36 1) 429 8644 Fax: (+36 1) 429 8761

web: <http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu/>

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

3. Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht.-ban vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése, valamint az Eht. 129. § (2) bekezdésében, 130. § (1) bekezdés második mondatában, 130. § (2) bekezdésében, 132. § (4) bekezdésében, 134. § (14) bekezdésének első mondatában, 144. § (1) bekezdésében vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében) [Fttv. 10.§ (1)], a 387/2016.(XII.2.) Korm.sz. rendelet szerinti illetékességi szabályok szerint:

Budapest Főváros Kormányhivatala

Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.

Telefon: (1) 450-2598

E-mail: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

Pest Megyei Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Telefon: (1) 459-4843

E-mail: fogyved@pest.gov.hu

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A.

Telefon: 06-76-795-710

E-mail: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu

Baranya Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2.

Telefon: 06 (72) 896-288

E-mail: muszak@baranya.gov.hu

Békés Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 5600 Békéscsaba József Attila u. 2-4.

Levelezési cím: 5600 Békéscsaba József Attila u. 2-4.

Telefon: (66) 546-150

E-mail: fogyved@bekes.gov.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal

Hatósági Főosztály

Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 3525 Miskolc, Városház tér 1.

Telefon: 46/512-971

Email: szendrei.szilvia@borsod.gov.hu fogyasztovedelem@borsod.gov.hu

Csongrád-Csanád Megyei Kormányhivatal
Műszaki Hatósági Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.
Telefon: 62/680-532
E-mail: petrik.sandor@csongrad.gov.hu

Fejér Megyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Cím: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8.
Fax: 06-22-313-564
E-mail: kneifel.robert@fejer.gov.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 9022 Győr, Türr István u. 7.
Telefon: (96) 795-950
Fax: (96) 795-955
E-mail: [fogyasztovedelem\[kukac\]gyor.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem[kukac]gyor.gov.hu)

Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: Debrecen (4025 Debrecen, Széchenyi u. 46.)
Tel.: (+36 52) 533-924
Fax: (+36 52) 327-753
E-mail: fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu

Heves Megyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 3300 Eger, Kossuth L. u. 9.
Levélcím: 3301 Eger, Pf. 81.
Telefon: 06 (36) 515-469
Fax: 06 (36) 516-040
E-mail: [fogyved\[kukac\]heves.gov.hu](mailto:fogyved[kukac]heves.gov.hu)

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Cím: 5000 Szolnok, Indóház u. 8.
Telefon: (56) 422-603
E-mail: jasz.kmmf@jasz.gov.hu

Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 2800 Tatabánya, Bárdos L. u.2.
Telefon: (34) 309-303
Fax: (34) 309-302
E-mail: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu

Nógrád Megyei Kormányhivatal

Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 3100 Salgótarján, Mérleg u. 2.
Levélcím: 3100 Salgótarján, Pf. 308.
Telefon: 06 (32) 511-116
E-mail: fogyved{kukac}nograd.gov.hu

Somogy Megyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 7400, Kaposvár, Vásártéri u. 2.
Telefon: 06 (82) 510-868
E-mail: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10.
Levelezési cím: 4401 Nyíregyháza Pf:77.
Telefon: 06-42/500-694
Fax: 06-42/504-398
E-mail: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu

Tolna Megyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.
Telefon: (74) 795-385
Fax: (74) 999-103
E-mail: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu

Vas Megyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7.
Postacím: 9701 Szombathely, Pf. 29
Telefon: 94/505-220, 94/ 505-219
Fax: 94/506-984
E-mail: fogyasztovedelem@vas.gov.hu

Veszprém Megyei Kormányhivatal
Hatósági Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím, Térkép: 8200 Veszprém, Megyeház tér 1.
Telefon: (88) 550-510
Fax: -
E-mail: veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu

Zala Megyei Kormányhivatal
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.
Telefon: 92/510-530
E-mail: fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

4. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén: [Tpvt. 45.§, Fttv. 10.§ (3)]

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest V, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1391 Budapest 62. Pf.: 211.) Tel: (1) 472-8900, E-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

5. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:

Önkormányzat jegyzője

6. Az első fokon illetékes bírósági fórum:

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1952. évi III. törvény, 2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról

1959. évi IV. törvény, 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról

7. Az előfizető és a szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület: [Fgytv. 18.§ (1)]

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefon: (76) 501-525, (76) 501-532, (70) 7028-403

E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Baranya Megyei Békéltető Testület

Cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Telefon: (72) 507-154, (20) 283-3422

E-mail: info@baranyabekeltetes.hu

Békés Megyei Békéltető Testület

Cím: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefon: (66) [324-976](tel:324-976)

E-mail: bekeltetes@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület
Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefon: (46) 501-091 (új ügyek), (46) 501-871 (folyamatban levő ügyek)
E-mail: bekeltetes@bmkik.hu

Budapesti Békéltető Testület
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefon: (1) 488-2131, (1) 488-2186 (fax)
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület
Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefon: (62) 554-250/118 mellék
E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület
Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.
Telefon: (22) 510-310
E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület
Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefon: (96) 520-217
E-mail: bekeltetotestulet@gymkik.hu;

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület
Cím: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Telefon: (52) 500-710, (52) 500-735
E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület
Cím: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint
Telefon: (36) 416-660/105
E-mail: bekeltetes@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület
Cím: 5000 Szolnok, Verseggy park 8. III. emelet 305.-306. szoba.
Telefon: 20/373-2570
E-mail: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület
Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefon: (34) 513-010
E-mail: bekeltetes@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület
Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a
Telefon: (32) 520-860
E-mail: nkik@nkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület
Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240.
Telefon: (1) 269-0703

E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület
Cím: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.
Telefon: (82) 501-000

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület
Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefon: (42) 420-180
E-mail: bekelteto@szabkam.hu;

Tolna Megyei Békéltető Testület
Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefon: (74) 411-661, (30) 6370-047
E-mail: kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület
Cím: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.
Telefon: 30/9566-708 (Dr. Kövesdi Zoltán elnök)
E-mail: bea@vmkik.hu (Pergel Bea munkatárs)

Veszprém Megyei Békéltető Testület
Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.
Telefon: (88) 412-150
E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu

Zala Megyei Békéltető Testület
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.
Telefon: (92) 550-513
E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:
1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről