

## **Általános Szerződési Feltételek**

helyhez kötött és nomadikus telefonszolgáltatásra vagy hangszolgáltatás

***Rebell Telecommunication Zrt.***

**Hatályos: 2026.05.08.**

Módosítások dátuma: 2016.11.01., 2017.04.01., 2017.09.18., 2017.12.27., 2018.02.15., 2018.03.01.,  
2018.06.15., 2021.06.30., 2021.10.15. 2025.06.30., 2025.07.05., 2025.10.20

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

Az ÁSZF tartalmazza az előfizetők előzetes tájékoztatását szolgáló információkat is.

## Tartalomjegyzék

1. Általános adatok, elérhetőség.....	7
1.1. A szolgáltató neve és címe, .....	7
1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei.....	7
1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetőségei.....	7
1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe, .....	7
1.5. Az általános szerződési feltételek elérhetősége .....	7
1.5.1. Alkalmazandó jogszabályok.....	7
1.5.2. Az ÁSZF elérhetősége .....	7
1.5.3. Az ÁSZF hatálybalépése .....	7
2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:.....	8
2.1. Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás .....	9
2.1.1. Az előfizetői szerződés .....	9
2.2. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája.....	12
2.3. Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, személyi, tárgyi és egyéb korlátai .....	13
2.3.1. A szolgáltatás igénybevételének folyamata .....	13
2.3.2. Az előfizetői szerződés feltételei.....	13
2.3.3. Az üzleti előfizetőkkel kötött szerződésekre vonatkozó különös szabályok .....	14
2.3.4. A szolgáltatás igénybevételének esetleges időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai,.....	15
2.4. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő.....	15
2.4.1. A szolgáltatás kezdetének időpontja.....	15
2.4.2. Változás az ajánlattevő adataiban.....	16
2.5. Mobil internet-hozzáférés, mobil rádiótelefon, műholdas, valamint földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók esetén a 8. § (2) bekezdésében meghatározott felmondás feltételei .....	16
3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma.....	16
3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása .....	16
3.2. A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe.....	18
3.3. A segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk felhasználására vonatkozó leírás.....	18
3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e .....	18
3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye .....	18
4. Az előfizetői szolgáltatás minősége, biztonsága .....	18

4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei.....	19
4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése .....	21
4.2.1. A szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére .....	21
4.2.2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférés szabályai.....	22
4.3. Tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet .....	22
4.4. Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei.....	22
4.4.1. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége .....	22
4.4.2. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításának a lehetővé tétele .	22
5. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése.....	23
5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei .....	23
5.1.1. Az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama .....	23
5.1.2. A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke .....	24
5.2. Az előfizetői szolgáltatás korlátozásának, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött forgalom korlátozásának, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai, .....	24
5.2.1. Az előfizetői szolgáltatás igénybevételek korlátozására, így különösen az előfizető által indított vagy az előfizetőnél végződött (az előfizető hozzáférési pontjára irányuló) forgalom korlátozására, az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a szolgáltató az előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:.....	24
5.2.2. Egyéb okok a korlátozásra, korlátozás megszüntetése, kötbér .....	25
5.2.3. Az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei, feltételei.	25
5.3. Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei.....	25
6. Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.....	26
6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás, .....	26
6.1.1. A hibabejelentés módja.....	26
6.1.2. Hibaelhárítás módja .....	27
6.1.3. A vállalt hibaelhárítási célértékek .....	28
6.2. Az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén,.....	29

6.2.1. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja .....	29
6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata .....	29
6.3.1. Díjreklamáció,.....	30
6.3.2. Kártérítési igények intézése .....	31
6.4. Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	31
6.4.1. Az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje .....	31
6.5. A tudakozó szolgáltatás igénybevétele .....	31
6.6. 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 .....	32
6.6.1. Hatósági hatáskör időbeli kerete.....	32
6.6.2. A békéltető testülethez való fordulás jogáról .....	32
6.6.3. Az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése; .....	32
7. Díjak, díjszabás, díjfizetés, számlázás, kártérítés, kötbér .....	33
7.1. az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, internet-hozzáférési szolgáltatást is tartalmazó szerződés esetén külön feltüntetve az internet-hozzáférési szolgáltatás díját, díjazási időszakok, díjcsomagok, hibajavításhoz kapcsolódó díjak, kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételeéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt, az előfizetői szerződés megszűnése, módosítása, a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj .....	33
7.1.1. Egyszeri díjak .....	33
7.1.2. Rendszeres díjak és forgalmi díjak.....	34
7.1.3. Díjazási időszakok, díjcsomagok.....	35
7.1.4. A díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, ...	35
7.1.5. Kedvezményes feltételekre vonatkozó általános rendelkezések, ideértve a kedvezmény igénybevételeéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó bármely követelményt.....	36
7.1.6. A szerződés megszűnése, szüneteltetése, módosítása, korlátozás feloldása alkalmával esedékessé váló díjak, .....	36
7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések .....	36
7.3. A kártérítési eljárás szabályai .....	38
7.3.1. Szolgáltató általi kártérítési igény érvényesítése .....	38
7.3.2. Előfizetői kártérítési igények kezelése .....	39
7.3.3. Szolgáltató mentessége a kártérítési felelősség alól.....	39

7.3.4. Vis maior .....	39
7.4. Az előfizetőt megillető kötbér meghatározása, mértéke és a kötbérfizetés módjai .....	40
7.4.1 A szolgáltató kötbér fizetésére köteles .....	40
7.4.2. A kötbér mértéke a vetítési alap .....	40
8. A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárások részletes szabályai.....	41
8.1. A telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai.....	41
8.2. Internet-hozzáférés szolgáltatók esetében a szünetmentes szolgáltatóváltással kapcsolatos eljárás részletes szabályai, amennyiben a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik .....	42
8.3. A közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai a közvetítőválasztást biztosító hálózati szerződésekben foglaltakkal összhangban .....	42
9. Az előfizetői szerződés időtartama .....	42
10. Adatkezelés, adatbiztonság.....	43
10.1. A szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama, .....	43
10.1.2. Az előfizetői listák, az előfizetői névjegyzékek, címtárak.....	45
10.1.3. Adatszolgáltatás, publikus .....	45
10.1.5. Forgalmi és számlázási adatok .....	46
10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről .....	49
11. Az előfizető jogszabályban meghatározott nyilatkozatai megadásának, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje (különösen előfizetői névjegyzékre, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtására, értéknövelt szolgáltatások nyújtására, elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítésére, üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésére, tételes számlamelléklet, hívásrészletező igénylésére, az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra, az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatok);.....	49
12. Az előfizetői szerződés módosításának és megszűnésének esetei és feltételei .....	50
12.1. A szolgáltató által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a szolgáltató jogosultsága az egyoldalú szerződésmódosításra, az előfizető erről történő tájékoztatásának módja, az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban az előfizetőt megillető jogok.....	50
12.1.1. Az előfizetői szerződés módosítása.....	50
12.1.2. Az előfizetőt megillető jogok egyoldalú szerződés módosítás esetén .....	52
12.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje .....	52
12.2.1. Átírás .....	52
12.2.2. Áthelyezés .....	53
Az értesítésről szóló bekezdés a) vagy b) pontja szerinti határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért fizet. A kötbér összege 7.4 pontban van részletezve.....	53
12.2.3. Csomagmódosítás .....	54
12.3. A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei .....	54

12.3.2. Határozott idejű szerződés esetén alkalmazandó szabályok .....	55
12.3.3. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei .....	56
12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei .....	57
12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik.....	59
12.6. Azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná .....	59
13. Az előfizetőnek és a Szolgáltatónak a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei .....	60
13.1. Az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség .....	60
13.2. A szolgáltatás rendeltetésszerű használata.....	62
13.3. A végberendezéssel, illetve az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközökkel kapcsolatos kötelezettségek.....	62
13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás .....	62
14. A kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célra szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatás ....	63
15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása.....	64
1. sz. melléklet Díjak .....	65
1/b . sz. melléklet Akciós díjak és feltételek.....	66
2. sz. melléklet Adatkezelési, adatvédelmi Tájékoztató .....	71
3. sz. melléklet Minőségi Célérték melléklet.....	111
4. sz. melléklet Előfizetői Tájékoztató a biztonsági kérdésekről .....	116
5. sz. melléklet Fogalmak .....	120
6. sz. Melléklet Számhordozás .....	129
7. sz. Melléklet Szolgáltatási területek .....	136
8. sz. Melléklet Felügyeleti szervek .....	138
9. sz. Melléklet Fogyatékossgal élők segítése.....	143

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

A jelen általános szerződési feltételek szabályozza a Szolgáltató, és a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő Előfizető szerződéses kapcsolatát, melyet a Szolgáltató és az Előfizető által megkötött egyedi Előfizetői szerződés hoz létre.

A fogalmak értelmezését az 6. sz melléklet tartalmazza részletesen.

### **1.1. A szolgáltató neve és címe,**

Név: Rebell Telecommunication Zrt.,  
Cím: 2483 Gárdony, Vörösmarty utca 68  
Adószám: 25770308-2-07  
Cégjegyzékszám: 07-10-001471

### **1.2. A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei**

Ügyfélszolgálat:  
Központi levelezési cím: 1132 Budapest, Victor Hugo u. 11-15.  
E-mail: [info@rebelltel.hu](mailto:info@rebelltel.hu)  
Tel.: +3619990100

A Szolgáltató az ügyfélszolgálati vonalon folytatott beszélgetésekről a jogszabályokban kötelezően előírtan, hangfelvételt készít!

### **1.3. A szolgáltató hibabejelentőjének valamennyi elérhetőségei**

Tel.: +3619990316  
ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: H-P 08:00-17:00  
E-mail: [uzemeltetes@rebelltel.hu](mailto:uzemeltetes@rebelltel.hu)

### **1.4. A szolgáltató internetes honlapjának címe,**

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

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

#### *1.5.1. Alkalmazandó jogszabályok*

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

#### *1.5.2. Az ÁSZF elérhetősége*

A szolgáltató az általános szerződési feltételeit az ügyfélszolgálatán, továbbá az internetes honlapján könnyen elérhető módon, a nyitóoldalon, letölthető, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható formában ingyenesen, a szövegben való kereshetőség biztosításával közzéteszi.

A szolgáltató az általános szerződési feltételei előlapján, jól látható módon feltünteti a hatálybalépés időpontját. A szolgáltató ügyfélszolgálatán és internetes honlapján az általános szerződési feltételek már nem hatályos változatait 2 évre visszamenőleg hozzáférhetővé teszi. Előfizetői igény esetén az általános szerződési feltételekről a szolgáltató tájékoztatást ad.

#### *1.5.3. Az ÁSZF hatálybalépése*

A jelen Általános Szerződési Feltételek módosítása(i) hatálybalépésének napja: a címlapon található.

## 2. Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei:

### *Általános szabályok*

- Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, a fogyasztó vagy más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely meg kell, hogy feleljen a közérthetőség és ellentmondás-mentesség követelményének. Az előfizetői szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra vonatkozóan általános szerződési feltételeket köteles készíteni, amelyek elektronikus hírközlési szabályoknak való megfelelését a Hatóság rendszeresen vizsgálja. Az előfizetői szerződés az általános szerződési feltételekből, valamint az egyedi előfizetői szerződésből áll.

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

- Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizetői szerződés részévé válik az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató által az előfizető rendelkezésére bocsátott tájékoztatás (a továbbiakban: előzetes tájékoztatás) és az előfizetői szerződés adatainak összefoglalója.

- Az Eht. törvényben és az e törvény felhatalmazása alapján kibocsátott, az előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló NMHH rendeletben (Eszr) nem szabályozott esetekre a Ptk. szerződésekre vonatkozó rendelkezései irányadók.

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

- Kis és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, amelyről a szolgáltató köteles részletes - az előnyöket és hátrányokat bemutató - tájékoztatást adni. A tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató köteles igazolni. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződés semmis.

- A felek az egyedi előfizetői szerződésben az Eht. törvényben, az Eht. törvény felhatalmazása alapján kibocsátott, az előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló NMHH rendeletben és az általános szerződési feltételekben foglaltaktól az előfizető javára egyező akarattal eltérhetnek.

- Az előfizetői szerződésben semmis az a kikötés, amely az előfizetőnek az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban biztosított jogait megállapító rendelkezésektől – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – az előfizető hátrányára eltér. Semmis az előfizetőnek az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban megállapított jogáról lemondó jognyilatkozata.

- Hatósági eljárás esetén a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban meghatározott, előfizetői szerződéssel kapcsolatos értesítési, tájékoztatási kötelezettségének eleget tett, a határidők betartására vonatkozó előírásokat megtartotta, valamint az előfizető elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban előírt hozzájárulásait beszerezte.

- A szolgáltató nem követelhet az előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlő végberendezést értékesít, amelyet az előfizető nem rendelt meg. A szolgáltató erre vonatkozó ajánlata az előfizetőnek az Eszr 6. § (2) bekezdésével összhangban tett kifejezett jognyilatkozata alapján tekinthető elfogadottnak.

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

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

- Az elektronikus hírközlési szolgáltató és az elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője nem akadályozhatja meg és egyoldalúan nem korlátozhatja, hogy az előfizető vagy a végfelhasználó választása szerinti, harmadik személy által üzemeltetett rádiós helyi hálózathoz csatlakozzon.

Az előfizető és a végfelhasználó jogosult – a nemzeti frekvenciafelosztásról, valamint a frekvenciasávok felhasználási szabályairól szóló NMHH rendelet szerint – a rádiós helyi hálózathoz és azon keresztül az elektronikus hírközlési szolgáltató, illetve az elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője által üzemeltetett hálózathoz viszonyossági alapon, vagy szélesebb körben hozzáférést nyújtani más végfelhasználó számára. Ezt a jogosultságot az elektronikus hírközlési szolgáltató és az elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője egyoldalúan nem korlátozhatja.

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

### *2.1.1. Az előfizetői szerződés*

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

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

Az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentést követően – ha az előfizetői szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – a szolgáltató haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül értesíti a felhasználót arról, hogy

- a) az igény teljesíthető, és ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját;
- b) az igényt nem teljesíti.

A Szolgáltató az ajánlatot nyilvántartásba veszi a 2.1.1. pont szerinti adattartalommal, majd az előfizetői szerződés aláírását követően az előfizetői nyilvántartásban rögzíti az előfizetői nyilvántartásához, a felügyeleti szervek adatszolgáltatásához, illetve az egyéb például bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi adatmegőrzési feladatokhoz.

A szerződés megkötése során a szolgáltató az előfizető részéről szerződéskötésre irányuló, ráutaló magatartással tett jognyilatkozatnak azt a tevőleges magatartást fogadhatja el, amely kétséget kizáróan kifejezi az előfizető szerződés megkötésére irányuló akaratát. A szolgáltató a nyilatkozattétel elmulasztását, vagy valamilyen magatartástól tartózkodást nem tekintheti az előfizetői szerződés megkötésére irányuló jognyilatkozatnak.

- Az előfizetői szerződés szóban vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén az előfizetői szerződés megkötését vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépését követően a szolgáltató legfeljebb 8 napon belül az egyedi előfizetői szerződést – az egyedi előfizetői szerződés mellékletét képező előfizetői szerződés adatainak összefoglalója kivételével – átadja az előfizetőnek, ha arra az előfizetői szerződés megkötését vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépését megelőzően nem került sor. A szolgáltató a dokumentumot ingyenesen, a lenti bekezdésben foglalt kivétellel a felek megegyezése szerinti tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában bocsátja az előfizető rendelkezésére.

#### *Az előfizetői szerződésekhez kapcsolódó tájékoztatási követelmények*

- A szolgáltató az Eht. 129. § (1a) bekezdés a) pontja szerinti előzetes tájékoztatás (a továbbiakban: előzetes tájékoztatás) keretében az ott meghatározott módon a (3)–(6) bekezdés szerinti információkat bocsátja rendelkezésre

- a) az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződéstől eltérő szerződések esetén a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Kormányrendelet) III. fejezetében;
- b) az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a Kormányrendelet IV. fejezetében meghatározott információk mellett.

2. Az előzetes tájékoztatási kötelezettséget a szolgáltató az általános szerződési feltételek útján is teljesíti. A szolgáltató az előzetes tájékoztatás tartalmát beépítette az általános szerződési feltételeibe. Ebben az esetben az előzetes tájékoztatási tartalmat egyértelműen megjelölve, könnyen megtalálható formában szerepeltette. Az előzetes tájékoztatás rendelkezésre bocsátásának módjára vonatkozó rendelkezéseket ebben az esetben az általános szerződési feltételekre alkalmazta.

3. Az előzetes tájékoztatás a gépek közötti szolgáltatások nyújtására használt átviteli szolgáltatások kivételével valamennyi nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás esetében tartalmazza a következőket:

- a) az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és a felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló rendeletben (a továbbiakban: Eszmr.) meghatározott, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei, ha a szolgáltatásokra a szolgáltató nem vállalta minőségi követelmények teljesítését, az erről szóló nyilatkozat;
- b) a díjcsomag, a rendszeres díjak, különösen az előfizetési díj, a használati díj és a forgalmi díjak, a szolgáltatásnyújtás megkezdéséhez kapcsolódó díjak, különösen a belépési díj;
- c) 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;
- d) a határozott idejű előfizetői szerződés Eht. 134. § (15)–(15b) bekezdése szerinti megszüntetésekor esedékes díjakkal kapcsolatos feltételek – ideértve a készülékkezdvezmény megtérítésével kapcsolatos feltételeket, a készülékkezdvezmény összegét és számítási módját –, valamint az elektronikus hírközlő végberendezés hálózat-függetlenítésére vonatkozó tájékoztatást;
- e) 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;
- f) a szolgáltatóváltással, számhordozással és egyéb azonosítók hordozhatóságával kapcsolatos díjak, a szolgáltatóváltás, számhordozás és egyéb azonosítók hordozásának késedelmes végrehajtása esetén az előfizetőnek járó kötbér, valamint a tájékoztatás arról, hogy az előre fizetett díjú elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetőjének szolgáltatóváltás, számhordozás esetén milyen feltételekkel kell visszatéríteni a megmaradt egyenlegét, továbbá
- 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.

4. Az internet-hozzáférés szolgáltatás és a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatás esetén az előzetes tájékoztatás a (3) bekezdésben foglaltakon túlmenően tartalmazza a következőket is:

- a) az Eszmr.-ben meghatározott szolgáltatásminőségi követelmények tekintetében legalább
  - aa) internet-hozzáférés szolgáltatás esetén a késleltetés, csomagvesztés, és késleltetés-ingadozás célértékeire vonatkozó tájékoztatás,
  - ab) nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatás esetén, ha 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;
  - b) a szolgáltató által rendelkezésre bocsátott 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. cikk (1) bekezdésének megfelelően választásuk szerinti elektronikus hírközlő végberendezést használhassanak;
  - c) a díjcsomagban foglalt adatforgalmi 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;
  - d) szolgáltatás csomag esetén a szolgáltatás csomag egyes elemeinek díja külön-külön, amennyiben azokat a szolgáltató egymástól függetlenül is értékesíti;
  - e) tájékoztatás arról, hogy a díjcsomagban foglalt adatforgalmi keret esetében az előfizető a fel nem használt mennyiséget a korábbi számlázási időszakról a következő számlázási időszakra átviheti, ha ez a lehetőség a szerződésben szerepel;
  - f) a számla átláthatóságát és a fogyasztás nyomon követését biztosító eszközökre, különösen a tételes számlamellékletre, hívásrészletezőre és költségellenőrzésre vonatkozó rendelkezések;

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

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

i) a teljes, naprakész díjszabás elérhetősége;

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

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 hatályaon kívül helyezéséről szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet 13. cikkében foglaltakra;

l) a fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és elektronikus hírközlési szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről, valamint

m) 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.

(5) A nyilvánosan elérhető számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás esetén az előzetes tájékoztatás a (3) és a (4) bekezdésben foglaltakon kívül tartalmazza a következőket:

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

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

(7) Az Eht. 129. § (1a) bekezdés b) pontja szerinti előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját az (EU) 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv alapján a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók által használandó szerződésösszefoglaló-minta létrehozásáról szóló, 2019. december 17-i (EU) 2019/2243 európai bizottsági végrehajtási rendeletben meghatározott dokumentumminta szerint kell rendelkezésre bocsátani.

(8) Az előfizetői szerződés megkötése során a szolgáltató az előfizetőt igazolható módon tájékoztatja arról, hogy az előfizetői szerződés fennállása alatt, vagy annak megszűnését követően az Eht. 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül az előfizető kérheti, hogy az előfizetői szerződés – általa megjelölt időpontjában hatályos – tartalmáról szóló, legalább az Eszr 11. § szerinti elemeket tartalmazó dokumentumot a szolgáltató, a rendelkezésére bocsássa. A szolgáltató e dokumentumot az előfizető részére a kérelem beérkezésétől számított 8 napon belül – a (9) bekezdésben foglalt kivétellel – a felek megegyezése szerinti tartós adathordozón, megegyezés hiányában papíron, nyomtatott formában, évente egyszer ingyenesen rendelkezésre bocsátja.

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

- Távollévók között írásban megkötött határozott idejű előfizetői szerződés esetén a 6. § (3) bekezdésében foglalt értesítésben a szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is értesíti az előfizetőt.

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

Az egyedi előfizetői szerződésnek az Eht. 129. § (5) bekezdésére figyelemmel legalább a következőket kell tartalmaznia:

a) az előfizetői adatok körében:

aa) az Eht. 154. § (2) bekezdése szerinti adatok;

az előfizetői szolgáltatás nyújtása körében kezeli az előfizető azonosításához szükséges alábbi adatokat:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye;
- b) az előfizető számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma;
- c) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve;
- d) az előfizető képviselőjének a)–c) pont szerinti adatai;
- e) az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma;
- f) az előfizető személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma;
- g) az előfizető lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma

ab) az előfizető által kapcsolattartásra, értesítésre megadott elérhetőségek;

b) a szolgáltató adatai:

ba) a szolgáltató neve, székhelye, levelezési címe,

bb) a szolgáltató cégjegyzékszám,

bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és e-mail címe,

bd) a hibabejelentő valamennyi elérhetősége,

be) az internetes honlap elérhetősége,

bf) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;

c) az előfizetői szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás:

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

cb) a szolgáltatás megkezdésének határideje,

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

cd) a díjfizetés módja,

ce) a számlakibocsátás határideje,

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

cg) a nyújtott kedvezmények meghatározása és mértéke;

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

- az adott szolgáltatás tekintetében értelmezhető, az előfizető által egyértelműen eldönthető, igen vagy nem nyilatkozatok, így különösen

a) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával;

b) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével;

c) a tételes számlamelléklet, vagy a hívásrészletező igénylésével;

d) az előfizetői névjegyzékkel;

e) természetes személy előfizetőnek az egyéni előfizetői minőséggel;

f) a mikro-, kisvállalkozási és közhasznú minőséggel;

g) a 4. § (1) bekezdése szerinti hozzájárulással, valamint

h) az elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben foglalt értesítés elfogadásával kapcsolatos nyilatkozatok.

- Ha a szolgáltató az általános szerződési feltételeiben valamely általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében – a csalás, visszaélés elleni védekezésből, valamint a szándékolatlan forgalmazásból eredő nagy összegű díjak kiszámlázásának megelőzése érdekében – az igénybevétel korlátjaként összeghatárt vagy adatmennyiséget határoz meg, az erre vonatkozó rendelkezést az egyedi előfizetői szerződésben meg kell jelenítenie. A korlátozó feltételektől az előfizető és a szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

- Ha szolgáltatás természete lehetővé teszi, a korlátozó feltételt számszerű és egyértelmű mértékben (értékhatár, adatmennyiség stb.) kell meghatározni. A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát 80%-ának elérését követően a szolgáltató haladéktalanul értesíti az előfizetőt és figyelmezteti a korlát túllépésének következményeire.

Az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződésnek tartalmaznia kell az általános szerződési feltételekben foglaltaktól való valamennyi eltérést jól látható és értelmezhető módon, figyelemfelhívó jelleggel, továbbá az Elnök rendeletében meghatározott adatokat az Elnök rendeletében meghatározott felosztásban.

#### *Egyéb előírások*

- Az előfizető kérésére a szolgáltató tájékoztatásként köteles csatolni a szerződéskötéskor hatályos, az előfizető lakcíme, tartózkodási helye szerint ésszerű, általános szerződési feltételei szerinti ügyfélszolgálati címét, telefonszámát és nyitvatartási idejét, amennyiben ez eltér az szolgáltató adatai bekezdés bc), vagy bd) pontban feltüntetettektől.

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

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

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

A szolgáltatás a Szolgáltató szolgáltatási területén, a szolgáltató által kiépített szolgáltatás-hozzáférési pontra csatlakoztatott végberendezéssel vehető igénybe. A szolgáltatás nyújtása egyéni formában az előzetesen megkötött előfizetői szerződés szerinti időponttól a csatlakozási díj befizetése után történik.

#### *2.3.1. A szolgáltatás igénybevételének folyamata*

1. Az igényelhető szolgáltatás ismertetése.
2. Az Egyedi Előfizetői Szerződés megkötése a szolgáltatásnyújtás feltételeinek rögzítése után.
3. A szolgáltatás nyújtás technikai feltételének teljesítése
4. A szolgáltatás megkezdése az Egyedi Előfizetői Szerződésben, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzítettek szerint.

#### *2.3.2. Az előfizetői szerződés feltételei*

- Amennyiben az 2.1.1. 2. bekezdés c) pontja szerinti esetben az előfizető elfogadó nyilatkozata a szolgáltatóhoz a szolgáltató ajánlatának kézhezvételétől számított 15 napon belül nem érkezik meg, a szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

- A felek az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással – az Eht törvényben és az Elnök rendeletében meghatározott módon – köthetik meg. A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató az előfizetői szerződést az általános szerződési feltételei szerint köti meg.

- Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató köteles térítésmentesen az előfizető rendelkezésére bocsátani,

a) az előzetes tájékoztatást az Elnök rendeletében meghatározott tartalommal tartós adathordozón, vagy ha azon nem lehetséges, könnyen letölthető dokumentum útján, a fogyatékossgal élők számára – kérésre – akadálymentes formátumban is, továbbá

b) az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját tömör és könnyen olvasható formában, az Elnök rendeletében meghatározott dokumentum minta szerint.

- Ha az előfizetői szerződés adatainak összefoglalóját technikai okok miatt nem lehetséges a szerződés megkötése előtt az előfizető rendelkezésére bocsátani, az előfizetői szerződés akkor lép hatályba, ha a

szolgáltató által indokolatlan késedelem nélkül rendelkezésre bocsátott összefoglaló kézhezvételét követően az előfizető a szerződéskötésre vonatkozó szándékát megerősíti.

- Az előzetes tájékoztatás és az előfizetői szerződés adatainak összefoglalója az előfizető rendelkezésére bocsátott tartalommal válik az előfizetői szerződés részévé, kivéve, ha a felek a szerződés megkötésekor egyező akarattal eltérnek azok tartalmától.

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

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

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

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

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

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

### *2.3.3. Az üzleti előfizetőkkel kötött szerződésekre vonatkozó különös szabályok*

1. Azon üzleti előfizető esetében, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, a szolgáltató eltérhet az Eht. 127. § (1a), (4b), (4c) és (4g) bekezdésének, 128. § (5) bekezdésének, 129. § (1a)–(1c) bekezdésének, 134. § (14b) bekezdésének, valamint az Eszr. 5. § (1)–(7) bekezdésének, 12. §-ának, 26. § (11) bekezdésének rendelkezéseitől, ha azon üzleti előfizető, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésekor kifejezetten hozzájárult ahhoz, hogy a szolgáltató e rendelkezésektől részben vagy egészben eltérjen.

2. Ha az (1) bekezdés szerinti rendelkezésektől a szolgáltató el kíván térni azon üzleti előfizető esetében, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet, az előfizetői szerződés megkötését megelőzően részletesen tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy mely rendelkezésektől történő eltéréshez kéri az előfizető hozzájárulását, megjelölve az eltérés tartalmát is. E rendelkezések egy részétől való eltéréshez adott előfizetői hozzájárulás esetén az előfizetői szerződés tartalmazza, hogy a szolgáltató mely rendelkezésektől tér el.

3. Az üzleti előfizető esetében – ide nem értve azon üzleti előfizetőt, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet – a szolgáltató egyoldalúan eltérhet az (1) bekezdésben hivatkozott rendelkezésektől, azzal, hogy ha a szolgáltató az üzleti előfizető esetében alkalmazza az Eht. 129. § (1a) bekezdését, akkor az Eht. 127. § (1a) és a 129. § (1b) és (1c) bekezdését is alkalmaznia kell.

4. Az üzleti előfizető esetében – az (1)–(3) bekezdésekben foglalt eltéréseken kívül – a felek egyező akarattal eltérhetnek az Eht. és e rendelet előfizetői szerződéssel kapcsolatos rendelkezéseitől, kivéve az Eht. 127. § (1), (2)–(2c), (4d) bekezdésének, 128. § (1) bekezdésének, 128/A. §-ának, 129. § (2)–(2c) bekezdésének, 132. § (3)–(6) bekezdésének, 134. §(1a), (3)–(5), (8), (9), (12), (15), (18) bekezdésének, 138. § (7) és (10) bekezdésének, 139. §-ának, 140. § (3) bekezdés első fordulatának, 141. § (1) és (2) bekezdésének, 142. § (1) bekezdésének, 143. § (1)–(2) bekezdésének, 144. § (11) bekezdésének, 145. §-ának, 148. §-ának, 150. §-ának, valamint az Eszr. 15. § (2) bekezdése, a 15. §

(8) bekezdése, a 19. §, a 21. § (5) bekezdése, a 30. §, a 31. § (3)–(4) bekezdése, a 32. § és a 33. § rendelkezéseit.

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

6. Az üzleti előfizető erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül a szolgáltató az (5) bekezdés szerinti hangfelvétel visszahallgatását ügyfélszolgálati helyiségében biztosítja az üzleti előfizető részére.

7. Az (5) bekezdés 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.

8. A szolgáltató a visszahallgatást és a másolatot az üzleti előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen biztosítja.

9. 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.

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

- A szolgáltatás csak a Szolgáltató szolgáltatási földrajzi területén létesített végpontokon vehető igénybe. A Szolgáltatás földrajzi területe: Magyarország, részletesen a 8. sz melléklet tartalmazza.

- A szolgáltatás igénybevételét akadályozhatják tervezett karbantartások és esetlegesen bekövetkező üzemszünetek. Kétféle üzemszünet fordulhat elő tervezett és előre nem látható okból bekövetkező üzemszünet.

- Tervezett üzemszünetet tart a szolgáltató karbantartás, felújítás bővítés vagy más ehhez hasonló tevékenységek elvégzése céljából, melyről 15 nappal előtte értesíti a felhasználót.

- Nem tervezett üzemszünet esetével a szolgáltató előre nem tud számolni, azonban a vállalt hibaelhárítási időt, illetve rendelkezésre állást nem haladhatja meg. A szolgáltatás igénybevételének egyéb időbeli korlátja nincs.

A szolgáltatást a Szolgáltató sem időben, sem adatforgalomban nem korlátozza – kivéve a díjmellékletben esetlegesen felsorolt adatforgalmi korlát felett külön forgalmi díjat tartalmazó csomagokat, de csak az NMHH által bejegyzett eszközökkel, illetve a ÁSZF 4 fejezetében megadott végberendezésekkel (rádiós eszközök routerek, modemek stb.) vehető igénybe.

- A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát túllépéséről a szolgáltató értesíti az előfizetőt és tájékoztatja a teljes körű szolgáltatás további igénybevételéhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit.

- Az internet-hozzáférés szolgáltatást és a nyilvánosan elérhető, személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató felkínálja az előfizető számára azt a lehetőséget, hogy

a) az idő- vagy adatforgalom alapú számlázással érintett szolgáltatások használatát ellenőrizze, amelynek keretében hozzáférhet a díjcsomag részét képező szolgáltatások igénybevételének mértékére vonatkozó aktuális adatokhoz;

b) a szándékolatlan fogyasztásból eredő nagy összegű díjak kiszámlázásának megelőzése érdekében az első bekezdésben foglalt, a szolgáltató által felkínált korlátozó feltételtől eltérő adatforgalmi korlátot vagy összeghatárt és ezekkel összefüggő feltételeket határozzon meg, továbbá

c) díjmentesen értesítést kapjon a rendellenes vagy túlzott fogyasztásról.

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

#### *2.4.1. A szolgáltatás kezdetének időpontja*

1. Az Eszr 6. § (1) bekezdés a) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban a szolgáltatás nyújtását megkezdi.

2. Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az (1) bekezdés szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában.

3. Az (1) bekezdésben meghatározott, vagy a felek megállapodása alapján az (1) vagy (2) bekezdés szerint vállalt határidő (a továbbiakban: a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő) elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért fizet, melynek összegét a 7.4 pont tartalmazza.

4. 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 a 7.4.pontban meghatározott mérték felének megfelelő összegű kötbért fizet az előfizető részére.

5. Ha a szolgáltató a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek egymással elszámolnak. A szolgáltató az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizeti az előfizető számára, az előfizető a részére átadott, a szolgáltató tulajdonában lévő eszközöket a szolgáltatónak visszaszolgáltatja.

A 2.4. pontban meghatározott határidőket vállalja a szolgáltató, ettől eltérően csak közös megegyezéssel térhet el. A Szolgáltató hálózati végpontjához, hálózatához történő csatlakozást és a szolgáltatás megkezdésének határidejét az előfizetői szerződésben rögzítik a Felek.

A Szolgáltató ugyan azon telepítési címre nem köteles újabb végpontot telepíteni, ha az adott végponton számlatartozás van, függetlenül attól, hogy a szerződő fél nem azonos a tartozást felhalmozóval.

#### *2.4.2. Változás az ajánlattevő adataiban*

##### *Változás a szolgáltató személyében*

Ha az elektronikus hírközlési szolgáltató helyébe (a továbbiakban: régi szolgáltató) – a szolgáltatónak a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szerinti átalakulása, egyesülése, szétválása, vagy a szolgáltatás nyújtásának adott területen történő megszüntetése következtében vagy szerződés alapján – más szolgáltató (új szolgáltató) lép, az érintett előfizetők felé a régi szolgáltató az Eht.-nak az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú módosítására vagy az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondására vonatkozó szabályai szerint jár el. A szolgáltatóváltással kapcsolatos részletes leírást a 7. sz melléklet tartalmazza.

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

Jelen ÁSZF-ben nem értelmezhető.

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

### **3.1. A szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása**

A szolgáltató helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatást és nomadikus telefonszolgáltatást vagy hangszolgáltatást nyújt előfizetőinek.

A szolgáltatás nyújtása nyilvánosan elérhető Internet hálózaton keresztül történik. A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Szolgáltatás technológiai korlátaiból származó minőség- vagy működésbeli csökkenésért, s a szolgáltatás igénybevétele során bekövetkezett esetleges károkért (pl. adatvesztés, vírusfertőzés, meghibásodás), kivéve a Szolgáltató részéről szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozott károkat. A szolgáltatás nem működik az Előfizető Internet-szolgáltatásának szünetelése, vagy a minimálisan szükséges sávszélesség hiánya esetén, így a hívások sikerességét - az Internet forgalmi viszonyaiból adódóan – a Szolgáltató nem garantálja.

A helyhez kötött szolgáltatás igénybevétele esetén tárgyi feltétel az Előfizető részéről, hogy az Előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal és megfelelő végberendezéssel.

A szolgáltatás feltétele,

- hogy az Előfizető rendelkezzen szélessávú Internet hozzáférés szolgáltatással, amelyet bármelyik Internet Szolgáltatótól megrendelhet.

- az Előfizető rendelkezzen számítógéppel és a szükséges egyéb eszközökkel (mikrofon, fülhallgató) vagy a szolgáltatás használatára alkalmas végberendezéssel (ATA + hagyományos telefon; IP telefon), amely alkalmas az Internet hálózathoz való csatlakozásra.
- Az Előfizető egyedi előfizetői szerződést kössön a Szolgáltatóval a 2. sz. mellékletben meghatározott díjcsomagra.
- Az Előfizető eleget tegyen az általa választott díjcsomag rendelkezéseinek.

A szolgáltatás használatának feltétele, hogy az Előfizető a hívás előtt csatlakozzon az Internethez.

A szolgáltatás igénybevételének korlátai:

- A szolgáltatás csak abban az esetben működik megfelelő minőségben, ha az Internet kapcsolat tényleges feltöltési és letöltési sebessége legalább eléri a 128 kbps értéket, ellenkező esetben a szolgáltatás minősége ingadozhat.
- A szolgáltatás elérhetőségét a Szolgáltató betárcsázós Internet szolgáltatásról nem garantálja.

#### *Különleges hírközlési szolgáltatások*

- A számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatásra és a gépek közötti szolgáltatások nyújtására használt átviteli szolgáltatásokra e rész rendelkezései az e szakaszban foglalt eltérésekkel alkalmazandók.

- A számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatás tekintetében nem kell alkalmazni a 127. § (4b) bekezdését, a 132. § (4)–(5) bekezdését és a 134. § (14), (14a), (15) és (15a) bekezdését.

- E rész rendelkezéseit – a 86/A. § és a 149/A–149/D. § kivételével – nem kell alkalmazni azon számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatóra, amelynek foglalkoztatotti létszáma legfeljebb 10 fő és éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb 2 millió eurónak megfelelő forintösszeg, amennyiben nem nyújt egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatást. E mentességéről a szolgáltató köteles a szerződés megkötése előtt igazolható módon tájékoztatni a végfelhasználókat.

- A gépek közötti szolgáltatások nyújtására használt átviteli szolgáltatások tekintetében nem kell alkalmazni a 127. § (4b) bekezdését, a 129. § (1a) bekezdését és a 134. § (14) és (14a) bekezdését.

- A gépek közötti szolgáltatások nyújtására használt átviteli szolgáltatások tekintetében a 132. § (3)–(9) bekezdésében és a 134. § (15) és (15a) bekezdésében biztosított jog kizárólag azon előfizetőt illeti meg, amely fogyasztónak vagy olyan üzleti előfizetőnek minősül, amely az előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló NMHH rendelet szerinti mikro- vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet fogalmi körébe tartozik.

#### *Nemföldrajzi számok elérhetősége*

A telefonszolgáltató köteles lehetővé tenni, hogy az Európai Unió bármely tagállamának végfelhasználói elérhessék a szolgáltatási területen használt nem földrajzi számokat, valamint elérhessék és használhassák a szolgáltatásokat, amennyiben ez műszakilag lehetséges és gazdaságilag nem ésszerűtlen.

A nemföldrajzi számmal rendelkező előfizető meghatározott földrajzi területekről hívást kezdeményező felhasználók általi elérhetőségét kereskedelmi okokból korlátozhatja.

#### *Az előfizetők érdekét szolgáló további eszközök és szolgáltatások biztosítása*

(1) Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó előírások sérelme nélkül a nyilvánosan elérhető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató köteles lehetővé tenni a végfelhasználó számára a hálózat egészében, ha ez műszakilag lehetséges

a) előfizetői hozzáférési ponttól – előfizetői hozzáférési pontig történő jelzésátvitel esetében hangfrekvenciás (DTMF) jelzőhang használatát,

b) a hívószám azonosítását biztosító szolgáltatást díjmentesen,

c) a díjmentes szelektív hívásletiltást kimenő hívásokra, kimenő és bejövő emelt díjas „SMS” és „MMS” szolgáltatásokra és más hasonló alkalmazásokra, valamint az egyes emelt díjas szolgáltatások előzetes tiltásának beállítását és a tiltás előfizetők kérésére történő díjmentes feloldását az Elnök által rendeletben meghatározottak szerint.

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

Szolgáltatás földrajzi területe: Magyarország, tételes lista a szolgáltatási területekről 7. sz. mellékletben találhatóak.

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

#### *Segélyhívó szám*

(1) A nyilvánosan elérhető számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató köteles ingyenesen – nyilvános telefonállomás esetén fizetőeszköz használata nélkül – biztosítani minden végfelhasználója számára a jogszabályban meghatározott hívószámokon keresztül, ideértve a „112” egységes európai segélyhívószámot is, a segélyhívó szolgálatok, valamint segélyszolgálati állomások elérését.

(2) A segélyhívások megválaszolása céljából a nyilvánosan elérhető számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltása, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulás hiánya vagy visszavonása esetén is köteles díjmentesen a segélyhívó szolgálatok és a segélyszolgálati állomások rendelkezésére bocsátani – jogszabályban meghatározott módon – a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

#### *Riasztási és veszélyhelyzeti SMS-tájékoztatás*

(1) A mobil rádiótelefon szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató a lakosság riasztásának és veszélyhelyzeti tájékoztatásának érdekében biztosítja ezen információk célba juttatását SMS útján.

(2) Az (1) bekezdés szerinti információk célba juttatásának költsége a szolgáltatót terheli.

### **3.4. Tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e**

A szolgáltatás nem tartozik az egyetemes szolgáltatások körébe.

### **3.5. A szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye**

A hozzáférési pont pontos meghatározását (helység neve, közterület megnevezése, házsám stb.) az Előfizetői szerződés tartalmazza.

*Előfizetői hozzáférési pont:* azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

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

#### *Felelősség az előfizetői szerződések teljesítéséért*

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

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

Az előfizetői szerződés megszegése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató az Elnök által rendeletben meghatározott szerinti kötbért köteles fizetni.

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

Amennyiben a kérelmező az előző bekezdésben foglalt hatósági eljárás kezdeményezésére okot adó körülmény bekövetkezéséről csak később szerzett tudomást, vagy a kérelem, bejelentés előterjesztésében akadályoztatva volt, úgy az előző bekezdésben foglalt határidő a tudomásszerzéstől vagy az akadály megszűnésével veszi kezdetét.

Az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági ügy tekintetében egy éven túl hatósági eljárás nem kezdeményezhető. E határidő jogvesztő.

#### **4.1. Az előfizetői szolgáltatás az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló NMHH rendeletben meghatározott egyedi, továbbá a szolgáltató által önként vállalt egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei**

Az internet-hozzáférési szolgáltatásokat és a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatásokat nyújtó szolgáltató köteles a szolgáltatás minőségére vonatkozó információkat rendszeresen közzétenni az Elnök rendeletében meghatározott esetben, tartalommal, formában és módon, hogy az előfizetők – beleértve a fogyatékossgal élő személyeket is – átfogó, összehasonlítható, megbízható, felhasználóbarát, naprakész információhoz juthassanak.

Az Elnöki rendelet szerint:

- (1) A szolgáltatók a szolgáltatás minőségének biztosítása érdekében a szolgáltatásminőségi követelmények teljesítésére vonatkozó célértékeket kötelesek vállalnak.
- (2) Az egyedi szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit az általános szerződési feltételekben valamennyi szolgáltató köteles feltüntetni.
- (3) Hálózati szolgáltatásminőségi követelményekre vonatkozó célértékeket a szolgáltató akkor köteles vállalni, ha az előfizetői szám meghaladja az ezer főt. Amennyiben az előfizetői szám már a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor meghaladja az ezer főt, akkor a szolgáltatás nyújtásának megkezdésével egyidejűleg, egyéb esetben pedig azon évet követő első év január 1-jével köteles hálózati szolgáltatásminőségi követelményekre vonatkozó célértékeket vállalni, amelyben az előfizetői szám meghaladta az ezer főt.
- (4) A hálózati szolgáltatásminőségre vonatkozó, előzetesen vállalt célértékeket köteles a szolgáltató internetes honlapján a nyitóoldaltól elérhetően, tárolható, kereshető és nyomtatható módon közzétenni, és azok mellett feltüntetni a vizsgálati terv szerinti ellenőrzés által megállapított, a célértékek teljesülésére vonatkozó adatokat. A részletes adatokat a 3. sz melléklet tartalmazza.
- (5) A szolgáltató e rendeletben előírtakon túl további szolgáltatásminőségi követelményeket és ezekhez tartozó célértékeket is vállalhat, melyek közzétételére a (2), valamint a (4) bekezdések rendelkezései alkalmazandók.

A szolgáltató felelőssége az általa kiépített szolgáltatás-hozzáférési pontig terjed, ezen a ponton köteles a szolgáltató a jogszabályi előírásoknak megfelelő műszaki követelményeket, így különösen az érvényes szabványban meghatározottakat teljesíteni.

E pontban alkalmazott fogalmak:

- egyedi szolgáltatásminőségi követelmény: az előfizetői hozzáférési ponton a szolgáltató által az előfizetői szerződésben kötelezően vállalt szerződésben vállalt és teljesítendő szolgáltatásminőségi követelmény;
- előfizetői szám: a szolgáltatóval előfizetői szerződéses jogviszonyban lévő egyéni előfizetők száma e rendeletben meghatározott szolgáltatásonként, az erre vonatkozó adatszolgáltatást megelőző év december 31-i állapot szerint;
- forgalom mérésen alapuló számlázási rendszer: minden olyan számlázási rendszer, ahol az előfizetők díjfizetése, illetve egy forgalmi keret felhasználásának mértéke, vagy a szolgáltatás igénybevétele, minősége részben vagy egészben az időponttól, időtartamtól, a hívások, az adatközlések számától, illetve az átvitt adatmennyiségtől függ;
- hálózati szolgáltatásminőségi követelmény: a szolgáltató hálózatát, illetve szolgáltatását általánosan jellemző szolgáltatásminőségi követelmény;
- régió: a statisztikai célú területi egységek nomenklatúrájának (NUTS) létrehozásáról szóló, 2003. május 26-i 1059/2003/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletben meghatározott NUTS 2. szintű területi egység;
- számlázási rendszer: a szolgáltatás igénybevételének mértékét, a szolgáltató teljesítésének ellenértékét, illetve az előfizető által fizetendő díjat meghatározó, a számlakészítéshez szükséges alap adatokat előállító, tároló, feldolgozó, számlákat készítő rendszerek, folyamatok összessége;
- számlázási egység: az adott szolgáltatás igénybevételének azon legkisebb mértéke, melyet a számlázási rendszer a számlázási folyamatokban alap-mértékegységként kezel, és melyet a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határoz meg;

- szolgáltatásminőségi követelmények: a szolgáltató által vállalt, kötelezően teljesítendő célértékek és a szolgáltatás minőségét meghatározó elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban rögzített előírások összessége.

ÁSZF a 3. sz. mellékletben részletezük az egyedi és hálózati szolgáltatás minőségi értékek tartalmát és vállalt értékeit.

#### *A szolgáltatás minőségének egyedi megfelelése*

Ha a szolgáltatót az Eszr. 22. § (1) bekezdése szerinti hibaelhárítási kötelezettség terheli, és az egyedi szolgáltatásminőségi követelmények valamely célértéke az előfizetői hozzáférési ponton az Eszr. 22. § (1) bekezdésében foglalt határidő elteltét követően nem teljesül, melynek eredményeként

a) a szolgáltatás csak az előfizetői szerződés szerinti minőségének romlásával, illetve mennyiségének csökkenésével vehető igénybe, az Eszr. 23. § (1) bekezdés a) és b) pontja szerint megállapított, az Eszr. 23. § (2) bekezdés b) pontjában;

b) az előfizetői hozzáférési ponton teljesített érték olyan mértékben tér el a célértéktől, hogy az nem teszi lehetővé az előfizető számára a szolgáltatás igénybevételét, az Eszr. 23. § (1) bekezdés a) és b) pontja szerint megállapított, az Eszr. 23. § (2) bekezdés c) pontjában meghatározott mértékű kötbért fizet a szolgáltató az előfizetőnek. A kötbér mértékét a 7.4. pont tartalmazza.

*Nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás esetén a szolgáltató köteles a beszédminőségre vonatkozóan százalékban kifejezett **egyedi szolgáltatásminőségi követelmény célértéket** meghatározni, melyet beszédmodellen alapuló, objektív, egybefüggő mérési sorozattal kell ellenőrizni.*

#### *A szolgáltatás minőségének hálózati megfelelése*

A szolgáltatás – a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott minőségi célértékeinek folyamatos megvalósulását a hálózat rendszeres ellenőrzése biztosítja. A mért tény adatokat a honlapon rendszeresen közzéteszi a szolgáltató.

A szolgáltatónak a minőség helyreállítása érdekében haladéktalanul intézkednie kell, ha az ellenőrzés alapján megállapítja, hogy a szolgáltatás nem felel meg valamely hálózati szolgáltatásminőségi követelmény célértékének. Az intézkedést követően a korábban nem teljesített hálózati szolgáltatásminőségi követelmény teljesítésének ellenőrzését meg kell ismételnie.

Az a szolgáltató, amely az előző naptári év december 31-én már legalább féléves időtartamban ténylegesen nyújtja szolgáltatását, és az előfizetői szám az ezer főt meghaladja, választása szerint a hálózati szolgáltatásminőségi követelmények célértékeinek teljesülését

a) az önmaga által kiadott megfelelési nyilatkozattal, vagy

b) az ISO szabványoknak megfelelően tanúsított minőségirányítási rendszerrel rendelkező szolgáltató által kiállított, e rendelet szerinti szolgáltatásminőségi követelményeknek történő megfelelésre vonatkozó nyilatkozattal és érvényes tanúsítvánnyal, felülvizsgálati jelentéssel, vagy

c) az elektronikus hírközlésért felelős miniszter által kijelölt, illetve az erre a tevékenységre akkreditált tanúsító szervezet által kiállított, érvényes tanúsítvánnyal, illetőleg tanúsítás felülvizsgálati jelentéssel igazolhatja.

#### *Hálózati szolgáltatás minőségi értékek leírása: (1000 előfizető felett vállalt szolgáltatás minőségi értékek)*

- az első csatlakozás létesítési ideje, amely az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések

- a hibaarány hozzáférési vonalanként, amely a hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma;

- csak a helyhez kötött szolgáltatások esetén alkalmazandó – hibajavítási idő, amely a hibabejelentéstől a szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapotának visszaállításáig eltelt idő;

- a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli előhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén, amely két tizedes jegyig tizedes törtként is megadható

(2) Az (1) bekezdés a)–c) pontjában szereplő paramétereknek lehetővé kell tenniük a teljesítmény regionális, legalább NUTS 2. régió szintű statisztikai elemzését.

Az első csatlakozás időt, valamint a minőségi panaszok, hibabejelentések, számla reklamációk kezelésének idejét a szolgáltató belső nyilvántartási rendszerében tartja nyilván. Az ügyfélszolgálati válaszidőt próbahívásokkal ellenőrzi és ezekről jegyzőkönyvet vesz fel.

#### *Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje*

Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje (SZKI) [megkezdett naptári nap]

A kiállított számlákat érintő számlapanaszok szolgáltató általi fogadásától,

a) a panasz elutasítása esetén: az előfizetőnek kézbesített - a panasz elutasítását tartalmazó - válaszlevél elküldéséig,

b) a panasz elfogadása esetén: a jóváírás, visszafizetés megtörténtéig, vagy a panasz elfogadásáról történő értesítésig eltelt megkezdett napok száma.

Számlapanasznak nevezzük az adott szolgáltatás igénybevételéről a szolgáltató által kiállított számla elleni reklamációt, melyben az előfizető a felszámított díj(ak) összegét vitatja.

Kizárt esetek:

a) a számlára irányuló lekérdezővel (információkéréssel),

b) a számla kiállításával,

c) a hibabejelentéssel kapcsolatos panasz

A számlapanaszok kivizsgálási és elintézési idejének meghatározása a szolgáltató támogató rendszere, a számlapanaszokról vezetett nyilvántartás alapján történik.

Az Eht. 138. § (3) bekezdése szerinti nyilvántartásnak legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

a) az Eht. 129. § (5) bekezdésének a) és f) pontjai, valamint a 157. § (2) bekezdésének b) pontja figyelembevételével az előfizető azonosításához szükséges adatokat;

b) a díjreklamáció tárgyát;

c) a bejelentés időpontját;

d) a díjreklamáció tárgyában tett intézkedéseket;

e) a kivizsgálás eredményét;

f) az előfizető értesítésének időpontját és módját.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés hatályának fennállása alatt biztosítja a felhasználó számára a szolgáltatás szerződés szerinti rendelkezésre állását. A szolgáltatás – a jelen általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott minőségi célértékeinek folyamatos megvalósulását a hálózat rendszeres ellenőrzése biztosítja. A mért tény adatokat a honlapon rendszeresen közzéteszi a szolgáltató. Ha az előfizető nincs megelégedve a szolgáltatás minőségével, ennek bejelentésekor - amennyiben a szolgáltató a bejelentésben állítottakkal nem ért egyet - jogosult hatósági-, vagy független műszaki szakértőket felkérni a meg nem felelés igazolására. A hatósági-, vagy független műszaki szakértői vizsgálat végzésekor a szolgáltató képviselője jogosult jelen lenni. E személyek jegyzőkönyvben rögzített véleményét (mérési eredményeket) a szolgáltató köteles a meg nem felelés előfizető részéről történő igazolásául figyelembe venni. Amennyiben a szakértői vizsgálat nem állapít meg hibás teljesítést a szolgáltatói oldalon, úgy a szakértői költséget az előfizető köteles megfizetni. Ellenkező esetben a szakértői költség a Szolgáltatót terheli.

## **4.2. Amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése**

A Szolgáltató az Előfizetői tájékoztatóban részletezi a szabályokat.

### *4.2.1. A szolgáltató hálózatában forgalommérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére*

A szolgáltató a minőségi célértékek vállalásánál figyelembe veszi a hálózatában alkalmazott hálózat irányítási, menedzselési feladatokat és ennek ismeretében határozza meg a célértékeket. A tájékoztató táblában felsorolásra kerülnek a szolgáltatást befolyásoló egyéb tényezők és azok hatásai és felelősségi viszonyok is.

#### *4.2.2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférés szabályai*

A Szolgáltató Előfizetői tájékoztatóban ismerteti az egyes szolgáltatásoknál tapasztalható külső veszélyeket és azok elleni védekezés lehetséges formáit, valamint a szolgáltatás során más szolgáltatásokhoz való kapcsolódás esetleges korlátairól. (például video megosztó oldalak stb). A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás korlátozására, ha az előfizető magatartása veszélyezteti a hálózat műszaki paramétereit. Az Előfizetőt terheli minden olyan tartalom elérésből eredő kár, amit a Szolgáltató hálózatával ér el ugyan, de nem a szolgáltató szolgáltatásának részét képezi. A szolgáltatás igénybe vétele során a hálózat használati irányelveket az előfizetőnek kötelessége betartani. A Szolgáltató köteles együttműködni a bűnüldözési, honvédelmi, nemzetbiztonsági és pénzügyi szervezetekkel a jogtalan vagy törvénytelen események kiderítésével kapcsolatban.

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

A Szolgáltató a szolgáltatást szüneteltetheti, korlátozhatja vagy végső esetben fel is mondhatja, ha az előfizető részéről a szolgáltató hálózatát veszélyeztető magatartást tapasztal. Az ezzel kapcsolatos részletes szabályokat az ÁSZF Előfizetői Tájékoztató 5. sz. melléklete tartalmazza.

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

A szolgáltatás csatlakozáshoz szükséges adatáramkörü berendezést a Szolgáltató, az végberendezést az Előfizető biztosítja. Amennyiben az előfizető a szolgáltatótól igényli a végberendezést, arról a Felek külön megállapodást kötnek.

Az Előfizetői Hozzáférési Pontot alkotó és az ahhoz csatlakozó berendezések és a Szolgáltató által telepített egyéb berendezések elhelyezéséről, folyamatos tápáramellátásáról, megfelelő üzemeltetési körülményeiről, valamint azok vagyonsvédelméről Előfizető gondoskodik. A helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás mellett vagyonsvédelmi riasztók és sáv feletti átvitelt használó riasztókészülékek, faxkészülékek üzemeltetése a szolgáltatás jellemzőire tekintettel nem garantált.

Az Előfizető köteles a hálózatot rendeltetésszerűen használni és azon csak üzemképes műszaki végberendezést működtetni. Az Előfizetőt felelősség terheli a szolgáltatás nem rendeltetésszerű használatából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért.

A szolgáltatás csak olyan berendezésekkel végezhető, illetve vehető igénybe, amelyek rendelkeznek a hírközlési hatóság típus-, forgalomba hozatali-, vagy egyedi engedélyével, vagy ellátták a külön jogszabály [208/1999. (XII. 26.) Korm. rendelet az egységes megfelelőségi jelölés használatáról] szerinti CE, illetőleg H megfelelőségi jelöléssel, és megfelelő létesítés és rendeltetésszerű használat mellett teljesítik a vonatkozó jogszabályban [A Miniszterelnöki Hivatal vezető miniszter 3/2001. (I. 31.) MeHVM rendelete a rádió berendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük elismeréséről] meghatározott alapvető követelményeket és teljesítik a rendelet vonatkozó egyéb rendelkezéseit.

Az Előfizetőnek a Szolgáltató által felszerelt szolgáltatás – hozzáférési pont, pl. fali csatlakozó aljzat megbontásához, esetleges áthelyezéséhez a Szolgáltató engedélyét, illetve közreműködését kell kérni

##### *4.4.1. A végberendezés rendeltetésszerű használata és üzemképessége*

A rendeltetésszerű használat és az üzemképesség biztosítása az előfizető felelőssége.

Az Internet hozzáférés szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges szoftver és felhasználói berendezések biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizető tartozik a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartásával biztosítani a szükséges szoftvereket. Az előfizető a szolgáltatást harmadik fél felé nem engedheti át és nem értékesítheti.

##### *4.4.2. A szolgáltatás-hozzáférési pont ellenőrzésének és a hibaelhárításának a lehetővé tétele*

A szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatás igénybeviteléhez használt hálózatot ellenőrizni.

A szolgáltató az ellenőrzés elvégzése érdekében jogosult a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyt adó ingatlanba belépni, ott a szükséges ellenőrzést elvégezni. Ezt az előfizető, illetve az ingatlan használója és tulajdonosa köteles tőnni. Az előfizetőnek a hibát, az előfizetéstől eltérő szolgáltatást, annak észlelésekor haladéktalanul be kell jelenteni a szolgáltatónak, és a hibaelhárítás érdekében a

szolgáltatóval együttműködni, az ellenőrzés és hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési, illetve csatlakozási ponton, illetve az azoknak helyt adó ingatlanban, vagy ingatlanrészben biztosítani. Az előfizető érdekkörében felmerült meghibásodások, vagy az ő érdekkörében felmerült üzemzavar javítási költségeit az előfizető köteles a szolgáltatónak megfizetni.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződés megkötése előtt a szolgáltató az igénylőt előzetesen tájékoztatja a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges minimális és ajánlott műszaki követelményekről.

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

### **5.1. Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésének esetei, feltételei, az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama, a díjfizetéshez kötött szüneteltetés esetei**

#### *A szolgáltatás szüneteltetése általános feltételei*

- A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére - amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik - szüneteltetni.

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

- Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén (szolgáltatás csomag) a felek megállapodhatnak, hogy a szüneteltetés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki.

#### *Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:*

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

b) előre nem látható és el nem hárítható külső ok (vis maior) esetén;

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

- Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve az általános szerződési feltételekben meghatározott rendszeres karbantartást -, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

- Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

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

#### *5.1.1. Az előfizető által kérhető szüneteltetés leghosszabb időtartama*

- A szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározhatja a szünetelés kérhető leghosszabb időtartamát, amely azonban egyéni előfizető esetén nem lehet kevesebb 6 hónapnál. A szüneteltetés kezdetének időpontja minden hónap elseje. Ezt 15 nappal hamarabb kell írásban kérnie az előfizetőnek. A szolgáltató 1 teljes hónapot számlázz ki, akkor is, ha kevesebb a kért szüneteltetés. lásd 5.1.2. pont

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

- A szolgáltató az előfizető által kért szüneteltetési időszak végén – amely nem lehet hosszabb, mint a szolgáltató általános szerződési feltételeiben a szüneteltetés leghosszabb időtartamaként meghatározott időtartam, jelen ÁSZF-ben 6 hónap, – a szolgáltatást köteles visszakapcsolni, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíteni. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a szolgáltató külön díjat nem számíthat fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a szolgáltató indokolt, méltányos, egyszeri díjat számíthat fel. Lsd 1. sz.

melléklet Díjtáblázat. A visszakapcsolás időpontját írásban kell bejelentenie az előfizetőnek, 15 nappal hamarabb az esedékes dátum előtt.

- Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkezésétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

#### *5.1.2. A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, és a fizetendő díj mértéke*

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak - az előfizetői szerződésben feltüntetett - csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére lehet kötelezni. A Szolgáltató a szüneteltetés időtartamára havi alapidíjat, mint rendelkezésre állási díjat számlázhatja.

Hűség esetén a szüneteltetés esetei (a határozott idejű szerződések a szüneteltetés idejével hosszabbodnak):

- a) előfizetői tulajdonú eszköz esetén a szüneteltetés díjmentes,
- b) szolgáltatói tulajdonú eszköz: standard csomagdíj 30%-a

Határozatlan idejű előfizetői szerződés esetén:

- a) előfizetői tulajdonú az eszköz: esetén a szüneteltetés díjmentes,
- b) szolgáltatói tulajdonú eszköz esetén: standard csomagdíj 30%-a.

A 6. hónapot követően az előfizetői szerződés a szolgáltató által felmondható és a vételi eszköz leszerelhető. A leszerelésre az 1. sz melléklet a leszerelésre vonatkozó rendelkezései az irányadóak.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díjat köteles fizetni. A határozott idő lejártával – amennyiben az előfizető másként nem nyilatkozik – a szolgáltató külön értesítés nélkül visszakapcsolja a szolgáltatást.

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

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

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;
- b) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;
- c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;
- d) az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás, üzenet, illetve adatmennyiséget.

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

A szolgáltató köteles felhívni az előfizető figyelmét arra, hogy a korlátozás az előfizető által igénybe vett más, az internet-hozzáférési szolgáltatásra épülő elektronikus hírközlési szolgáltatás elérhetőségét és minőségét is érintheti.

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatás korlátozása esetén is köteles biztosítani

- a) az előfizető hívhatóságát,
- b) a segélykérő hívások továbbítását,
- c) a szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét,

d) a hibabejelentőjének elérhetőségét,

e) olyan sebességi és minőségi jellemzőkkel rendelkező internet-hozzáférési szolgáltatást, amely lehetővé teszi legalább az elektronikus levelezést és az elektronikus ügyintézési szolgáltatások igénybevételét (minimális szolgáltatási szintű internet-hozzáférési szolgáltatás).

- Ha az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe, a korlátozás az (1) bekezdés c) pontjában szabályozott díjtartozás, valamint a csalás esetét kivéve – műszakilag kivitelezhető mértékben – csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

- A szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére kizárólag a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számíthat fel.

- A szolgáltató köteles újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az előfizetői szerződésben feltüntetett – indokolt és méltányos – díjat számolhat fel. Amennyiben az előfizető a korlátozás okának megszűntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és erről a szolgáltató legkésőbb a korlátozás okának megszűntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszűntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató – az előfizető ellentétes nyilatkozatának hiányában – a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

#### *5.2.2. Egyéb okok a korlátozásra, korlátozás megszüntetése, kötbér*

(1) Ha az előfizető az Eht. 137. § (1) bekezdés, vagy e § (3) bekezdése szerinti korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles az előfizető kérésétől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

(2) A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni.

Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértékét a 7.4. pont tartalmazza részletesen.

- A szolgáltató jogosult a szolgáltatást korlátozni, ha a rendelkezésre álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető a szerződés megkötése vagy szolgáltatás igénybe vétele céljából a szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok – vonatkozásában megtévesztette.

#### *5.2.3. Az előfizetői szolgáltatás minőségi vagy más jellemzői csökkentésének esetei, feltételei*

(1) Amennyiben a szolgáltató az általános szerződési feltételeiben valamely általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, adatmennyiségeket határoz meg, az erre vonatkozó rendelkezéseket az egyedi előfizetői szerződésben meg kell jelenítenie és azt az előfizetőnek, mint az általánostól eltérő szerződési feltételt külön nyilatkozattal el kell fogadnia. A korlátozó feltételektől az előfizető és a szolgáltató az egyedi előfizetői szerződésben egyező akarattal eltérhetnek.

(2) A szolgáltató köteles a korlátozó feltételeket, és az azok bekövetkezéséhez fűződő jogkövetkezményeket átlátható és ellentmondásmentes módon meghatározni.

(3) Amennyiben a szolgáltatás természete lehetővé teszi, a korlátozó feltételt számszerű és egyértelmű mértékben (értékhatár, adatmennyiség stb.) kell meghatározni. A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát 80%-ának elérését követően a szolgáltató köteles haladéktalanul SMS üzenet, e-mail, vagy a számítógépen felugró ablak formájában az előfizetőt erről értesíteni és figyelmeztetni a korlát túllépésének következményeire.

(4) A pénzügyi vagy adatforgalmi korlát túllépéséről a szolgáltató köteles értesíteni az előfizetőt és tájékoztatni a teljes körű szolgáltatás további igénybevételéhez szükséges teendőiről, feltüntetve a határértéken felüli igénybevétel költségeit.

A szolgáltató a 3. és 4. bekezdésben foglaltakat nem alkalmazza.

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

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás

felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

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

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

### *Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása*

- 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.
- Az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató a műszaki szolgáltatási feltételek megléte esetén saját hálózatából díjmentesen köteles biztosítani ügyfélszolgálatának elérhetőségét.
- Az előfizető az előfizetői szolgáltatás meghibásodását a szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál jelentheti be, amelyet a szolgáltató az ügyfélszolgálatán keresztül vagy közvetlenül köteles elérhetővé tenni, az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint.
- Az ügyfélszolgálat elérhetőségét biztosító telefonszolgáltatáson vagy hangszolgáltatáson keresztül reklámközlemény vagy ajánlat csak abban az esetben továbbítható, ha ezt az előfizető kérte vagy ehhez a hívó fél előzetesen hozzájárul. Az ügyfélszolgálat elérhetősége e hozzájáruláshoz nem köthető.
- Az előfizetői panasz intézésére irányadó eljárást egyebekben a szolgáltató általános szerződési feltételei határozzák meg 1997. évi CLV. törvény 17/A. §-ában, 17/B. § (1) és (3)–(3b) bekezdésében, valamint 17/C. §-ában foglaltakkal összhangban..
- A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

## **6.1. Hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hiba elhárítására vonatkozó eljárás,**

### *6.1.1. A hibabejelentés módja*

A hibaelhárítás érdekében a szolgáltató hibabejelentő szolgálatot működtet. A hibabejelentő szolgálat hívható az ügyfélszolgálatok jelen ÁSZF 1.3. fejezetében megadott telefonszámain. A hibabejelentő szolgálat az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében élőhangos, amely az ügyfél hibabejelentését, az előfizetői azonosító és az Előfizetőt egyértelműen azonosító (előfizetői szerződésben szereplő) adatok megadását követően regisztrálja. Ha ezen azonosítók valamelyike nem megfelelő, akkor a szolgáltató szabálytalannak minősíti a hibabejelentést. Ezt követően az ügyfél hibabejelentésre csak az ügyfélszolgálati irodában jogosult.

Jelen ÁSZF alkalmazása során előfizetői hibabejelentésnek minősül minden olyan, az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés, amely szolgáltatás korlátozott használhatóságára vagy az igénybe vehetőség hiányára irányul.

A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig kell megőrizni. A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f) a hiba okát;
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);

h) az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

A szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárítását díjfizetéshez nem kötheti, vagy egyéb, az előfizető közreműködését igénylő feltételt nem támaszthat.

- A több mint százezer előfizetővel rendelkező szolgáltató köteles az ügyfélszolgálatra érkező hívások esetén, a hívás megkezdésétől számított legfeljebb száznolcvan másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani. A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a szolgáltató és az előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie.

#### *6.1.2. Hibaelhárítás módja*

A lefolytatott vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul, indoklással ellátott és a megfelelőség igazolására alkalmas értesítéssel köteles az előfizetőt tájékoztatni írásban vagy egyéb dokumentált módon az alábbi körülmények valamelyikéről:

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető vagy az az Előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba kijavítását megkezdte,
- c) a hiba kijavítását meghatározott ideig, vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére kötbért fizet.

- A hibaelhárítás, a hiba okának kivizsgálása érdekében – ha a kivizsgálás, vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen lehetséges -, az ingatlan tulajdonosa (használója) túrni köteles, hogy előzetes értesítés alapján a szolgáltató erre felhatalmazott képviselője az ingatlan területére kivizsgálás, karbantartás és hibaelhárítás céljából belépjen, illetve ha műszaki indokok miatt a hiba elhárítása másként nem oldható meg, az ingatlanon, épületen, létesítményen, az alatt vagy felett, illetőleg abban a szolgáltatás céljára szolgáló eszközt (pl.: távközlő berendezést, vezetékét, antennát) elhelyezzen.

Amennyiben a szolgáltató tevékenysége az ingatlan tulajdonosát tulajdonjoga gyakorlásában korlátozza, a korlátozás mértékének megfelelő kártalanítás illeti meg.

- Az előfizetőnek a hibaelhárítás során a szolgáltatóval együtt kell működnie, a hibaelhárítás lehetőségét a szolgáltatás-hozzáférési ponton, illetve a szolgáltatás-hozzáférési pontnak helyet adó ingatlanban biztosítani köteles. Ha a hibaelhárítást az előfizető bejelentése alapján végzi a szolgáltató, az előfizetőt csak akkor kell értesíteni, ha a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az előfizető által használt szolgáltatás-hozzáférési pont található.

- Ha a hibaelhárítás során a szolgáltató megbízottja nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az előfizetőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont-egyeztetés lehetőségéről.

- Ha a szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetővel egyeztetett időpontban a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett ponthoz kiszáll, az előfizető az 1. számú mellékletben meghatározott mértékű kiszállási díjat köteles megfizetni, kivéve, ha a kiszállásra a szolgáltatónál felmerült okból kerül sor. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a szolgáltató az előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy amennyiben a hiba oka az előfizetőnél merült fel (pl. előfizető hibás végberendezése, rongálása, stb.), továbbá téves hibabejelentés, illetve megtévesztés esetén.

- Ha a hibaelhárítási kötelezettségét a szolgáltató az előfizető, vagy az előfizető érdekkörében felmerült ok, vagy a szolgáltató tevékenységétől független, külső, általa elháríthatatlan ok miatt nem tudja teljesíteni, mindaddig nem esik késedelembe, amíg az akadályoztatás el nem hárul.

A szolgáltató az előfizetőnek az ismételt kiszállás díját az 1. számú mellékletben meghatározott mértékben felszámítja. Amennyiben ennek feltételei adottak, a szolgáltató a kiszállást az előfizető kérésére soron kívül teljesíti. Ez esetben a szolgáltató az előfizető kérésének elfogadásától számított hat órán belül a kiszállást az 1. számú mellékletben meghatározott mértékű sürgősségi kiszállási díj ellenében teljesíti.

Kizárólag a szolgáltató – illetve megbízottja - jogosult a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett hálózattal kapcsolatos hibák kijavítására. Ha a szolgáltató a hibaelhárítás során azt állapítja meg, hogy az előfizető a meghibásodott hálózat javítására a szolgáltatótól kívül mást vett igénybe vagy saját maga

kívánta megjavítani és ezzel kárt okozott, az okozott kárt köteles megtéríteni, valamint köteles viselni a szolgáltatónak a hiba elhárításával kapcsolatban felmerült költségeit. Amennyiben az előfizető jogellenes magatartásával más előfizetőket is érintő hibaelhárítást hiúsít meg, felel a szolgáltatónak okozott kárért.

### 6.1.3. A vállalt hibaelhárítási célértékek

Minőségi jellemző	Paraméter érték
Hibaelhárítás megkezdésének ideje szolgáltatás tömeges kiesése esetén a hibabejelentéstől számított:	4 óra
Hibaelhárítás megkezdésének ideje szolgáltatás egyedi előfizetőt érintő kiesése esetén a hibabejelentéstől számított:	48 óra

- A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíteni arról, hogy
  - a) további helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat szükséges, annak időpontjának megjelölésével (év, hónap, nap, 4 órás időszak megadásával, amely 8 és 20 óra közé eshet), vagy
  - b) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.
- Nem köteles a szolgáltató 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről értesíteni az előfizetőt, amennyiben a valós, a szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához nem szükséges helyszíni, az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó vizsgálat.
- A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.
- A hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát.
- Amennyiben a hiba kijavításához harmadik személy (például hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlan tulajdonos) hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a szolgáltatónak a hibabejelentéstől számított 48 órán belül meg kell kérnie. A hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a (4) bekezdésben meghatározott határidőbe. A szolgáltató a hibabejelentéstől számított 48 órán belül köteles az előfizetőt a hozzájárulás szükségességéről és okáról, valamint arról értesíteni, hogy a hozzájárulás beszerzésének ideje nem számít be a (4) bekezdésben meghatározott határidőbe.
- 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 Eht. 141. § (1) bekezdése szerinti kötelezettség teljesítése során a szolgáltató a hibaelhárítással kapcsolatos valamennyi adatot a hibaelhárítástól számított 1 évig köteles megőrizni.
- A szolgáltató a 3. bekezdésben meghatározott hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel, a szolgáltatónál felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem háríthat az előfizetőre.
- Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a szolgáltató által az (1) bekezdés a) pontja 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 4. bekezdésben meghatározott határidőbe.
- Ha a hibabejelentés kivizsgálása vagy a hiba kijavítása időpontjában a 9. bekezdés szerint a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a 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 4. bekezdésben meghatározott határidőbe.
- Nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására

rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

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

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

Nem minősül hibás teljesítésnek:

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

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

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

Amennyiben a szolgáltató az előfizető által bejelentett és valósnak minősülő hiba kijavítását – három hónapig tartó, legfeljebb egy alkalommal meghosszabbítható átmeneti ideig – nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére kötbért fizet.

A kötbér fizetési kötelezettségek részletes leírását a 7.4 pont tartalmazza.

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

Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja több féle lehet:

- a felek megpróbálják egymással rendezni a vitás kérdéseket,
- külső Feleket vonnak be a viták rendezésébe:
  - Kamarák mellett működő Békéltető testülethez fordulhatnak a Felek,
  - az előfizető bejelentést, panaszt tehet a NMHH Hivatalánál, Hírközlési És Média Biztosnál, a Fogyasztóvédelemnél, valamint a Gazdasági Versenyhivatalnál,
  - bírósághoz fordulhatnak.

### *A Szolgáltatás minőségével kapcsolatos viták*

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

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

## **6.3. Az előfizetői panaszok kezelése, folyamata**

### *Az előfizetői panaszok szolgáltató általi kezelése*

Az előfizetői szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató köteles az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtetni telefonhálózaton történő eléréssel, lehetőség szerint internetes eléréssel, valamint - amennyiben az előfizetők száma az ezret meghaladja - az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben.

Előfizetők bejelentéseiket, panaszukat megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés útján. Az előfizető által előterjesztett kérelmet, bejelentést, illetőleg panaszt a szolgáltató nyilvántartásba veszi.

A szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy ügyfeleit, azaz a szolgáltatást igénybevevő előfizetőket, igénylőket stb., a szolgáltató által megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja. A szolgáltató a nyilvántartásba vett bejelentést, illetőleg a panaszt - amennyiben arra mód van - azonnal, de legkésőbb 30 napon belül megvizsgálja. A vizsgálat lefolytatását követően - az összes információ birtokában - a szolgáltató elbírálja a panasz jogosságát, és erről - annak elutasítása esetén - a választ írásba foglalja és egy példányát az előfizetőnek átadja, vagy kézbesíti (elektronikus formában megküldi) részére. A telefonon érkező reklamáció esetén a szolgáltató a reklamáció természetétől függően - indokolt esetben válaszol csak írásban.

A szolgáltató köteles az előfizetőt az ügyfélszolgálatán közzétéve, internetes honlapján, valamint az előfizetői szerződésben tájékoztatni arról, hogy

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

#### *Telefonos panasz és hiba bejelentés:*

1. A telefonos ügyfélszolgálatra érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről a szolgáltató köteles hangfelvételt készíteni, amelyet visszakereshető módon – az Eszr 22. § (7) bekezdésében foglalt eset kivételével – a bejelentés időpontjától számítva 1 évig köteles megőrizni.

2. Az előfizető kérésére a szolgáltató köteles az (1) bekezdés szerinti hangfelvétel előfizető általi visszahallgatását a szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében biztosítani.

3. Az (1) bekezdés szerinti hangfelvétel másolatát a szolgáltató köteles az előfizető kérésére 30 napon belül rendelkezésre bocsátani. A szolgáltató a hangfelvétel kiadását az előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. Az előfizető részére hangfelvételenként egy alkalommal ingyenesen kell a másolatot biztosítani.

A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a szolgáltató és az előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a szolgáltatónak rögzítenie kell, és visszakereshető módon legalább egy évig meg kell őriznie.

#### *6.3.1. Díjreklamáció,*

Az előfizető kérésére a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembevételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse az általa fizetendő díjak számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.

Amennyiben az előfizető a számlán szereplő díj összegszerűségét vitatja, az ezzel kapcsolatos bejelentését az általános szabályok szerint teheti meg a szolgáltató ügyfélszolgálatán.

- Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést az Eht. 134. § (7) bekezdésében foglaltak szerint felmondani.

- Ha az előfizető a bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a bejelentést a szolgáltató nem utasítja el 5 napon belül, a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

- Az a szolgáltató, amelynek számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja, akkor is jogosult a Eht. 134. § (7) bekezdése szerinti felmondás alkalmazására, ha az előfizető a előző bekezdés szerinti bejelentést a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be. A díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával akkor sem hosszabbodik meg, ha a szolgáltató a bejelentést 5 napon belül nem utasítja el.

- Ha a szolgáltató a bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül - az előfizető választása szerint - a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke legalább a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértéke.

- Ha az előfizető a szolgáltató által követelt díj összegszerűségét vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja.

Az Eht. 138. § (3) bekezdése szerinti nyilvántartásnak legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a) az Eht. 154. § (2) bekezdése, valamint a 157. § (2) bekezdésének b) pontja figyelembevételével az előfizető azonosításához szükséges adatokat;
- b) a díjreklamáció tárgyát;
- c) a bejelentés időpontját;
- d) a díjreklamáció tárgyában tett intézkedéseket;
- e) a kivizsgálás eredményét;
- f) az előfizető értesítésének időpontját és módját.

### *6.3.2. Kártérítési igények intézése*

Ha a szolgáltató a számlareklamációnak, kötbér igénynek vagy kártérítési igénynek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy ha ez nem lehetséges, abban az esetben a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértékének el kell érnie a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékét.

A vizsgálat folyamán – többek között - a következő adatokat gyűjti be a szolgáltató:

- a) volt-e az Előfizetőnek korábbi reklamációja az elmúlt egy évben;
  - b) a vonatkozó területen folytatott hibaelhárítási és építési-szerelési munkák áttekintése, vizsgálata.
- Indokolt esetben az ügyintéző helyszíni vizsgálatot rendel el, amely vizsgálat az előfizetői hálózat zártságára, az ingatlanon belüli hálózatra, a végberendezésekre is kiterjedhet. Az összes adat birtokában a szolgáltató (hangrögzítés tényéről való tájékoztatást követően) telefonon keresztül is felveheti a kapcsolatot a panaszos ügyféllel, mely személyes beszélgetés fényt deríthet egyes még tisztázatlan körülményekre. A fenti vizsgálat lefolytatását követően a szolgáltató elbírálja a számlapanasz, kötbér vagy kártérítési igény jogosságát, és erről írásban, indokolt értesítéssel tájékoztatja az ügyfelet. A kártérítési eljárás részletes leírását a 7.3 pont tartalmazza

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

Az ügyfélszolgálatok címeit és nyitva tartását az ÁSZF 1.2 pontja, az elektronikus elérhetőséget a 1.3 pont tartalmazza.

A szolgáltatónak a bejelentést az Előfizető részére vissza kell igazolnia, és nyilvántartásba kell vennie a 6.1. pont és 6.3 pontban leírtaknak megfelelően.

A nyilvántartásban rögzítendő adatok: az előfizető neve, címe, a panasz/hibajelenség leírása, a bejelentés időpontja, a panasz oka, a panasz elhárításának módja és időpontja, az előfizető elektronikus azonosításához szükséges adatok.

### *6.4.1. Az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje*

Az ügyfélszolgálatok címeit és nyitva tartását az ÁSZF 1.2 pontja, az elektronikus elérhetőséget a 1.3 pont tartalmazza. A kiszolgálás vállalt minőségi étékét a 3. sz melléklet tartalmazza

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

Minden, az előfizetőkhöz telefonszámokat rendelő szolgáltató köteles teljesíteni minden olyan ésszerű kérést, amely a nyilvánosan elérhető tudakozószolgálatok és telefonkönyvek szolgáltatása céljából a megfelelő információk egyeztetett formában, tisztességes, tárgyilagos, költségalapú és megkülönböztetéstől mentes rendelkezésre bocsátására irányul.

A telefonszolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető igénybe vehessen bármely országos tudakozó szolgálatot.

A tudakozószolgálatokkal és telefonkönyvekkel, valamint a szolgáltatók ezzel kapcsolatos kötelezettségeire vonatkozó részletes szabályokat az Elnök rendeletben állapítja meg.

Tudakozó szolgáltatás nyújtása lehetséges

- a) terület szerint
  - aa) országosan, vagy
  - ab) meghatározott területen;
- b) kapcsolási szám szerint
  - ba) valamennyi telefon szolgáltató kapcsolási számai, vagy
  - bb) egyes szolgáltatók kapcsolási számai tekintetében.

- Az országos belföldi tudakozó szolgáltatás nyújtásához az adatainak abban történő felhasználásához hozzájárulását adó előfizető nevét, lakcímének a szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és kapcsolási számát az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltató térítésmentesen kapja meg az előfizetői hozzáférést nyújtó érintett telefonszolgáltatóktól. Az e célból átadott információk csak az egyetemes tudakozó szolgáltatáshoz használhatók fel.

- A telefonszolgáltatók kötelesek lehetővé tenni, hogy az országos belföldi tudakozó szolgáltatás az Európai Gazdasági Térség más végfelhasználói számára hanghívás vagy SMS útján közvetlenül hozzáférhető legyen.

#### **6.6. 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**

A Felek a szolgáltatással teljesítésével összefüggő jogvitáikat egymással tárgyalásos úton, békéltető testületeken keresztül, illetve a lent felsorolt valamelyik szervhez fordulva rendezhetik.

##### *6.6.1. Hatósági hatáskör időbeli kerete*

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

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

(3) Az előfizetői szerződés megszegése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató az Elnök által rendeletben meghatározottak szerinti kötbért köteles fizetni, ami a ÁSZF 7.4. pontjában vannak részletezve.

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

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

##### *6.6.2. A békéltető testülethez való fordulás jogáról*

A Felek fordulhatnak peren kívül, az illetékes Békéltető Testületek felé, hogy rendezzék egymással szemben fennálló vitáikat. A Felek a perindítás előtt a Budapesti/megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület segítségével is megkísérelhetik a vita rendezését.

##### *6.6.3. Az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik feltüntetése;*

Eredménytelen vitás kérdések eldöntésében az Előfizető jogorvoslatért az alábbi szervekhez fordulhat:

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala  
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. telefon: (1) 375-7777, telefax: (1) 356-5520  
Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Hivatala Központi Ügyfélszolgálat  
1133 Budapest, Visegrádi u. 106. telefon: (1) 468-0500, telefax: (1) 468-0626,  
Hírközlési és Média Biztos  
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.  
Gazdasági Versenyhivatal  
1054 Budapest Alkotmány u. 5., telefon: (1) 472-8900, telefax: (1) 472-8905  
NAIH  
1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11. lev. cím: 1363 Budapest, Pf. 9.  
Területileg illetékes fogyasztóvédelmi Hatóság : 9. sz. mellékletben található

*Területileg illetékes jegyzői hivatal: változó. 8. sz. mellékletben található*

A felek az Előfizetői Szerződésből eredő peres jogvitáik esetére alávetik magukat hatáskortól függően a *Városi/kerületi Bíróság*, illetőleg a *Megyei Bíróság* kizárólagos illetékességének. A Felek a perindítás előtt a *Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület* segítségével is megkísérelhetik a vita rendezését.

A felügyeleti szervek részletes címlista a 8. sz. mellékletben található.

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

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

- Az internet-hozzáférési szolgáltatást vagy nyilvánosan elérhető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató köteles a fogyasztók számára előre fizetéses rendszert, a csatlakozási, illetve bekapcsolási díjak részletekben történő megfizetését, az Elnök rendeletében meghatározott esetekben és módon pedig a végfelhasználók részére alternatív, kedvezményes díjakkal kapcsolatos tanácsadást biztosítani, ha ilyen díjakat is alkalmaz, továbbá köteles legalább évente tájékoztatni a végfelhasználókat a legkedvezőbb díjszabásról.

- Az elektronikus hírközlési szolgáltató a számlák meg nem fizetése esetén arányos, az egyenlő elbánás követelményének megfelelő, előzetesen közzétett intézkedéseket tehet. Ezeknek az intézkedéseknek biztosítaniuk kell, hogy az előfizető előzetesen értesítést kapjon a szolgáltatás nemfizetéséből eredő jogkövetkezményekről.

- Az internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltató vagy a nyilvánosan elérhető, személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató köteles lehetővé tenni az előfizető számára, hogy letiltsa a harmadik fél közvetített szolgáltatásainak elektronikus hírközlési szolgáltatáson keresztül történő igénybevételét és a jövőre nézve azt, hogy a közvetített szolgáltatások a szolgáltató által kiállított számlán elszámolásra kerüljenek.

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

### *7.1.1. Egyszeri díjak*

A szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtásának megkezdésekor egyszeri díjat (belépési díj) felszámítani. Hasonló szolgáltatások esetén a szolgáltató akkor jogosult eltérő belépési díjat alkalmazni, ha azt a szolgáltatás nyújtása vagy igénybevételének körülményei, különösen az időtartam, a hozzáférési hely, illetve más igénybe vett szolgáltatások indokolják. A belépési díjból adott kedvezmény

nem alkalmazható oly módon, hogy az előfizetők szolgáltatók és szolgáltatások közötti szabad választását befolyásolja, gátolja.

#### Bekapcsolási, belépési díj

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

#### Visszakapcsolási díj

Ha a havi díj megfizetése határidőben nem történik meg és a felszólítás kézhezvételétől számított 15 nap is eredménytelenül telik el, 30 napos felmondási idő letelte után a szerződés megszűnik és a szolgáltatást meg kell szüntetni. A Szolgáltató behajtási folyamatának részletes leírását az 1. sz. mellékelt tartalmazza. A Szolgáltató a felszólításokat követően korlátozást alkalmaz a szolgáltatások elérésében az előfizető felé, a díjtartozás rendezése után a szolgáltatást, csak visszakapcsolási díj ellenében végzi el. Amennyiben az előfizető kéri a visszakapcsolást, úgy a szolgáltatás helyreállítására a díjtartozás késedelmi kamattal növelt összegének kifizetése után visszakapcsolási díj ellenében van mód

Visszakapcsolási díjat kell fizetni az előfizető kérelmére történt szolgáltatás szüneteltetésének befejezése után. A visszakapcsolási díj összege a Díjszabásban található.

#### Kiszállási alapidj, munkavégzés óradíja

Ha a Szolgáltató kiszáll a hozzáférési ponthoz, és a hiba az előfizető oldaláról merül fel (pl. vevőkészülék hiba) a Szolgáltató jogosult kiszállási alapidjat, valamint a munka elvégzéséért óradíjat felszámolni, továbbá, ha előzetes egyeztetett időpontban az előfizetőhöz kiszáll, de a bejutás akadályozott, a Szolgáltató jogosult kiszállási alapidjat felszámolni az újbóli kiszálláskor. A Kiszállási alapidj és óradíj mértéke az Díjszabásban került meghatározásra.

#### Sürgősségi kiszállási díj

A Szolgáltató sürgősségi kiszállási díjat érvényesít, ha az Előfizető kérésének megfelelően a hibabejelentéstől számított 24 órán belül teljesíti a kiszállást. A Sürgősségi kiszállási díj mértéke a Díjszabásban került meghatározásra. Az új előfizetések esetében, ha 36 órán belüli felszerelést kér az Ügyfél, akkor a sürgősségi kiszállási díjjal megegyező plusz díjat jelent.

#### Kedvezmények az egyszeri díjakban

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

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

#### Adminisztrációs díjak

##### Számlamásolat díja

A Szolgáltató az előfizető által kért számlamásolatért egyösszegű díjat számol fel, melynek mértékét az 1. sz melléklet tartalmazza.

#### *7.1.2. Rendszeres díjak és forgalmi díjak*

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

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

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

### Előfizetési díj

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

A díjakat az 1.sz melléklet tartalmazza.

### Forgalmi díjak

- A szolgáltató az időmérésen alapuló szolgáltatás mérését másodperc alapon, díjának számítását és számlázását az egyedi előfizetői szerződésben és az általános szerződési feltételekben kialakított számlázási egység alapján végzi.

- A szolgáltató hálózati kapcsolástechnikai rendszerét úgy alakítja ki, hogy a díjazott időtartam, azaz időmérésen alapuló szolgáltatás esetén a kapcsolat létrejötte és bontása közötti időtartam, a végpontok közötti beszéd- vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét

a) számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás esetén hívó oldali bontásnál 2 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel;

b) internet-hozzáférés szolgáltatás esetén 1 másodperccel haladhatja meg.

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

- Az olyan, internet-hozzáférés szolgáltatást is tartalmazó szolgáltatáscsomag esetén – ideértve azt is, ha a szolgáltató az internet-hozzáférés szolgáltatást nem előfizetői szolgáltatással értékesíti –, amelyben az internet-hozzáférés szolgáltatás díja forgalomtól független, vagy az adatmennyiség előre meghatározott, a szolgáltató a számlán és az Eht. 142. § (1) bekezdésében meghatározott számlamellékletben az internet-hozzáférés szolgáltatás díját – ideértve a szolgáltatás díjára vonatkozó kedvezményeket is – a többi, számlában foglalt szolgáltatás díjától elkülönítetten is feltüntet.

- Az Eht. 142. § (1) bekezdésében meghatározott számlamellékletben a számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás szolgáltatója az előfizető által fizetendő díjakat a szolgáltatói díjszabásban alkalmazott díjkategóriák szerinti bontásban tünteti fel. Külön kategóriaként kell feltüntetni a mellékletben az emelt díjas hívások, az SMS, az MMS és a fogadott hívások után a fizetendő díjakat, továbbá fel kell tüntetni azon nem elektronikus hírközlési szolgáltatások díját is, amelyek díját a szolgáltató számlázza ki.

### *7.1.3. Díjazási időszakok, díjcsomagok*

Átalány díjas szolgáltatás esetében a szolgáltató utalhat az átalányra vagy a szolgáltatás átalánydíjas jellegére is. A kínált csomagokat részletesen az 1. sz melléklet tartalmazza.

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

#### *Számlázás gyakorisága*

A szolgáltató havonta egyszer számlát állít ki az esedékes díjakról és egyéb fizetési kötelezettségekről (a továbbiakban: díjak). A Szolgáltató üzletpolitikai megfontolásból meghatározott időszakra a fentiekől eltérő számlázási gyakoriságot is biztosíthat az előfizetők részére (éves, féléves, negyedéves számlázási gyakoriság). Magyarországon ideiglenes tartózkodási engedéllyel rendelkező magánszemély esetén a díjfizetés gyakorisága félévesnél rövidebb nem lehet. A szolgáltató az azonos helyzetben lévők azonos elbírálásának elvének figyelembevételével nyújthat kedvezményt.

Új előfizető esetében a Szolgáltató jogosult a szerződés aláírásakor készpénzben kérni az esedékes egyszeri és havi díjakat, melyről készpénzfizetési számlát állít ki. A számlák kiküldése folyamatosan történik az előfizetők részére, mely időpont nem változtatható előfizetői kérésre.

#### *A díjkiegyenlítés határideje*

A számlák befizetésének határideje a számlán minden esetben fel van tüntetve. A szolgáltató köteles számláját az azon feltüntetett befizetési határidő előtt 8 nappal az előfizető részére megküldeni.

Amennyiben az előfizető a havi rendszerességgel fizetendő díjakról a hónap végéig, ill. az ettől eltérő számlázási gyakoriságú ügyfél a számlázási időszak első hónapjának 20. napjáig nem kap számlát, ezt be kell jelentenie az illetékes ügyfélszolgálaton.

A rendszeres díjak megfizetése a – számlázási gyakoriságnak megfelelő – tárgyidőszakra vonatkozóan előre, az egyéb díjak az igénybevételt követő számlázási időszakban, utólag esedékesek.

#### Késedelmi kamat

Szolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot felszámolni előfizető felé. A késedelmi kamat mértéke: a tartozás összegének, a jogszabályban meghatározott késedelmi kamat százaléknak és a késedelmes napok számának szorzata. A késedelmes időszak első napja a befizetési határidőt követő nap. A késedelmi kamat százalékos mértéke a Ptk. 301 §-ában meghatározott mérték.

Késedelmi kamat illeti meg a szolgáltatót az alaptalanul reklamált, illetve a befizetési határidőt követően megkifogásolt számlák esetében is, a fizetési határidőig be nem fizetett számlaösszeg erejéig.

A szolgáltató által hibásan kiszámlázott és pénzügyileg rendezett tételek esetében - az előfizetői reklamáció jogossága esetén - az előfizetőt a késedelmi kamattal egyező mértékű kamattal számolt jóváírás illeti meg, a befizetés és az előfizetőnek való visszautalás közti időszakra.

#### Hibajavításhoz kapcsolódó díjak

A hiba javításával kapcsolatos díjakat a Díjak melléklet tartalmazza. A hiba kijavításával kapcsolatban csak a ÁSZF 6. pontjában részletezett esetekben jogosult a Szolgáltató.

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

A Szolgáltató az által nyújtott kedvezményeket és az igénybevétel feltételeit, minden esetben feltünteti az Előfizetői szerződésben. A kedvezményeket a szolgáltató általában egy vagy kétéves szerződés időtartam vállalásához köti. A határozott időre vállalt szerződés eseteihez kapcsolt kedvezmények esetén, a díjszabásban mindenkor feltünteti a kedvezmény mértékét és a igénybe vétel feltételeit, külön feltünteti az „Akciónak” nevezetű honlap részen.

Az általános szerződési feltételek külön 1/b melléklete tartalmazza az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket. E melléklet módosítása esetén a szolgáltató köteles e mellékletet az általános szerződési feltételek módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, továbbá – az előfizetők értesítését mellőzve – köteles azt a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a Hatóságnak megküldeni

- A szolgáltató az Eht. 149. § (2) bekezdése szerinti alternatív, kedvezményes díjakkal kapcsolatos tanácsadást a végfelhasználó kérésére telefonos és személyes ügyfélszolgálatán, valamint a végfelhasználó elektronikus úton történő megkeresésére elektronikus úton biztosítja. A tanácsadás a végfelhasználó igénye esetén kiterjed a fogyasztási szokásain alapuló, az eddig igénybe vett szolgáltatás paramétereire összehasonlítva leginkább hasonló, kedvezőbb árú szolgáltatáscsomagok ismertetésére.

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

A szolgáltató az előfizető által kért szüneteltetés visszakapcsolása esetén díjat számíthat fel, melynek mindenkori mértékét a Díjak melléklet tartalmazza. A részletes szabályokat az ÁSZF 5. fejezete tartalmazza.

A szolgáltató a 1. sz. Díjak mellékletben szerepelteti az általa kínált előfizetői végberendezés árait. Az előfizetőnek joga, hogy nem csak a szolgáltató által javasolt végberendezést használja, de csak az ÁSZF 12. pontjában leírtak figyelembe vételével.

- Az előfizetői szerződés megszűnése esetén – az Eszr 17§ (5) bekezdésben és az Eht. 134. § (6)–(7) bekezdésében meghatározott esetek kivételével – sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre.

## **7.2. A különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések**

#### Fizetési módok

Az előfizető saját választása szerint – több szolgáltatás esetén csak egyfajta fizetési módban - készpénzben vagy pénzügyintézetben keresztül egyenlítheti ki számláit.

Készpénzes fizetési módok:

- a) a szolgáltató által biztosított postai készpénz-átutalási megbízással
- b) az ügyfélszolgálati irodában történő befizetéssel;
- c) beszedési megbízás útján.

Pénzintézeteken keresztül történő fizetési módok:

- a) az előfizető által adott megbízás alapján pénzintézetnél vezetett folyószámláról (csoportos beszedési megbízás). Két egymást követő sikertelen beszedési kísérlet esetén azonban a Szolgáltató jogosult postai készpénz-átutalási megbízáson beszélni az elmaradt szolgáltatási díjakat.
- b) az előfizető részéről banki átutalással;
- c) felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással;

A b) és c) pontban meghatározott fizetési módok esetében előfizetőnek kell gondoskodnia a pénz egyértelmű azonosítására vonatkozó adatok közléséről, melynek elmulasztásából eredő következményekért az előfizető felel.

(1) Ha az előfizető kifejezetten kéri, a szolgáltató a számlát elektronikus levél vagy elektronikus számla bemutatási rendszer helyett a továbbiakban postai úton küldi meg az előfizető részére. A szolgáltató az elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszeren megküldött számla esetében az előfizető részére díjkedvezményt adhat. Postai úton küldött számla esetén, ha az előfizető kifejezetten kéri, a szolgáltató a számlát a továbbiakban elektronikus úton küldi.

(2) Elektronikus számla bemutatási rendszer esetén az Eht. 144. § (3) bekezdése alkalmazásában a számlaértesítő elektronikus levél minősül számlalevélnék. Az előfizetőt

a) a számlaértesítő elektronikus levélben, vagy

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

*Hívásrészletező, Tételes számla melléklet, számlázási rendszer megfelelése*

A szolgáltató az internet-hozzáférési szolgáltatás, valamint a számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás előfizetője kérésére a kiállított számlához köteles részletesebb számlamellékletet csatolni (a továbbiakban: hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges számlázási adatokat tartalmazó és – ha a szolgáltatás jellege ezt lehetővé teszi – a forgalmazási adatokat tartalmazó kimutatást, amely elektronikus számla esetén díjmentes. Ilyen számlamellékletet a szolgáltató az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatást igénybe vevő előfizető részére is köteles kiállítani, amennyiben az előfizető azt utólagosan kéri.

- Az Eht. 142. § (2) bekezdése szerinti hívásrészletező az Eht. 142. § (2a) bekezdésében foglalt adatokon kívül szolgáltatásonként és szolgáltatásonként a következőket tartalmazza:

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

- Átalánydíjas szolgáltatás esetében az első bekezdés d) és e) pontja, valamint az előző bekezdés c) és d) pontja helyett a szolgáltató utalhat az átalányra vagy a szolgáltatás átalánydíjas jellegére is.

- A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. A hívásrészletezőt az Eht. 142. § (2) bekezdése szerinti esetben díjmentesen kell biztosítani. Az egyéni előfizető havonta egy alkalommal akkor is jogosult díjmentes hívásrészletezőre, ha a számlát nem elektronikusán állítja ki a szolgáltató. Az igénybevétel további feltételeit a szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározza.

- Az egyéni előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag legfeljebb két évre visszamenőleg igényelheti a szolgáltatótól, melyet a szolgáltató az igényléstől számított 15 napon belül rendelkezésre bocsát. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen.

Ha az előfizető kifejezetten kéri, a szolgáltató a számlát elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer helyett postai úton küldi meg az előfizető részére. A szolgáltató az elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszeren megküldött számla esetében az előfizető részére díjkedvezményt adhat.

- Az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatások kivételével a szolgáltató az előfizető részére kiállított számlához csatolt mellékletben az előfizető által fizetendő díjakat külön jogszabályban meghatározott bontásban köteles feltüntetni. A hívó előfizető számára ingyenes hívások, beleértve a Hatóság által „nem azonosítható hívószámként” megjelölt hívószámokra kezdeményezett hívásokat, nem jelölhetők meg a hívó előfizető számláján és a számlamellékletben.
- A szolgáltató az internet-hozzáférési szolgáltatás, valamint a számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás előfizetője kérésére a kiállított számlához köteles az (1) bekezdésben meghatározottaknál részletesebb számlamellékletet csatolni (a továbbiakban: hívásrészletező), amely magában foglalja a díj kiszámításához szükséges számlázási adatokat tartalmazó és – ha a szolgáltatás jellege ezt lehetővé teszi – a forgalmazási adatokat tartalmazó kimutatást, amely elektronikus számla esetén díjmentes. Ilyen számlamellékletet a szolgáltató az előre fizetett díjú előfizetői szolgáltatást igénybe vevő előfizető részére is köteles kiállítani, amennyiben az előfizető azt utólagosan kéri.
- A hívásrészletezőben vagy az előző bekezdés szerinti kimutatásban fel kell tüntetni az emelt díjas telefonszámok számhasználójának, valamint az általa nyújtott szolgáltatásnak a megnevezését, a kiszámlázott szolgáltatások időtartamát vagy adatforgalmát, kivéve, ha az előfizető ezen információk feltüntetését nem kérte.
- Számla kiállítására csak olyan informatikai rendszer felhasználásával kerülhet sor, amely biztosítja a díjak hibátlan kiszámítását végző rendszerelemek zártságát, és megakadályozza a számlázási rendszerhez történő jogosulatlan hozzáférést, valamint a számlázási információk észrevétlen módosítását. A számlázási rendszernek továbbá meg kell felelnie az általános információbiztonsági zártági követelményeknek is. Ennek érdekében a szolgáltatónak adminisztratív, fizikai és logikai intézkedésekkel biztosítani kell az általános információbiztonsági zártági követelmények teljesülését.
- Az előző bekezdésben meghatározott követelményeknek való megfelelést a tanúsító szervezet által történő, a számlázási informatikai rendszerre vonatkozó tanúsítással kell igazolni. A számlázási rendszerre vonatkozó követelmények teljesülése kizárólag informatikai biztonsági funkciókat megvalósító szoftvertermékek és -rendszerek elfogadott hazai vagy nemzetközi informatikai biztonsági módszertanon alapuló tanúsítására akkreditált tanúsító szervezet által kiállított tanúsítvánnyal igazolható. A tanúsítvány a kiadását követő második naptári év utolsó napjáig érvényes.
- Az elektronikus hírközlési szolgáltatás díjának elszámolása alapjául szolgáló számlázási rendszer információbiztonsági megfeleltetéséről a szolgáltató az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló törvénynek megfelelően és módon köteles gondoskodni.
- A logikai védelmi intézkedések teljesítésének vizsgálata során a számlázási rendszer vizsgálatának a számlázó szoftveren túl a teljes, a számlázásban részt vevő rendszer technológiai vizsgálata szükséges, beleértve a számlázási folyamathoz szükséges összes releváns bemeneti adatot (pl. mérési, fogyasztási adatok) kezelő rendszerelemet. A vizsgálatnak ki kell terjednie a rendszerben alkalmazott számlázó szoftver termék konkrét beállításainak, telepítésének és üzemeltetésének ellenőrzésére is.
- Amennyiben a számlázási rendszert üzemeltető szolgáltató komplex, sokfunkciós elektronikus információs rendszerének a számlázási rendszer integráns része, a számlák kiállításához közvetlenül nem tartozó rendszerelemek nem esnek a tanúsítás hatáskörébe.
- A logikai védelmi intézkedések teljesítésének vizsgálata során a tanúsító szervezet figyelembe veheti a számlázási rendszer részét képező számlázó szoftver vagy komponenseinek meglévő termék tanúsítványait is. A logikai védelmi intézkedések számlázó szoftverre vonatkozó követelményeinek vizsgálata során a nyilvános, nemzetközi sérülékenységi adatbázissal nem rendelkező egyedi számlázó szoftverek esetén a vizsgálatnak ki kell terjednie a számlázó szoftver forráskódszintű elemzésére is.

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

#### *7.3.1. Szolgáltató általi kártérítési igény érvényesítése*

Az Előfizető köteles a szolgáltatás igénybevétele során az ÁSZF és az egyedi előfizetői szerződés alapján eljárni, jogait jóhiszeműen gyakorolni, kötelezettségeit teljesíteni, valamint a Szolgáltatóval együttműködni. Az Előfizető felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé az előfizetői szerződés megszegéséből eredő ténylegesen felmerült károkért (különösen nem megfelelő vevőkészülék meghibásodásából, nem engedélyezett berendezés csatlakoztatásából, szolgáltató ellenőrzési jogának megakadályozásából, szolgáltató általi hibaelhárítás biztosításának elmulasztásából, harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedésből, illetve jogellenes jelvételezésből eredő károkért).

A szabálytalan készülékhasználat, nem szerződészerű szolgáltatás igénybevétele illetve harmadik személy részére történő jogosulatlan jel- vagy szolgáltatásátengedés esetén az érvényes előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizető köteles – a Szolgáltatót terhelő, jogosulatlan jel- vagy szolgáltatás átengedéssel, illetve jogellenes jelvételezéssel érintett programcsomag hat havi díjának megfelelő összegű, illetve szabálytalan készülékhasználat esetén a felmerült kárának megtérítését kérni Előfizetőtől, különösen akkor, ha a kár mértéke az átalány kártérítés összegét jelentősen meghaladja.

### *7.3.2. Előfizetői kártérítési igények kezelése*

Az Előfizető a kötbért meghaladó, de kizárólag csak a meglévő vagyonában okozott kárát érvényesítheti a hatályos jogszabályok szerint. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak kártérítési igényét írásban bejelenti, a Szolgáltató a bejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, annak jogosságát legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja és postai úton kézbesített 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. Az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a Szolgáltató az Előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel, mely azt az értéket jelenti, amellyel az Előfizető meglévő vagyona a Szolgáltató károkozása következtében ténylegesen csökken. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, és a szolgáltatás nem, vagy nem megfelelő működéséből adódó és az azzal összefüggésbe hozható kommunikáció- és információhiányból eredő kárt, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az Előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

### *7.3.3. Szolgáltató mentessége a kártérítési felelősség alól*

A Szolgáltató felelőssége felróhatóság esetén áll fenn, azaz mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése vagy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben általában elvárható. A Szolgáltató a jelen ÁSZF alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak. Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amelyet vis major okozott, vagy abból származott, hogy az Előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az, az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az Előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, hogy a Szolgáltató szolgáltatása részben vagy egészen nem megfelelően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és költségekért, amelyek azért merültek fel, mert az Előfizető kárenyhítési, együttműködési, tájékoztatási kötelezettségét késedelmesen vagy egyáltalán nem teljesítette.

Az előfizetői szerződésekből eredő követelések elévülési ideje egy év, melyet a késedelem vagy a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

### *7.3.4. Vis maior*

Egyik fél sem felel jelen ÁSZF-ben megállapított valamely kötelezettsége teljesítéséért – a jelen ÁSZF-ben foglalt kivételektől eltekintve - azokban az esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható, illetve elháríthatatlan körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák az előfizetői szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen, de nem kizárólagosan: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, szükséghelyzet, elemi csapás (árvíz, tűzvész, villámcsapás, szél- és hóvihár, belvíz, más természeti katasztrófa, közműszolgáltatás szünetelése), illetve a törvény alapján arra feljogosított szervezetek rendkívüli helyzetben tett intézkedéseinek

következményei és ezek az esetek a szerződő feleket az előfizetői szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményként véletlen módon vagyoni vagy nem vagyoni kárt okoznak.

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

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

A szolgáltató az Eszr rendelet alapján fennálló kötbérfizetési kötelezettségének a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és kifejezetten a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – 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 kötbérré 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.

- Ha az előfizetőt megillető kötbér összege meghaladja az előfizetői szerződés szerinti havi vagy időszaki díj hatszorosát, a szolgáltató a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben fizeti meg.

##### *7.4.1 A szolgáltató kötbér fizetésére köteles*

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

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

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

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

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

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

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

- Az Eszr 6. § (1) bekezdés a) pontjában foglaltak esetén a szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 15 napon belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban a szolgáltatás nyújtását nem kezdi meg (a továbbiakban: a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt határidő) vagy nyújtásának megkezdése a fent meghatározott szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, és a felek megállapodtak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért fizet, melynek összege minden késedelmes nap után:

- a) az általános szerződési feltételekben foglalt kedvezmények nélküli belépési díj egytizenötöd része vagy
- b) az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj egyharmincad részének nyolcszorosa vagy az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett 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 az előző meghatározott mérték felének megfelelő összegű kötbért fizet az előfizető részére.

- 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.

- Visszakapcsolás késedelmes teljesítése esetén: A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.

Amennyiben a szolgáltató visszakapcsolási díjat nem számít fel, a kötbér mértéke az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve előre fizetett szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének négyszerese.

- Az 12.2.3. pont (2.) bekezdés a) és b) pontjaiban meghatározott határidők be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

- Amennyiben a szolgáltató az átírást (ÁSZF. 12.2.1. pont) az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

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

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

#### *Számhordozhatóság*

(1) 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) nemföldrajzi számát szolgáltatóváltás esetén

[az a) és b) pont a továbbiakban együtt: hordozott szám].

(2) A számhordozás a számra vonatkozó előfizetői szerződés előfizető általi felmondása esetében az előfizetői szerződés megszűnését követő 31 napon belül is kérelmezhető, kivéve, ha e jogáról a végfelhasználó lemond.

(3) A szolgáltatóváltást és a számhordozást – ha ez műszakilag megvalósítható – a szolgáltatók kötelesek távoli konfigurációban elvégezni, kivéve, ha az előfizető másként kéri.

(5) A szolgáltató, amelynek előfizetője számhordozással a hívószámát vagy szolgáltatóváltással az internet-hozzáférési szolgáltatását egy másik szolgáltatóhoz viszi át (a továbbiakban: átadó szolgáltató), azzal a szolgáltatóval, amelynek bármely jövőbeni előfizetője számát vagy internet-hozzáférési szolgáltatását egy másik szolgáltatótól hozza át (a továbbiakban: átvevő szolgáltató), köteles hálózati szerződés keretében a számhordozhatóság vagy szolgáltatóváltás feltételeiről megállapodni, amennyiben az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatónak az ezen szerződésekre irányadó elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak megfelelő ajánlatot tesz.

(6) A hordozott számokra irányuló hívás díját a ténylegesen felépülő hívás, illetve szolgáltatás díjának megfelelően kell megállapítani. A hívó fél számára biztosítani kell annak a lehetőségét, hogy a hívás megkezdése előtt tájékozódni tudjon arról, hogy a hívott szám melyik szolgáltató előfizetőjét azonosítja.

(7) A hívás- és jelzésirányítás költségeit, valamint a hívás- és jelzéstovábbítás járulékos többletköltségeit a hívás-, illetve jelzésirányításért felelős, jogszabályban meghatározott szolgáltató viseli.

(8) A szolgáltató által a hordozott számok tekintetében fizetendő azonosító használati díj megegyezik a nem hordozott számok használati díjával.

(9) A számhordozás igénybevételeért az átadó szolgáltató hordozásonként egyszeri díjat határozhat meg, amelyet az átvevő szolgáltató fizet meg az átadó szolgáltató részére. A fizetendő díj nem

haladhatja meg a számhordozás teljesítésével összefüggésben felmerült indokolt költségeket. A számhordozás igénybevétele a végfelhasználó részére díjmentes.

(10) Az átvevő szolgáltató köteles az előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni.

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

Jelen ÁSZF-ben nem értelmezhető.

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

(1) A helyhez kötött nyilvános elektronikus hírközlő hálózathoz történő előfizetői hozzáféréssel és használattal kapcsolatos, az Elnök által érintett piacként meghatározott piacon jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltató számára a Hatóság a közvetítőválasztással kapcsolatos kötelezettségeket írhat elő. A kötelezett szolgáltató köteles az előfizetője számára az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele során alkalmazandó közvetítőválasztásról szóló jogszabályban meghatározott módon lehetővé tenni a közvetítőválasztást a helyhez kötött hálózat valamennyi hívásviszonylatában.

(2) A jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltató a közvetítőválasztással összefüggésben nyújtott hálózati szolgáltatás ellenértékét költségalapon köteles kialakítani.

(3) A szolgáltató a közvetítőválasztást az előfizetői szerződésben rögzített módon, valamint hálózati szerződéseinek megkötése vagy teljesítése során köteles biztosítani.

(4) Közvetítőválasztás esetén az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató a közvetítő szolgáltatóval történő megállapodása esetén a közvetítő szolgáltató által megállapított díjakat az előfizető részére kiszámálhatja és beszedheti.

(5) A közvetítőválasztás biztosítására köteles szolgáltató előfizetői szerződésben nem zárhatja ki és nem korlátozhatja a közvetítőválasztást.

(6) A közvetítőválasztás megvalósításával kapcsolatban közvetítő szolgáltatóként, vagy előfizetőként felmerülő költségeket a közvetítő szolgáltató, az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató hálózatának a közvetítőválasztás biztosítására történő alkalmassá tételéhez szükséges költségeket az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató köteles viselni.

A közvetítő választáshoz szükséges előfizetői nyilatkozatot a közvetítő szolgáltatónak kell biztosítania és eljárni az eredeti szolgáltató felé.

## **9. Az előfizetői szerződés időtartama**

Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott, határozatlan idejű szerződés legrövidebb tartama 3 hónap.

Határozott idejű szerződést/ hűségidőt az állandó magyarországi tartózkodási engedéllyel rendelkező, a 18. életévét betöltött személy köthet. A szolgáltató egyedi esetben eltérhet ettől.

1. A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételére kötött határozott időtartamú előfizetői szerződés – a (2) és (5) bekezdés kivételével – legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni annak részletes feltételeit.

2. 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 törlesztő részletek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a (1) bekezdés szerinti 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától.

3. A határozott idejű előfizetői szerződés lejártát vagy a 134. § (15) bekezdése szerinti elszámolást követően a szolgáltató az előfizető kérésére külön díjazás nélkül köteles gondoskodni arról, hogy az e szerződéssel együtt vásárolt készülék bármely szolgáltató előfizetőjeként használható legyen (hálózatfüggetlenítés).

4. A (2) 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.

5. Az állam által elismert követelményeken alapuló, az internet-hozzáférés elterjedését ösztönző, kedvezményes szerződéses feltételeket biztosító internethozzáférés-szolgáltatás igénybevételére vonatkozó határozott időtartamú előfizetői szerződés a kedvezményes szerződéses feltételek igénybevételére jogosult előfizetővel abban az esetben is megköthető 24 hónapra, ha ahhoz nem kapcsolódik a (2) bekezdés szerinti készülékvásárlás.

6. A (1), (2) és (5) bekezdésben rögzített maximális időtartam nem vonatkozik az olyan részletfizetési szerződés időtartamára, amelyben az előfizető vállalta, hogy kizárólag az előfizetői hozzáférési pont létesítését részletekben fizeti. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésére vonatkozó részletfizetési szerződés nem terjedhet ki az elektronikus hírközlő végberendezésre, és nem akadályozhatja az előfizetőt az előfizetői szerződés időtartamához és megszűnéséhez kapcsolódó jogai gyakorlásában.

## **10. Adatkezelés, adatbiztonság**

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

A szolgáltató által az Eht. 154. § (1) bekezdése alapján a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából kezelhető adatok körét az ÁSZF mellékletei- Adatvédelmi tájékoztató - egyedi előfizetői szerződés tartalmazza.

#### *10.1.1. Személyes adatok védelme, együttműködési kötelezettség*

A szolgáltató a szolgáltatási tevékenységével kapcsolatban tudomására jutott személyes adatot az Európai Unió általános adatvédelmi rendelete, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény rendelkezéseinek megfelelően, az e törvényben foglalt kiegészítésekkel kezeli.

- Ha az adott előfizető esetében értelmezhető, a szolgáltató az adatkérésre törvény alapján jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, előkészítő eljárást folytató szerv, közigazgatási szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásához, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében, valamint az előfizetői szolgáltatás nyújtása körében kezeli az előfizető azonosításához szükséges alábbi adatokat:

- a) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, vagy székhelye;
- b) az előfizető számlázási címe, pénzforgalmi számlaszáma;
- c) az előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve;
- d) az előfizető képviselőjének a)–c) pont szerinti adatai;
- e) az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma;
- f) az előfizető személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma;
- g) az előfizető lakcímet igazoló hatósági igazolványának száma.

- A szolgáltató az előző bekezdés szerinti adatokat az ott meghatározott célból az előfizetői szerződés megszűnésétől számított egy évig köteles megőrizni.

#### *Közléssel kapcsolatos adatkezelések*

(1) A szolgáltató – szükség szerint más szolgáltatókkal közösen – megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodni köteles a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága).

(2) A szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát.

(3) A szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

(4) Egy előfizetőnek vagy felhasználónak elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy előfizető világos és teljes körű – az adatkezelés céljára is kiterjedő – tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet adatot tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni.

(5) A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és bűnfelderítési feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint, továbbá a Hivatal – a 11. § (3) bekezdésében előírt jogkör gyakorlása során – a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak.

(6) A szolgáltató – a nemzetbiztonsági szolgálatokról szóló 1995. évi CXXV. törvény 42. §-ában meghatározott adatszolgáltatás és adatbetekintés kivételével – köteles tájékoztatni az érintett nemzetbiztonsági szolgálatot a szolgálat minősített adatot képező, védett telefonszámait érintő adatszolgáltatási megkeresésekről vagy adatkérésről.

#### *Hálózatok és szolgáltatások biztonságának védelme*

A szolgáltató – szükség szerint más szolgáltatókkal közösen – műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a hálózat és a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok biztonságáról.

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

- A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Hatóságnak bejelenteni.

- Az elektronikus hírközlési szolgáltatók kötelesek olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre ki kell terjednie, amely alapján a Hatóság ellenőrizni képes, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltató a következő bekezdés rendelkezéseinek megfelelt-e, vagy sem. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza.

- Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési szolgáltató erről az előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Nem kell az érintett előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.

- Az érintett előfizetők vagy magánszemélyek értesítésére irányuló szolgáltatói kötelezettség sérelme nélkül – amennyiben a szolgáltató még nem értesítette az előfizetőt vagy magánszemélyt a személyes adatok megsértéséről – a Hatóság, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság véleményének kikérését követően, kötelezheti erre, miután megfontolta a biztonság megsértésének várható hátrányos hatásait.

- Az előfizetőnek vagy magánszemélynek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információk pontokat, ahol az előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére. A Hatósághoz intézett értesítés ezen túlmenően leírja a személyes adatok megsértésének következményeit, és az annak orvoslására az elektronikus hírközlési szolgáltató által javasolt, vagy megtett intézkedéseket.

- 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 a felhasználó által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető a felhasználótól. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a szolgáltatót a védelem

érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

- A szolgáltató a személyes adatok védelmével, a szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések bizalmasságával, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságával kapcsolatos, e törvényben meghatározott kötelezettségein túlmenően, a biztonsági esemény kezelése érdekében vagy biztonsági esemény jelentős kockázatának fennállása esetén a megelőzés érdekében szükséges műszaki és szervezési intézkedések szempontjait, a megteendő intézkedések határidejét, a személyes adatok kezelésének részletes szabályait, a szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések és küldemények bizalmasságának védelmére vonatkozó különleges feltételeket, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás feltételeit az Elnök rendeletben állapítja meg.

- Amennyiben valamely értéknövelt szolgáltatás nyújtásához a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok szükségesek, a szolgáltató köteles a felhasználót, és előfizetőt tájékoztatni ezen adatok típusáról, az adatfeldolgozás céljáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy az adatokat szükséges-e harmadik fél számára továbbítani.

- A felhasználóval, előfizetővel kapcsolatos forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat – a 158. §-ban foglalt adatfeldolgozás kivételével – az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a felhasználó vagy az előfizető hozzájárulása esetén dolgozhatja fel és csak olyan mértékben és időtartamig, amely szükséges az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához.

- A felhasználó és az előfizető a hozzájárulását bármikor visszavonhatja.

- Az előfizető és a felhasználó számára a hozzájárulás megadása esetén biztosítani kell a lehetőséget, hogy a hálózathoz való minden egyes csatlakozás alkalmával, illetve minden egyes továbbítás esetén egyszerű módon és díjmentesen ideiglenesen letilthassa a hozzájárulás szerinti adatok kezelését.

- Az elektronikus hírközlési szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelemre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat.

- Az elektronikus hírközlési szolgáltató az ismeretlen helyen tartózkodó személy hollétének megállapítása – ennek keretében kapcsolatrendszerének, feltételezhető tartózkodási helyének megismerése – céljából a körözési eljárást lefolytató szerv megkeresésére köteles megállapítani és részére továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos hívásforgalmi, helymeghatározási és előfizetői adatokat.

- Az elektronikus hírközlési szolgáltató az előző kettő bekezdés szerinti helymeghatározási adatok szolgáltatását a hálózatában, a Nemzetbiztonsági Szakszolgálat által meghatározott követelményrendszer szerint rendelkezésre álló helymeghatározási adatoknak a Nemzetbiztonsági Szakszolgálat által előírt technikai szempontok szerinti továbbításával köteles teljesíteni.

#### *10.1.2. Az előfizetői listák, az előfizetői névjegyzékek, címtárak*

- A szolgáltató előfizetői listában tartja nyilván az előfizető azonosításához és az általa igénybe vett szolgáltatáshoz szükséges azon adatokat, amelynek a szolgáltató általi adatkezelését e törvény vagy külön jogszabály lehetővé teszi.

- A szolgáltató valamennyi helyhez kötött telefonszolgáltatást vagy hangszolgáltatást igénybe vevő előfizetőjéről évente az Elnök rendelete szerint előírt formában előfizetői névjegyzéket köteles készíteni. Az elektronikus hírközlési szolgáltató vagy más információs szolgáltató létrehozhat címtárakat, amelyben az előfizetőkre vonatkozó adatok meghatározott csoportosításban szerepelnek.

- Az előfizetői névjegyzékek vagy címtárak az előfizető önkéntes és egyértelmű hozzájárulása nélkül csak annyi adatot tartalmazhatnak róla, amennyi azonosításához feltétlenül szükséges.

- Az előfizető számára külön költség nélkül biztosítani kell azt a jogot, hogy kérésére:

a) kimaradjon a nyomtatott vagy elektronikus névjegyzékből;

b) az előfizetői névjegyzékben feltüntessék, hogy személyes adatai nem használhatóak fel közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás céljára;

c) lakcímét csak részben tüntessék fel az előfizetői névjegyzékben.

#### *10.1.3. Adatszolgáltatás, publikus*

(1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizetői névjegyzékben és a címtárban levő adatokat arra használhatják, hogy szolgáltatásként tájékoztatást nyújtsanak azok adataiból. A szolgáltatás nyújtása keretében nem lehet több adatot közölni, mint amennyi az előfizetői névjegyzékben és címtárban megjelenik, kivéve, ha az érintett további adatok szolgáltatásához hozzájárult.

(2) Technikai megoldásokkal kell biztosítani az előfizetői névjegyzékből és a címtárból történő lekérdezés biztonságát és az azzal való visszaélés megakadályozását, különösen az adatok jogosulatlan vagy indokolatlan mértékű letöltését, továbbá más tagállam felhasználóinak hívás vagy SMS útján történő közvetlen hozzáférését.

(3) Tilos az elektronikus előfizetői névjegyzékekben és címtárakban levő adatok összekapcsolása más adattal vagy nyilvántartással, kivéve, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató részére működtetési okokból szükséges.

#### *10.1.4. Az adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési vagy tájékoztatási célra*

(1) Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult.

(2) Tilos közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- vagy piackutatás, valamint a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grt.) 6. §-ának hatálya alá nem tartozó közvetlen üzletszerzés, illetve egyéb, a Grt. szerinti reklámnak nem minősülő tájékoztatás céljából olyan előfizetővel kapcsolatot kezdeményezni, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen kapcsolatfelvételt fogadni.

(3) Az előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési, tájékoztatási, közvélemény- és piackutatási célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

(4) A beszédcélú elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók kötelesek az egyetemes szolgáltatóknak átadni – az előfizető hozzájárulásától függően – az Elnök rendeletében meghatározott, az előfizetőkre vonatkozó, a beszédcélú elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók által a törvény alapján kezelt adatokat. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel.

#### *10.1.5. Forgalmi és számlázási adatok*

Az elektronikus hírközlési szolgáltató az elektronikus hírközlési szolgáltatás teljesítése után - a (2) bekezdésben, valamint az Eht. 159/A. § (1) bekezdésében foglaltak kivételével - törli vagy anonimizálja az előfizetőkre és a felhasználókra vonatkozó személyes adatokat, amelyeket a szolgáltatás nyújtása során kezel.

- Az elektronikus hírközlési szolgáltató az adatkérésre törvény alapján jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, előkészítő eljárást folytató szerv, közigazgatási szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásához, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében, valamint az előfizetői szolgáltatás nyújtásával összefüggésben – amennyiben az adott előfizető esetében értelmezhető – kezeli az előfizető részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése körében keletkezett alábbi adatokat:

- a) az Eht. 154. § (2) bekezdés a)–e) pontjában foglalt adatok;
- b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- c) az előfizető hozzáférési pont címe és az állomás típusa;
- d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- e) a hívó és a hívott előfizetői számok;
- f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetve a továbbított adat terjedelme, mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
- g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- h) a díjfizetéssel és a díjtarozással összefüggő adatok;
- i) a tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- j) telefon szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;
- k) az előfizetői szolgáltatás igénybevételehez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

- A szolgáltató a fenti bekezdés szerinti adatokat az előfizető részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az előfizetői szerződések figyelemmel kísérése céljából a 143. § (2) bekezdése szerinti elévülési időn belül kezeli.

- A szolgáltató a fenti bekezdés a) pontja szerinti adatokat a fenti bekezdésben meghatározott szervek törvényben meghatározott feladataik ellátásához kapcsolódó adatigénylése teljesítése céljából, kizárólag a 159/A. § (3) bekezdése szerinti megőrzési időtartam végéig kezeli.

- Az elektronikus hírközlési szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása, vagy saját üzletszerzés céljából – az előfizető vagy a felhasználó kifejezett előzetes hozzájárulásával az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig – kezelheti a (2) bekezdés szerinti adatokat. Az elektronikus hírközlési szolgáltató köteles biztosítani, hogy az előfizető és a felhasználó a hozzájárulását bármikor visszavonhassa.

- Az e törvény, illetve más törvények által lehetővé tett, illetve előírt különféle célú adatkezeléseket az elektronikus hírközlési szolgáltatónak el kell különítenie egymástól. Az elkülönítés történhet

a) kezelési cél szerint fizikailag elkülönített adatkezelési rendszerekben, amelyekben egymástól függetlenül vannak eltárolva az eltérő kezelési céllal kezelhető adatok;

b) logikailag elkülönített adatkezelési rendszerben, amelyben a különféle céllal kezelhető adatok közös rendszerben vannak eltárolva, azonban az adatokhoz való hozzáférések az adatkezelés célja szerint elkülönülnek egymástól.

- A (2) bekezdés szerinti adatok közül az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése, a nettó short pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a short ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Banknak.

- A (2) bekezdés szerinti adatok közül átadható a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 11. §-ában vagy 21. §-ában, illetve az Európai Unió működéséről szóló szerződés 101. vagy 102. cikkében foglalt tilalom megsértése miatt, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény Melléklete 26. pontjának megsértése miatt versenyfelügyeleti eljárást folytató Gazdasági Versenyhivatalnak az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja, valamint időtartama. A közvetlenül vagy közvetve a vételi vagy az eladási árak rögzítésére, a piac felosztására – beleértve a versenytárgyalási összejátszást is –, vagy a termelési, eladási kvóták meghatározására irányuló versenytársak közötti megállapodás vagy összehangolt magatartás miatt versenyfelügyeleti eljárást folytató Gazdasági Versenyhivatalnak a mobil rádiótelefon szolgáltatásnál a szolgáltatást nyújtó hálózat és cella, valamint a szolgáltatás igénybevételekor használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók is átadhatók.

- A (2) bekezdés szerinti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, a (3) bekezdésben meghatározott adatmegőrzési időn belül átadhatók:

a) azoknak, akik az elektronikus hírközlési szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;

b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;

c) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;

- Az elektronikus hírközlési szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a (2) bekezdés alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatónál rendelkezésre álló adatokat.

- Az elektronikus hírközlési szolgáltató – a Központi Statisztikai Hivatal (a továbbiakban: KSH) törvényben meghatározott feladatai ellátásának körében a természetes személy előfizetőkkel való telefonos kapcsolatfelvétellel megvalósuló statisztikai adatgyűjtés biztosítása céljából – a KSH kérelmére köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a kérelemben megjelölt természetes személyek körére vonatkozóan

a) a természetes személyről megadott előfizetői személyazonosító adatok alapján az előfizetőhöz rendelt hívószámot, amennyiben a természetes személy rendelkezik előfizetéssel az elektronikus hírközlési szolgáltatónál, vagy

b) az arra vonatkozó tájékoztatást, hogy a természetes személy az elektronikus hírközlési szolgáltatónál előfizetéssel nem rendelkezik.

- Az elektronikus hírközlési szolgáltató a (10a) bekezdés szerinti adatkérés során tudomására jutott személyes adatokat semmilyen más célra nem használhatja fel és azokat az adatszolgáltatás teljesítése után haladéktalanul törli.

- A KSH az átvett adatokat a statisztikai adatelőállítási folyamatban addig kezeli, amíg az annak végrehajtásához indokolt. A személyes adatokat és az előfizetői állomás számát a KSH elkülönítetten tárolja, e két adatállomány összekapcsolására csak az adatgyűjtés-szervezés és a lekérdezés idejére jogosult. A feladat megszűnésekor, így különösen az egyes adatfelvételek lezárását követően az azokhoz kapcsolódóan átvett adatokat a KSH törli.

- Az elektronikus hírközlési szolgáltató – ha az a rendelkezésére áll – a szabálysértési hatóság kérelmére a segélyhívó számok rendeltetéstől eltérő igénybevétele szabálysértés elkövetőjének azonosítása céljából köteles átadni a segélyhívószámra kezdeményezett hívó telefonszám vonatkozásában

a) az előfizető családi nevére és utónevére, születési helyére és idejére, anyja születési családi és utónevére, lakcímére és értesítési címére, vagy

b) a nem természetes személy előfizető esetén annak cégnevére, székhelyére, telephelyére, képviselőjének családi nevére és utónevére vonatkozó adatokat.

#### *10.1.6. Adatok átadásának esetei*

(1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak a 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.

(2) A szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott célból csak az Eht. 129. § (5) bekezdésének a)-c) illetve f) pontjában foglalt előfizetői adatokat adhatja tovább.

(3) Az előfizető adatai az Eht. 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállása esetén, illetőleg abban az esetben adhatók át, illetve kerülhetnek be a közös adatállományba, ha

a) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevétele lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta, vagy

b) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetve az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy

c) az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

(4) A szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

(5) A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében a Eht. 157. § (3) bekezdését kell alkalmazni. Az adatok kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra használhatók fel.

(6) Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.

(7) Az adatállományból adatot igényelhet

a) az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,

b) a Eht.157. § (8)-(10) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság,

c) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

(8) A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.

#### *Együttműködés a nemzeti kiberbiztonsági incidenskezelő központtal*

(1) Az elektronikus hírközlési szolgáltató köteles együttműködni a nemzeti kiberbiztonsági incidenskezelő központtal a Magyarország kiberbiztonságáról szóló törvényben foglalt feladatai végrehajtása érdekében.

(2) Az elektronikus hírközlési szolgáltató köteles értesíteni a nemzeti kiberbiztonsági incidenskezelő központot az általa üzemeltetett elektronikus hírközlő hálózatokat, illetve elektronikus hírközlési szolgáltatásokat érintő kiberbiztonsági incidensről, tudomására jutott kiberbiztonsági incidensközeli helyzetről, valamint fenyegetettségről, amely az elektronikus hírközlési hálózatban vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatásban kedvezőtlen változást vagy egy előzőleg ismeretlen helyzetet idéz elő, vagy

amelynek hatására az elektronikus hírközlési hálózatban vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatásban hordozott információ bizalmassága, sértetlensége, funkcionalitása vagy rendelkezésre állása elvész, illetve megsérül.

(3) Az elektronikus hírközlési szolgáltató a nemzeti kiberbiztonsági incidenskezelő központ tájékoztatása alapján köteles értesíteni azon előfizetőjét vagy felhasználóját, amelynek elektronikus hírközlő végberendezése vagy információs rendszere a kiberbiztonsági incidens bekövetkezésében érintett vagy azt okozta, vagy az által tudomása szerint fenyegetett.

(4) Az az adatkezelő szerv, amely a nemzeti kiberbiztonsági incidenskezelő központ részére kiberbiztonsági érdekből adatszolgáltatást teljesített, adatbetekintést biztosított, az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló [2011. évi CXII. törvény 16. § \(3\) bekezdés](#) a), b) d)–f) pontjában és 17. § (3) bekezdésében biztosított feltételek fennállása esetén ezek tényéről, tartalmáról, a megtett intézkedésekről az érintettet, illetve harmadik felet nem tájékoztathat.

## **10.2. Az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről**

(1) Az előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

- a) a Eht. 156. § (16)-(17) bekezdés, a Eht. 157. § (2) és (8)-(10) bekezdés, továbbá a Eht. 159/A. § (1) bekezdés szerinti adatkezelésekről;
- b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben és mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át;
- c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók milyen döntéseket hozhatnak;
- d) milyen jogorvoslati lehetősége van az ajánlattevőnek;
- e) a közös adatállomány adatkezelőjéről és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és adatfeldolgozás helyéről (címéről).

(2) Az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni kell az (1) bekezdés b)-e) pontja szerinti körülményekben bekövetkezett változásokról.

Az adatkezeléssel kapcsolatos további jogait és kötelezettségeit az adatvédelmi melléklet tartalmazza, melyet a Szolgáltató kérésre, mindenkor térítésmentesen bocsát az előfizető rendelkezésére.

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

Az előfizető a szerződéskötéskor megadott nyilatkozatait, írásban módosíthatja a Szolgáltatónál.

A módosítás, a Szolgáltatóhoz tértivevényes levélben vagy az Ügyfélszolgálaton személyesen átadott/átvett írásos jognyilatkozattal módosíthatja vagy vonhatja vissza. A visszavonást is módosításként kezeli a Szolgáltató.

*A különféle nyilatkozatok módosítási/visszavonási ideje:*

A nyilatkozatok alapján a módosítását a Szolgáltató, a beérkezést követő 15 napon belül elvégzi, de egyes esetekben eltérő módon kerül érvényesítésre.

- előfizetői névjegyzékhez tett nyilatkozat

A bejelentést követő 15 napon belül az elektronikus elérhető névjegyzékben, a következő kiadáskor a nyomtatott formánál.

A bejelentést követő 15 napon belül vezeti át a Szolgáltató a nyilvántartásán.

- a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához tett nyilatkozat

- értéknövelt szolgáltatások nyújtásához tett nyilatkozat

- üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez tett nyilatkozat

A bejelentést követő tárgy hónapra vezeti át a Szolgáltató a nyilvántartásán.

- tételes számla igényléséhez tett nyilatkozat

- az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóra vonatkozó nyilatkozatok tett nyilatkozat
- egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat

A bejelentést követő tárgy hónapra vezeti át a Szolgáltató a nyilvántartásán úgy, hogy új előfizetői szerződést kezdeményezhet a Szolgáltató.

- elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez tett nyilatkozat

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

- Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak.
- Az általános szerződési feltételek lehetővé tehetik az előfizetői szerződésnek az egyedi előfizetői szerződésre kiterjedő szolgáltató általi egyoldalú módosítását.
- Az előfizetői szerződés kizárólag az Eht. törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályban foglalt esetekben és módon szűnhet meg, az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes rendelkezése semmis.

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

#### *12.1.1. Az előfizetői szerződés módosítása*

(1) Az egyedi előfizetői szerződés módosítására az előfizetői szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak. Az általános szerződési feltételek lehetővé tehetik az egyedi előfizetői szerződés (2) bekezdés szerinti módosítását.

(2) A szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően csak az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan módosítani:

- a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy - amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik - a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés,
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás,
- d) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg

(2b) A szolgáltató nem jogosult a határozott időre kötött szerződést a (2) bekezdés b) illetve c) pontjára hivatkozva egyoldalúan módosítani, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a szolgáltató.

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

(4) A szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítás esetén köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az adott módosítással érintett előfizetőket tartós adathordozón, az Elnök rendeletében meghatározott tartalommal értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

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

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

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

*Határozatlan idejű szerződések esetében:*

- A határozatlan időre kötött előfizetői szerződések tekintetében az Eht. 132. § (2) bekezdés c) pontja szerinti esetnek minősül különösen az olyan költség – az előfizetői szerződés megkötésekor előre nem látható – növekedése, amely a szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába.

- A határozatlan időre kötött előfizetői szerződés tekintetében a szolgáltató meghatározhat olyan feltételt az egyedi előfizetői szerződésben vagy az általános szerződési feltételekben, amely alapján a fogyasztói árszínvonal meghatározott változása esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatás díjának naptári évenként legfeljebb egyszeri módosítására. E feltétel bekövetkezése esetén a szolgáltató az Eht. 132. § (2) bekezdés a) pontjában foglaltak szerint jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani.

- A (2) bekezdésben foglalt esetben a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét.

*Határozott idejű szerződések esetében:*

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

- A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

- Előre, egyenlegfeltöltéssel fizetett díjú szolgáltatásra kötött határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással az Eszr.12. § (7) bekezdésében foglaltak szerint módosítható.

Az általános szerződési feltételek módosítása esetén, a módosítás Hatósághoz történő bejelentésekor a bejelentéshez csatolni kell elektronikus dokumentumban a változásokat kivonatolt formában, valamint az általános szerződési feltételek változásokkal egységes szerkezetbe foglalt szövegét is.

Az általános szerződési feltételek módosítása tekintetében az Eht. 132. § (3) bekezdésében meghatározott értesítés legalább a következőket tartalmazza:

- a) az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseinek pontos megjelölését;
- b) a módosítások lényegének rövid leírását;
- c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- d) a közzétett általános szerződési feltételek elérhetőségét;
- e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, szolgáltatáscsomag esetében szolgáltatásonként elkülönítve;
- f) az Eht. 132. § (6) bekezdés c) pontja szerinti egyoldalú szerződésmódosítás esetén azt a feltételt, jogszabályváltozást, hatósági vagy bírósági döntést, amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja, valamint
- g) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

- Az előző bekezdéstől eltérően, az elnöki rendelet 11. § (3) bekezdésében meghatározott elektronikus értesítési módokon megküldött és az Eht. 144. § (4) bekezdés a) és c) pontjában meghatározott értesítésnek

- a) a módosítások hatálybalépésének időpontját;
- b) amennyiben ez lehetséges, pontos utalást az általános szerződési feltételek módosított rendelkezéseire;
- c) a közzétett általános szerződési feltételek internetes honlapon történő elérhetőségét;
- d) az előfizetőt az általános szerződési feltételek egyoldalú módosítása esetén megillető jogokra történő utalást kell tartalmaznia.

Szerződéskötéskor a szolgáltató – a honlapra való utalással – tájékoztatja az előfizetőt az általános szerződési feltételek 30 napon belül hatályba lépő módosításairól, ha a módosítások a megkötésre kerülő előfizetői szerződést érintik.

- A szolgáltató nem köteles a 12.1.2. pont első bekezdésében foglalt értesítési határidőket az általános szerződési feltételek azon módosításaira alkalmazni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken.
- Akciók melléklet módosítása esetén - akciók részletes leírása - a szolgáltató köteles e mellékletet az általános szerződési feltételek módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, továbbá – az előfizetők értesítését mellőzve – köteles azt a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a Hatóságnak megküldeni.

#### *12.1.2. Az előfizetőt megillető jogok egyoldalú szerződés módosítás esetén*

A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató egyoldalú szerződésmódosításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 45 napon belül az előfizető azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést.

- Nem jogosult az előfizető az előző bekezdés szerint felmondani az előfizetői szerződést, ha a módosítás
  - a) következtében az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek az előfizető számára kizárólag előnyös módon változnak meg,
  - b) adminisztratív jellegű és nem tartalmaz az előfizető számára hátrányos rendelkezést, vagy
  - c) kifejezetten jogszabályváltozáson, hatósági vagy bírósági döntésen alapul.
- Nem tekinthető az előfizető számára előnyös módosításnak a díjak, a díjcsomagok, az adatforgalmi korlátozások, az adatátviteli sebességek, a lefedettség, a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételének módosítása – ide nem értve az csatornasorrend megváltoztatását, valamint azt, ha a módosítást megelőzően kínált csatornák a módosítást követően is elérhetőek az előfizető számára –, vagy a személyes adatok kezelésének az előfizető számára nem egyértelműen előnyös megváltoztatása, még akkor sem, ha azok előnyös változásokkal járnak együtt.
- Nem tekinthető adminisztratív jellegű módosításnak valamely szerződési feltétel olyan változása, amely a szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket érdemben módosítja.
- A felsorolás a) és b) pontjában foglaltak fennállását a szolgáltatónak kell bizonyítania.

Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Nem tekinthető az előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó magatartásának az előfizetői szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető előfizetői jog gyakorlása, vagy kötelezettség teljesítése, így különösen a szolgáltatás további igénybevétele, illetve a szolgáltatás ellenértékének megfizetése, ettől érvényesen eltérni nem lehet. Amennyiben az előfizető a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlatot kifejezett, tevőleges magatartással nem fogadja el, a szerződés változatlan feltételekkel hatályban marad.

Az előfizetői szerződések – ideértve a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződéseket is – kétoldalú módosításának részletes szabályait az Elnök rendeletben szabályozza.

A szolgáltató szerződésmódosításra vonatkozó ajánlatában közérthetően és áttekinthetően köteles rögzíteni, hogy az előfizetői szerződés módosítása esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, továbbá köteles tájékoztatni az előfizetőt a szerződésmódosítás menetéről.

## **12.2. Az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje**

### *12.2.1. Átírás*

A szolgáltató az előfizető kérésére csak az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést. (átírás).

(1) Az Eht. 132. § (9) bekezdésében rendezett átírás esetén a szolgáltató az előfizető kérésére köteles az átírás teljesítésére általa vállalt határidőn belül az átírást teljesíteni, vagy az átírás elutasításáról az előfizetőt értesíteni.

(2) Az átírás teljesítésének határideje nem lehet több mint a szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 nap.

(3) A szolgáltató átírás esetén indokolt és méltányos díjat számíthat fel az előfizetőnek, azonban nem kötelezheti belépési díj fizetésére.

(4) Amennyiben a szolgáltató az átírást az általános szerződési feltételeiben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege 7.4. pontban van részletezve.

### *12.2.2. Áthelyezés*

A szolgáltató az előfizető kérésére (áthelyezési igény) a helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői hozzáférési pontot a földrajzi szolgáltatási területén belül áthelyezi, kivéve, ha ez rajta kívül álló okból nem lehetséges. A szolgáltató nem köteles az áthelyezési igényt teljesíteni, ha az előfizetőnek az áthelyezési igény benyújtásakor a 137. § (1) bekezdés c) pontja szerinti díjtartozása áll fenn.

Amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés időtartama alatt az egyéni előfizető lakcímének vagy tartózkodási helyének változása miatt a korábbi lakcíméről, vagy tartózkodási helyéről új lakcímére, vagy tartózkodási helyére kéri az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését, és a szolgáltató az áthelyezési igényt rajta kívül álló okból teljesíteni nem tudja, az előfizető a szolgáltató erről szóló értesítését követő 15 napon belül azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül felmondhatja a határozott időtartamú szerződést. A szolgáltató az értesítésben köteles igazolható módon tájékoztatni az előfizetőt az őt megillető felmondási jogról.

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

- a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt az általános szerződési feltételekben meghatározott határidőn, legfeljebb azonban az igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, időpontban teljesíti,
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját,
- c) az áthelyezési igényt rajta kívül álló ok miatt elutasítja;
- d) az áthelyezési igényt – a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt, de legalább 15 napos határidő elteltét követően is esedékes – díjtartozása miatt elutasítja vagy
- e) az áthelyezési igényt az előfizetői szolgáltatás Eszr 18. § (4) és (5) bekezdése szerinti felfüggesztése miatt elutasítja.

- A szolgáltató az áthelyezésért annak költségeihez mérten indokolt és méltányos díjat számíthat fel. A szolgáltató az áthelyezés díjáról az előző bekezdés a) vagy b) pontja szerinti értesítésben az előfizetőt tájékoztatja.

- Az értesítésről szóló bekezdésben foglaltak esetén az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapíthat meg.

Az értesítésről szóló bekezdés a) vagy b) pontja szerinti határidő be nem tartása esetén a szolgáltató kötbért fizet. A kötbér összege 7.4 pontban van részletezve.

### *Az előfizetői hívószám változtatása*

1. Az előfizetői hívószámot a szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

- a) ha az előfizető kéri;
- b) ha a számváltoztatás műszaki vagy forgalmi okból elkerülhetetlen, és ennek szükségességét a Hatóság igazolta vagy
- c) ha a számváltoztatást jogszabály kötelezővé teszi.

2. A szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetői hívószámot megváltoztatja, ha a szám megváltoztatásának műszaki feltételei adottak. A felek eltérő megállapodása hiányában a megváltozott hívószámot a szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból.

3. Ha a szolgáltató a (2) bekezdés szerint kért előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiányára hivatkozva megtagadja, azt részletesen megindokolja.

4. Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az előfizető igényelheti, hogy a szolgáltató a hívószámot ne rendelje más előfizetőhöz és a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a szolgáltató – a szolgáltató által meghatározott szövegtárolóból az előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon.

5. A (4) bekezdésben meghatározott szolgáltatás, ha a változtatásra az (1) bekezdés b) és c) pontjában meghatározott esetekben kerül sor, az előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.

6. A szolgáltató az előfizetőt a (4) és (5) bekezdésben foglaltakról tájékoztatja, és az (1) bekezdés b) és c) pontjában meghatározott esetekben az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíti.

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

8. A szolgáltató az Eszr 15. §-ban meghatározott feltételek figyelembevételével az általános szerződési feltételeiben határozhatja meg, hogy az előfizetői hívószámot mennyi idő után rendel más előfizetőhöz.

### *12.2.3. Csomagmódosítás*

Az előfizető az Díjak mellékletben található Díjszabás szerinti összeg megfizetése ellenében legkésőbb a tárgy hónap 20. napjáig megküldött kérelme alapján, a tárgy hónapot követő hónap 1. napjától jogosult az általa korábban igénybe vett szolgáltatási-csomag helyett a szolgáltató által ajánlott másik szolgáltatás-csomagot igényelni. A szolgáltatás-csomagra vonatkozó szerződés-módosítás az igénybejelentést követő első számlázási időszak első napján lép hatályba, ha minden műszaki feltétel adott a változtatáshoz. Amennyiben a szolgáltatás-csomag változtatás a Szolgáltató részéről kiszállással jár, úgy az Előfizető köteles kiszállási díjat is fizetni. Hűségidő alatt, csak nagyobb sebességű csomagra lehet váltani és a hűségidő az új csomag aktiválásától újra indul.

## **12.3. A szolgáltató általi szerződésmegszakítás esetei, feltételei**

### *12.3.1. Előfizetői szerződés megszakítása*

(2) Az előfizetői szerződés szolgáltató általi megszakításának megszakítási ideje a (6)-(7) bekezdésekben meghatározottak kivételével nem lehet kevesebb, mint 60 nap.

(3) A szolgáltató az előfizetői szerződés megszakítását az előfizetővel tartós adathordozó útján köteles közölni azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az előfizetőt igazolható módon külön értesíti, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege ezt nem indokolja.

(4) Ha a megszakítás indoka az előfizető szerződésdíjsszegése, és az előfizető a megszakítási idő alatt a szerződésdíjsszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató megszakításával. Erről a szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

(5) A szolgáltató általi megszakításnak tartalmaznia kell

a) a megszakítás indokát,

b) a megszakítási időt, a megszakítási idő lejártának napját, és

c) ha a megszakítás indoka az előfizető szerződésdíjsszegése, akkor az előfizető tájékoztatását a (4) bekezdésben foglaltakról.

(6) A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést a (3)-(5) bekezdésben meghatározott feltételek szerint 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésdíjsszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem megszünteti meg,

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

c) az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére tovább értékesíti,

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

(7) A szolgáltató az előfizetői szerződést 15 napos megszakítási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a fizetési határidő elmulasztását követően elküldött, jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítést legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlített ki. Nem jogosult a szolgáltató megszakítani a szerződést, ha az előfizető a díjtartozás

összecszerőségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a jogvita elbírálására jogosult szervhez kérelmet terjesztett elő, amelyről másolatban tájékoztatta a szolgáltatót, feltéve, hogy az előfizető a nem vitatott és a szolgáltatás igénybevételéért esedékes díjakat folyamatosan megfizeti. A szolgáltató köteles az előfizető kérésére a nem vitatott díjak befizetésének lehetőségét biztosítani.

(8) Megszűnik az előfizetővel kötött előfizetői szerződése az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatónak a más szolgáltatóval kötött – olyan, az adott előfizetői hozzáféréseken az előfizető számára előfizetői szolgáltatás nyújtása céljából igénybe vett nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó – szerződésének hatálybalépésével egyidejűleg, amelyről a szolgáltató az előfizetőt értesíteni köteles a megszűnés előtt 15 nappal.

(9) Ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatást más szolgáltatóval a (8) bekezdés szerinti nagykereskedelmi hozzáférésre vonatkozó szerződés alapján nyújtja, köteles az előfizetőt a nagykereskedelmi hozzáférésre irányuló szerződés felmondásáról haladéktalanul értesíteni.

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

(11) Az előfizetői szerződés megszűnése egyes eseteinek az (1)-(9) bekezdésekben nem szabályozott feltételeit a szolgáltató az általános szerződési feltételekben határozta meg.

(12) A szolgáltató - a másik szolgáltató kérelmére - köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik szolgáltató használja, vagy a díjat másik szolgáltató helyett szedi be, és

a) a (6) vagy (7) bekezdésben foglalt feltételek teljesültek, valamint

b) a harmadik szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

(14) 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.

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

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

b) a 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.

(14b) 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.

### *12.3.2. Határozott idejű szerződés esetén alkalmazandó szabályok*

Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést felmondja a határozott időtartam lejárta előtt, vagy a szolgáltató (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.

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

#### *Határozott idejű szerződések megszüntetése, értesítések*

(1) A szolgáltató köteles a határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőzően legalább 30, de legfeljebb 60 nappal korábban értesíteni az előfizetőt az Eht. 134. § (14) bekezdésében foglaltakról.

(2) Az Eht. 134. § (15) bekezdése szerinti jogkövetkezményt a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

(3) A szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményt nem alkalmazhatja, ha az alábbiak miatt mondja fel az előfizető az előfizetői szerződést:

a) a szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani,

b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,

c) a szolgáltató az előfizetői szerződést az előző pont (4) bekezdésébe ütközően módosítja,

d) a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltató az előfizetői szerződést az Eht. 132. § (2a) bekezdésébe ütközően módosítja,

e) a szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti, és emiatt a 24. §-ban foglaltak rendelkezések alkalmazásának van helye.

(4) A határozott idejű előfizetői szerződés a (3) bekezdésben foglaltak alapján történő előfizetői felmondása esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

- Az Eht. 134. § (1) bekezdése szerinti felmondás esetén (előfizetői felmondás) sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre. Jogszerű előfizetői felmondás esetében a szolgáltató nem kötheti ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a szolgáltató tulajdonát képező eszközök visszaszolgáltatását.

- A szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott összegű jogkövetkezményt kötbér formájában is érvényesítheti. A szolgáltató e kötbér helyett alacsonyabb összegű kötbért vagy kedvezőbb jogkövetkezményt is alkalmazhat.

- A szolgáltató az Eht. 134. § (15) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményt sem alkalmazhatja, ha a szolgáltatónak az alábbiakban meghatározott szerződésszegő magatartása miatt mondja fel az előfizető az előfizetői szerződést:

a) a szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 30 napig nem tudja elhárítani,

- Az Eht. 134. § (16) bekezdésében foglalt esetben és az előre fizetett szolgáltatások egyenlegfeltöltéssel történő meghosszabbítása esetén a szolgáltató az előfizető által kifizetett, de az egyenlegfeltöltést megelőzően fel nem használt díjat az új előfizetői szerződéshez kapcsolódó egyenlegen jóváírja.

#### *12.3.3. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének esetei*

- a) Határozott idejű szerződés esetén a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) szolgáltatói, illetve előfizetői rendkívüli felmondással;
- c) határozatlan idejű szerződés esetén szolgáltatói, illetve előfizetői rendes felmondással;
- d) a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;

- e) egyéni Előfizető elhalálozása esetén; ha nincs átírásra jogosult örökös;
- f) üzleti/intézményi előfizető jogutód nélküli megszűnésével;
- g) a felek közös megegyezésével.

- Az előfizetői szerződés megszűnése esetén – az Eszr 17. § (7) bekezdésben és az Eht. 134. § (6)–(7) bekezdésében meghatározott esetek kivételével – sem kiszállási díj, sem bármilyen egyéb költség (különösen a szolgáltató tulajdonát képező eszköz amortizációs értékcsökkenése) nem hárítható át az előfizetőre.

#### *Előre fizetett szolgáltatások esetén*

- Előre fizetett díjú szolgáltatások egyenlegfeltöltéssel történő meghosszabbítása esetén a szolgáltató az előfizető által kifizetett, de az egyenlegfeltöltést megelőzően fel nem használt összeget az új előfizetői szerződéshez kapcsolódó egyenlegben jóváírja.

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

### **12.4. Az előfizető általi szerződésfelmondás esetei, feltételei**

Az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést azonnali hatállyal bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. Az előfizetői szerződés bármely ezzel ellentétes kikötése semmis.

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

- 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.

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

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

- Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az Eszr. 8. § (1) bekezdése szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges és a felek az Eszr. 8. § (2) bekezdésében foglaltak szerint nem állapodnak meg a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában, az előfizetői szerződés az előfizetői szerződés megkötésétől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdése szerinti hatálybalépés napjától számított 16. napon, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megjelölt napot követő napon megszűnik.

#### *Határozott idejű szerződés esetén*

Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést ilyen esetben akkor, ha az előfizetői szerződést a határozott időtartamból eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja a határozott időtartamú előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje legfeljebb 8 nap lehet, a szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

- Az előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal felmondhatja, ha

a) az előfizetői szerződés további teljesítéséhez fűződő érdeke azon okból szűnt meg, hogy az előfizetői szerződésben megjelölt előfizetői hozzáférési ponton vagy cím, helyrajzi szám szerint megjelölt igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak vagy nem vehető igénybe, vagy

b) az internet-hozzáférés szolgáltatás nem teszi lehetővé a szolgáltató által az előfizetői szerződés részeként nyújtott digitális tartalom vagy alkalmazás elérését, használatát.

- Az előző bekezdés szerinti határozott idejű előfizetői szerződés felmondása esetén vagy, ha az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést az előző bekezdésben meghatározott okokból mondja fel, a felek egymással elszámolnak, melynek keretében a szolgáltató a szerződéskötéstől vagy az Eht. 129. § (1b) bekezdésben foglalt hatálybalépéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az előfizető által felhasznált forgalom díját vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. A szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel. Az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg a szolgáltató igazolható módon tájékoztatja az előfizetőt a felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről.

- Az előfizető jogosult a határozott időtartam lejárta előtt felmondani az Eht. 134. § (15) vagy (15b) bekezdése szerint az elektronikus hírközlési szolgáltatás vagy szolgáltatáscsomag igénybevételére kötött 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 az előző bekezdés szerinti esetkörben mondja fel a határozott idejű előfizetői szerződést, az előfizető által megtérítendő készülékedvezmény összege nem haladhatja meg sem az előfizetői szerződés megszűnésétől a határozott idő lejártáig fizetendő havi vagy időszakos díjak összegét, sem a készülékedvezménynek a határozott időtartam hátralevő részére eső időarányos részét.

- A megtérítendő készülékedvezmény számítási módját olyan részletességgel kell rögzíteni az előzetes tájékoztatásban, hogy az előfizető a megtérítendő összeget még az előfizetői szerződés felmondása előtt előre ki tudja számítani.

- A határozott idejű előfizetői szerződés e fejezetben részletezett felmondása esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

- Az Eht. 134. § (15a) bekezdése szerinti jogkövetkezményt a szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésétől az előfizetői szerződés az előző bekezdés szerinti megszűnéséig jogosult felszámítani. Ha az előfizető által megtérítendő összeg csak a szerződés megszűnése után állapítható meg, akkor az előfizető előzetes érdeklődésére a szolgáltató ismerteti az összeg megállapításához alkalmazott, az előfizető szerződésére vonatkozó számítási módot olyan részletességgel, hogy az előfizető az összeget előre ki tudja számítani.

- A gépek közötti szolgáltatások nyújtására használt átviteli szolgáltatások esetén az előző kettő bekezdésben biztosított jog a fogyasztót vagy azon üzleti előfizetőt illeti meg, amely végfelhasználónak minősülő mikrovállalkozás vagy kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet.

- Ha a fogyasztónak kínált szolgáltatáscsomag vagy szolgáltatásokból és végberendezésből álló csomag tartalmaz legalább egy internet-hozzáférés szolgáltatást vagy egy nyilvánosan elérhető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást, a szolgáltatáscsomag minden elemére alkalmazni kell a fenti bekezdésben foglaltakat, ideértve e rendelkezések azon elemekre történő értelemszerű alkalmazását is, amelyek egyébként nem tartoznának a hatályuk alá.

Az Előfizetőnek a felmondást a 1. fejezetben megjelölt ügyfélszolgálatra kell eljuttatnia.

Felmondás esetén az Előfizető által a szolgáltatásra előzetesen megfizetett díjat, vagy töredékdíjat a Szolgáltató az Előfizető részére a szerződés megszűnését követő 30 napon belül visszafizeti.

## 12.5. Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

- a) Határozott idejű szerződés esetén a szerződésben meghatározott idő elteltével;
- b) szolgáltatói, illetve előfizetői rendkívüli felmondással;
- c) határozatlan idejű szerződés esetén szolgáltatói, illetve előfizetői rendes felmondással;
- d) egyéni Előfizető elhalálozása esetén; ha nincs átírási jogosult örökös;
- e) üzleti/intézményi előfizető jogutód nélküli megszűnésével;

*Az előfizetői szerződés az Eht. 134. §-ban foglalt eseteken túl megszűnik*

- a) az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- b) a szolgáltató halálával, jogutód nélküli megszűnésével,
- d) a felek közös megegyezésével, figyelemmel a 127. § (4) bekezdésére és azzal a feltétellel, hogy a ráutaló magatartással kötött előfizetői szerződést ráutaló magatartással, kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, a szóban kötött előfizetői szerződést kifejezett szóbeli vagy írásos nyilatkozattal, míg az írásban kötött előfizetői szerződést kifejezett írásos nyilatkozattal szüntethetik meg a felek.

- Ha a szolgáltató a 2.4. pont (1) bekezdésben meghatározott, vagy az (1)–(2) bekezdés alapján a felek megállapodása szerinti, vagy a szolgáltató által az Eszr 5. § (1) bekezdés b)–c) pontja szerint vállalt határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult az előfizetői szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a szolgáltató köteles az adott előfizetői szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszafizetni az előfizető számára, az előfizető pedig köteles a szolgáltató tulajdonában lévő, a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak visszaszolgáltatni.

- Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizető az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indoklás nélkül elállhat az előfizetői szerződéstől.

- Az Eszr 8.§ (2) bekezdésben foglalt felmondás esetén a szolgáltató csak a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját, vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. A szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel.

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

- Internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatóknak az előfizetői szerződés megszűnése esetén – az előfizető kérésére – díjmentesen lehetővé kell tennie 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 kérése esetén a szolgáltató a hozzáférést, illetve a továbbítást ezt meghaladó időtartamra is biztosíthatja, ennek feltételeit az általános szerződési feltételekben határozza meg.

- A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnését megelőző, az Eht. 134. § (14) bekezdése szerinti tájékoztatás kiterjed:

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

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

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

## 12.6. Azon határidő megjelölése, ameddig az előfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet anélkül, hogy a szolgáltató a szerződést felmondaná

Az előfizető, a Szolgáltató figyelmeztető értesítését követően köteles a díjtartozás kiegyenlítésére, az értesítésben megjelölt fizetési határidőig, általában 8 naptári nap. A második értesítést követően a fizetés kiegyenlítésére általában 8 naptári napos határidőt szab a Szolgáltató, ennek kiegyenlítése hiányában, újabb értesítés mellett, jogosult a Szolgáltató 30 napos felmondási idővel felmondani a szolgáltatást úgy, hogy az előfizetőnek az eredeti fizetési határidőhöz képest egy hónapja volt a számla kiegyenlítésére. A Szolgáltató a késedelmesen fizető előfizető forgalmát korlátozhatja, illetve szüneteltetheti az ÁSZF 5. fejezete szerint.

### **13. Az előfizetőnek és a Szolgáltatónak a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

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

##### *Előfizető együttműködési feladatai*

Az előfizető köteles együttműködni a Szolgáltatóval a hibaelhárítás során, melynek részletes szabályait az ÁSZF 6. fejezete tartalmazza.

##### *Átláthatóság, az ajánlatok összehasonlíthatósága, az információk közzététele*

- Az internet-hozzáférés szolgáltatást vagy a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató az ajánlatok átláthatósága, összehasonlíthatósága érdekében az általa nyújtott szolgáltatások jellemzőiről az Eszr 10. § (6) bekezdése szerinti információkat közzéteszi és naprakészen tartja az Eht. 144. § (8) bekezdése szerinti célok teljesítésére alkalmas módon. A közzététel részletes szabályait, valamint a géppel olvashatóság biztosítása érdekében szükséges műszaki együttműködési előírásokat a Hatóság a honlapján közzéteszi. A szolgáltatók a közzététel során kötelesek ezeket betartani.

- Az Eht. 144. § (9) bekezdésében meghatározott, a végfelhasználók rendelkezésére álló, térítésmentesen hozzáférhető független összehasonlító eszköz (a továbbiakban: összehasonlító eszköz) tartalmazza az ismétlődő vagy a fogyasztáson alapuló díjak ellenében nyújtott szolgáltatások árait és díjszabásait, valamint a minimális szolgáltatásminőség vállalása, vagy a szolgáltatásminőségre vonatkozó előírás esetén a szolgáltatás minőségét.

Az összehasonlító eszköz:

- a) működése szempontjából szolgáltatóktól független, a különböző szolgáltatók egyenlő súllyal szerepelnek a keresési találatokban;
- b) egyértelműen feltünteti az összehasonlító eszköz tulajdonosait és üzemeltetőit;
- c) az összehasonlítás alapjául egyértelmű, objektív feltételeket határoz meg;
- d) nyelvezete egyszerű és egyértelmű;
- e) pontos és naprakész tájékoztatást nyújt, továbbá jelzi a legutóbbi frissítés időpontját;
- f) elérhető minden internet-hozzáférés szolgáltatást vagy nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó számára, a piac jelentős részét lefedő ajánlatot tartalmaz, ennek hiányában ezt egyértelműen jelzi az eredmények megjelenítése előtt;
- g) lehetővé teszi a téves információk hatékony bejelentését és
- h) lehetővé teszi a fogyasztók rendelkezésére álló ajánlatok árainak, díjszabásainak és szolgáltatásminőségének összehasonlítását.

##### *Az előfizetők értesítése*

- Az Eht. 144. § (4) bekezdés a) pontja szerinti tartós adathordozón történő értesítést a szolgáltató által megküldöttnek kell tekinteni, ha a szolgáltató biztosította, hogy az értesítéssel érintett információ az előfizető számára hozzáférhetővé váljon.

- A szolgáltató az Eht. 144. § (4) bekezdés a) pontja szerinti tartós adathordozón történő értesítés esetén a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az elérési út megjelölésével értesíti az előfizetőt.

- A szolgáltató az előfizetői szerződés időtartama alatt biztosítja az előfizető számára az elektronikus tárhelyen tárolt információkhoz való hozzáférést.

- Ha az előfizetői szerződéssel kapcsolatos információk elektronikus tárhelyen érhetőek el, az előfizetői szerződés megszűnését követő egy évig a szolgáltató biztosítja az előfizető részére az elektronikus tárhelyhez való hozzáférést.

- A szolgáltató köteles általános szerződési feltételeinek már nem hatályos változatait 5 évre visszamenőleg elektronikusan is megőrizni, pontosan megjelölve, hogy azok milyen időszakban voltak

hatályban, továbbá ügyfélszolgálatán és internetes honlapján ezeket legalább 24 hónapra visszamenőleg hozzáférhetővé tenni. Előfizetői igény esetén az általános szerződési feltételekről a szolgáltató köteles tájékoztatást adni.

#### *Az előfizetők tájékoztatása*

(1) Ha jogszabály vagy a Hatóság valamely általános szerződési feltételnek vagy más tájékoztatásnak (e bekezdésben a továbbiakban: tájékoztatás) a szolgáltató ügyfélszolgálatán történő közzétételét rendeli el, ennek a szolgáltató a következők teljesítésével tesz eleget:

- a) a tájékoztatást az ügyfélszolgálati helyiségben, ennek hiányában internetes honlapján közzéteszi, és
- b) az abban foglaltakról a hangszolgáltatás igénybevételével elérhető ügyfélszolgálat szóbeli tájékoztatást ad.

(2) Az internet-hozzáférési, illetve a nyilvánosan elérhető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató a Hatóság által meghatározott tartalommal, térítésmentesen közérdekű tájékoztatást köteles eljuttatni az előfizetői és a végfelhasználói számára. A közérdekű tájékoztatásnak ki kell terjednie legalább az alábbiakra:

- a) a szerzői vagy adatvédelmi jogokkal, törvénybe ütköző használattal és az ártalmas tartalom terjesztésével kapcsolatos jogsértésekre és azok jogkövetkezményeire vonatkozó információkra, és
- b) az elektronikus hírközlési szolgáltatások használata során a személyes biztonságot, a magánéletet és a személyes adatokat fenyegető kockázatokkal szembeni védelem céljából rendelkezésére álló eszközökre.

(4) Ha elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály az előfizető értesítésének módját nem határozza meg, a szolgáltató értesítési kötelezettségének választása szerint – az (5) és (6) bekezdésben foglaltakra figyelemmel – a következő módon tehet eleget:

- a) tartós adathordozó útján, azzal, hogy a tartós adathordozó elérhetővé tételéről az előfizetőt igazolható módon külön értesíteni kell, kivéve, ha az alkalmazott tartós adathordozó jellege azt nem indokolja;
- b) az előfizető közvetlen értesítésével, személyesen, postai úton, saját kézbesítés útján vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás jellegéhez igazodó módon;
- c) egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással, vagy
- d) az értesítendő előfizetők körétől függően országos vagy megyei napilapban és honlappal rendelkező média szerkesztőség, internetes újság vagy hírportál útján legalább két alkalommal feladott közlemény útján, amellyel egyidejűleg a szolgáltató köteles az értesítést az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.

(5) A (4) bekezdés a)–c) pontjában meghatározott értesítési módokat a szolgáltató akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- a) a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette,
- b) az elektronikus dokumentumban vagy az elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek igazolható módon megküldték, vagy
- c) a postai levélben foglalt vagy saját kézbesítés útján továbbított értesítést az előfizetőnek igazolható módon megküldték.

(6) A (4) bekezdés d) pontjában meghatározott értesítési módot a szolgáltató kizárólag a 136. § (1) bekezdése szerinti értesítések esetén alkalmazhatja.

(7) Az előfizető jogai gyakorlására nyitva álló határidőket a legkésőbbi értesítéstől kell számítani.

(8) Az internet-hozzáférési szolgáltatást vagy a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató köteles az ajánlatok átláthatósága, összehasonlíthatósága érdekében az általa nyújtott szolgáltatások jellemzőiről az Elnök által rendeletben meghatározott információkat, az ott meghatározott esetben, meghatározott gyakorisággal frissítve, világos, géppel olvasható, összehasonlításra alkalmas módon közzétenni, a fogyatékkal élő végfelhasználók számára akadálymentes formátumban is.

(9) A végfelhasználó jogosult térítésmentesen hozzáférni legalább egy olyan független összehasonlító eszközhöz, amely segítségével összevetheti és értékelheti az internet-hozzáférési és a nyilvánosan elérhető, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatásokat, továbbá a számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatásokat. A szolgáltatóktól független vállalkozás által működtetett összehasonlító eszközt a Hatóság kérelemre megfelelést igazoló tanúsítvánnyal látja el.

(10) A (9) bekezdés szerinti összehasonlító eszköz működtetése érdekében a független vállalkozás jogosult a szolgáltató által a (8) bekezdés szerint közzétett információkat díjmentesen felhasználni.

(11) A szolgáltató az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban foglalt, előfizetői szerződéssel kapcsolatos értesítési, tájékoztatási kötelezettségének egyértelműen és pontosan köteles eleget tenni.

(12) A Hatóság határozata alapján a szolgáltató köteles a Hatóságnak a (8) bekezdés és a 139. § szerinti információkról adatokat szolgáltatni az információk Hatóság általi közzétételének céljából. \*

\*- A Hivatal 144. § (12) bekezdése szerinti határozata ellen fellebbezésnek helye nincs. A határozat elleni keresetlevelet a hatósági határozat közlésétől számított tizenöt napon belül kell benyújtani a Hivatalhoz. A bíróság az ügyben tizenöt napon belül határoz. A keresetlevél benyújtásának halasztó hatálya van.

- Az Elnök 144. § (12) bekezdése szerinti határozatával szembeni keresetlevelet a hatósági határozat közlésétől számított tizenöt napon belül kell benyújtani az Elnökhöz. A bíróság az ügyben tizenöt napon belül határoz. A keresetlevél benyújtásának halasztó hatálya van.

- A 144. § (12) bekezdésében foglalt határozat ellen kizárólag az az ügyfél élhet jogorvoslati kérelemmel, aki a hatósági eljárásban részt vett.

- Amennyiben az adatszolgáltatásra kötelezett a 144. § (12) bekezdésében foglalt, a Hivatal vagy az Elnök határozatában megjelölt és a megadni kért adatokra vonatkozóan megfelelően részletezett adatszolgáltatási kötelezettséget nem vagy nem megfelelően teljesíti, a Hatóság bírságot szabhat ki, amelynek mértéke – a jogsértő előző évben elért 49. § (11) bekezdése szerinti nettó árbevételét és a jogsértés ismételtségét figyelembe véve – a jogsértő nettó árbevételének legfeljebb 0,05%-a, de legalább százezer forint. Árbevételi adatok vagy árbevétel közlésének hiányában a bírság mértéke legalább ötvenezer forint, legfeljebb százmillió forint. Ezen túlmenően az adatszolgáltatás nem vagy nem megfelelő teljesítése esetén a Hatóság ötvenezer forinttól hárommillió forintig terjedő bírsággal sújthatja a jogsértő szolgáltató vezető tisztségviselőjét is.

- A bírság összegének meghatározása során a Hatóság köteles mérlegelni és egymáshoz viszonyítani az ügy összes körülményét, a jogsértő árbevételét, az adatszolgáltatás nem teljesítésével okozott hátrányok súlyát.

- Az adatszolgáltatásra megfelelő teljesítési határidőt kell meghatározni.

- A 144. § (12) bekezdése szerinti adatszolgáltatás során az adatszolgáltató felelős az adat tartalmának megfelelőségéért, időszerűségéért, hitelességéért, pontosságáért, ellenőrizhetőségéért és helyességéért.

- A Hatóság a hírközlési szolgáltatók által benyújtott információk alapján összehasonlító adatokat tesz közzé, hogy lehetővé tegye a felhasználók és az előfizetők számára, interaktív útmutatók vagy hasonló műszaki megoldások, alkalmazások segítségével a független költségértékelést.

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

A rendeltetésszerű használat és az üzemképesség biztosítása az előfizető felelőssége.

Az Internet hozzáférés szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szoftver és felhasználói berendezések biztosítása az Előfizető feladata. Az Előfizető tartozik a szoftverekre vonatkozó szerzői jogi szabályok betartásával biztosítani a szükséges szoftvereket. A szolgáltatás harmadik félnek nem értékesíthető és nem ruházható át, az előfizető által.

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

A szolgáltatáshoz a Szolgáltató által az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételéhez átadott eszközökről, az átadásakor, átadás-átvételi jegyzőkönyv készül a két fél aláírásával. Az előfizető a szolgáltatás szerződés megszűnésekor köteles a Szolgáltató tulajdonát képező eszközöket, működőképes állapotban, visszaszolgáltatni.

A Szolgáltató az alábbi esetekben jogosult az eszközért térítési díjat kérni:

- ha az előfizető nem szolgáltatja vissza az eszközt a szerződés megszűnését követő 15 napon belül,

- ha az előfizető nem működő képes állapotban adja vissza az eszközt,

Az eszközök térítési díjait a Díjak 1. melléklet tartalmazza.

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

*Változás az előfizető adataiban*

Az előfizető az előfizetői szerződésben szereplő adatokban bekövetkezett változást – ideértve a számlázási cím változását is - köteles haladéktalanul, de legkésőbb az adatváltozást követő 15 napon belül bejelenteni a szolgáltatónak. A bejelentés elmaradásából eredő kárért a szolgáltató nem felel.

### *Adatszolgáltatás*

Az előfizető a Szolgáltató kérésére köteles az adatszolgáltatásra:

- ha a hálózat biztonságát veszélyeztető magatartást tapasztal az előfizető részéről,
- ha nem megfelelő végberendezés használatát tapasztalja a Szolgáltató,
- ha a személyes adatok valódiságával kapcsolatban megtévesztő magatartást tapasztal,
- ha bűnüldöző szervek, nemzetbiztonság és honvédelem szervek kérnek információkat a szolgáltatótól és azt, csak az előfizető adatszolgáltatásával tudja teljesíteni.

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

- A szolgáltató – a kiskorúakra káros tartalmak elérhetőségének korlátozása érdekében – internetes honlapján könnyen megtalálható helyen (a honlap főoldalán, az egyes internet-hozzáférés szolgáltatás csomagokat bemutató aloldalakon, vagy a gyermekvédelemmel foglalkozó aloldalon) köteles közzétenni az Eht. 149/A. § (1) bekezdése szerinti, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, könnyen telepíthető és használható szoftverek és azokkal egyező célú szolgáló más szolgáltatások elérhetőségére és használatára vonatkozó tájékoztatást. lásd honlapon lévő tájékoztatót.

- A szolgáltató köteles valamely, a kiskorúak védelmét lehetővé tevő, magyar nyelvű, könnyen telepíthető és használható szoftver (a továbbiakban: szűrőszoftver) internetes honlapjáról való ingyenes letölthetőségét és ezt követően annak ingyenes használhatóságát biztosítani. lásd honlapon lévő tájékoztatót.

### *Hatósági hotline*

(1) A Hatóság a biztonságos internethasználat, mint közérdeken alapuló cél megvalósulásának elősegítése, így különösen a kiskorúak védelme, a tájékozottság növelése, az erőszakos, uszító vagy más módon visszaélést megvalósító internetes tartalmak visszaszorítása érdekében, nem hatósági hatáskörben, közérdeklű feladatellátása keretében internetes tájékoztató és segítségnyújtó szolgálatot (a továbbiakban: internet hotline) tart fenn.

(2) Az internet hotline működésére vonatkozó – az Eht. 149. §-ban nem szabályozott – rendelkezéseket a Hatóság Szervezeti és Működési Szabályzata tartalmazza (a továbbiakban: internet hotline szabályzat).

(3) A Hatóság csak olyan internetes visszaélést vonhat az internet hotline szabályzat hatálya alá és olyan internetes visszaélést jogosult vizsgálni, amely nem tartozik más hatóság, bíróság vagy más állami szerv kizárólagos hatáskörébe.

(10) Ha az (5) bekezdés szerinti bejelentés alapján olyan internetes visszaélés valószínűségét azonosítja a Hatóság, amely a Hatóság tagságával működő internetes hotline-szolgáltatók nemzetközi szövetsége alapokmánya szerinti, a gyermekek internetes szexuális kizsákmányolásának, illetve a gyermekek szexuális kizsákmányolását ábrázoló anyagok terjesztésének gyanúját veti fel, a Hatóság a rendelkezésére álló információkat – a (7)–(9) bekezdésben foglaltak mellett – a tagságával működő nemzetközi szövetség által kezelt bejelentő felületre is továbbítja.

### *Kiskorúak védelme érdekében kezelhető adatok köre bejelentések esetén*

(1) A Hatóság és a Hatósággal a 149/D. § szerint együttműködési megállapodást kötő egyesület a 149/B. § szerinti feladataik ellátása érdekében az ahhoz szükséges mértékben jogosultak kezelni és továbbítani a 149/B. § (5) bekezdése szerinti bejelentés alapján tudomására jutott alábbi személyes adatokat:

- a) a bejelentőre vonatkozó személyes adatok, ha a bejelentő azokat közölte,
- b) a bejelentett URL-k, IP-címek, a bejelentésben szereplő nevek, internetes nevek, egyéb azonosító adatok, képmások, hangfelvételek, képernyőfotók, weboldalcímek, webhelynevek, a bejelentett tartalmak elérésére szolgáló felhasználónevek és jelszavak, ha azok valamely azonosított vagy azonosítható természetes személyhez kapcsolhatók.

A Hatóság együttműködési megállapodást köthet olyan, az alapszabálya szerint gyermekvédelemmel foglalkozó egyesülettel, amely megfelel az internet hotline szabályzatban meghatározott feltételeknek és vállalja a 149/B. § szerinti egyes feladatoknak az internet hotline szabályzat szerinti ellátását. Az együttműködési megállapodást a Hatóság az internetes honlapján közzéteszi.

**15. Műsorterjesztési előfizetői szolgáltatás nyújtása esetén a díjcsomagba tartozó médiaszolgáltatások felsorolása, valamint – amennyiben a szolgáltató fel kívánja tüntetni – az Eht. 132. § (2a) bekezdés a) pontja szerinti adatok, továbbá a kiegészítő médiaszolgáltatások felsorolása és meghatározása**

Jelen ÁSZF.-ben nem értelmezhető.

**16. Vegyes rendelkezések**

(1) Az Eht. 10. § (1) bekezdés *m*) pontjától eltérve, az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban e törvényben vagy az e törvény végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló törvényt kell alkalmazni.

(2) Az Eht. 10. § (1) bekezdés *m*) pontjától eltérve, az e törvényben vagy az e törvény 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 a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jár el az ott meghatározott szabályok szerint.

(3) Az (1) és a (2) bekezdés szerinti e törvényben vagy az e törvény végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott szabályok a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.

A 25/2020 (XII.20) NMHH rendelettel módosított 13/2011 (XII.27) NMHH rendelet:

a) az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról szóló 2002/22/EK irányelv, az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről szóló 2002/58/EK irányelv és a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló, 2009. november 25-i 2009/136/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvnek és

b) az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex létrehozásáról szóló, 2018. december 11-i (EU) 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv 104. cikkének és a X. mellékletének való megfelelést szolgálja.

(2) Ez a rendelet a nyílt internet-hozzáférés megteremtéséhez szükséges intézkedések meghozataláról, továbbá az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról szóló, 2002/22/EK irányelv és az Unión belüli nyilvános mobilhírközlő hálózatok közötti barangolásról (roaming) szóló, 2015. november 25-i (EU) 531/2012 európai parlamenti és tanácsi rendelet végrehajtásához szükséges rendelkezéseket állapít meg.

## 1. sz. melléklet Díjak

### Havi díjak:

1 telefonszám díja: 800.- Ft

Minden további telefonszám havi díja folyamatos számozással: 800 Ft/szám

### Hívás díjak:

Hívás díjak elszámolása hívások alapján történik.

Kapcsolási díj nincs

Földrajzi körzeten belüli hívás díja : 4.5 Ft/perc

Földrajzi körzeten belüli hívás csúcsidőn kívüli díja: 4.5 Ft/perc

Más belföldi normál vezetékes szám hívás díja: 4.5 Ft/perc

Más belföldi normál vezetékes szám hívás díja: 4.5 Ft / perc

Mobil hívások díja (Pannon, T-Mobil, Vodafone minden időszakban): 20 Ft/perc

Kék szám hívás díja: 5.5 Ft/perc

Kék szám hívás díja csúcsidőn kívül: 4.5 Ft/perc

Zöld szám hívás díja minden időszakban ingyenes

Segélyhívás (104, 105, 107, 112) díjtalan

Tudakozó hívás: 96 Ft /hívás

### Kiszállási díjak

A telepítés alapesetben távoli eléréssel személyes kiszállás nélkül történik.

Amennyiben mégis személyes kiszállásra van szükség, a következő irányadó díjak érvényesek:

Budapest 50 km-es körzetében ~ 6.000 Ft + ÁFA

Budapest 75 km-es körzetében ~ 9.000 Ft + ÁFA

Budapest 100 km-es körzetébe ~ 14.000 Ft+ ÁFA

Budapest 125 km-es körzetében ~ 14.000 Ft + ÁFA

Budapest 150 km-es körzetében ~ 16.000 Ft + ÁFA

Budapest 175 km-es körzetében ~ 18.000 Ft + ÁFA

Budapest 200 km-es körzetében ~ 20.000 Ft + ÁFA

Budapest 225 km-es körzetében ~ 21.500 Ft + ÁFA

Terminál alapprogramozás díja: 30.000 Ft/ alkalom

Asterisk vagy más telefonközpont programozási díja: 8.000 Ft/óra

### Felszólító levél díja:

Első felszólító levél, 20 napot meghaladó fizetési késedelemnél: 2000Ft

Második, harmadik felszólító levél, 40 ill. 60 napot meghaladó késedelemnél: 3000Ft

Szolgáltatás felfüggesztése a 70 napon túli fizetési késedelem esetén.

**Kikapcsolási díj: 75.000 Ft+ÁFA/ alkalom**

### Visszakapcsolási díj: 8.000 Ft+ÁFA/ alkalom

A felszólító levelek díja előfizetésenként, a visszakapcsolási díj telefonszámonként értendő!

Szolgáltató 3 hónapot meghaladó tartozás esetén végrehajtást kezdeményezhet előfizető ellen és ennek a mindenkor szabott díjain felül 10.000.- FT + ÁFA adminisztrációs díjat is felszámol.

A szolgáltató folyamatos forgalom figyelést végez és nettó 15000Ft díj elérése esetén részszámlát bocsáthat ki.

Nemzetközi hívások Külön lista szerint honlapon: <https://www.rebelltel.hu/mennyibe-kerul/nemzetkozi-zonak-dijai/>

Színes számok az emeltdíjas számok kivételével biztosítva vannak. Emelt díjas számok hívhatóságát külön kell kérni.

Segélykérő hívások biztosítva van!

Áraink az ÁFA-t nem tartalmazzák!

## **1/b . sz. melléklet Akciós díjak és feltételek**

Az általános szerződési feltételek külön melléklete tartalmazza az akciók részletes leírását, így különösen azok időtartamát, feltételeit, díjait és a nyújtott kedvezményeket. E melléklet módosítása esetén a szolgáltató köteles e mellékletet az általános szerződési feltételek módosítására vonatkozó általános szabályok szerint közzétenni és rendelkezésre bocsátani, továbbá – az előfizetők értesítését mellőzve – köteles azt a módosítás hatálybalépését követő 8 napon belül a Hatóságnak megküldeni.

### **1./C. melléklet**

Szolgáltatások részletezése

#### **3.1.1 Helyi hívás**

Definíció

Az előfizető földrajzi számozási körzetével megegyező körzetben lévő vezetékes hozzáférési ponton végződött beszéd vagy fax forgalom, amely nem minősül hálózaton belüli forgalomnak.

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszaktól függ.

#### **3.1.2 Szolgáltató hálózatán belüli hívás szolgáltatás**

Definíció

A szolgáltató hálózatához tartozó két előfizetői hozzáférési pont közötti beszéd vagy fax forgalom. Ilyen típusú forgalom kizárólag a szolgáltató előfizetői között jöhet létre.

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszaktól függ.

#### **3.1.3 Helyi hívás**

Definíció

Rétság város közigazgatási határán belüli vezetékes hozzáférési ponton végződött beszéd vagy fax forgalom, amely nem minősül hálózaton belüli forgalomnak.

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszaktól függ.

#### **3.1.4 Belföldi távolsági hívás-szolgáltatás**

Definíció

Két különböző földrajzi számozási körzetbe bekapcsolt előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd vagy fax forgalom, amely nem minősül hálózaton belüli forgalomnak.

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszaktól függ.

#### **3.1.5 Nemzetközi hívásslolgáltatás**

Definíció

Valamely külföldi és a Magyar Köztársaság területén lévő előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd vagy fax forgalom.

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszaktól függ.

#### **3.1.6 Mobil hívásslolgáltatás**

Definíció

A helyhez kötött hálózatba bekapcsolt és mobil rádiótelefon szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjai között lebonyolított beszéd vagy fax forgalom.

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszaktól függ.

#### **3.1.7 Faxhívás szolgáltatás**

Definíció

A telefax szolgáltatás révén a felhasználó papíron rögzített adatok másolatát továbbíthatja a telefonhálózaton keresztül. szolgáltatás abban az esetben történik, amennyiben az igénybe vevő, papíron vagy más lapon rögzített adatot a szolgáltató vagy harmadik személy birtokában lévő eszköz

segítségével leolvas és egyirányúan továbbít, a szolgáltatást igénybe vevő által meghatározott helyhez kötött telefon hálózati, mobil rádiótelefon hálózati telefax vagy bármely más címre.

Az igénybevétel módja

Az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakoztatott, - a 26/2001. (XII.22.) MeHVM rendelet előírásainak megfelelő végberendezés (faxkészülék).

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke percdíjon alapul, a beszélgetés tényleges másodpercében mért időtartama szerint meghatározott, a hívás időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ.

#### 3.1.8 Belföldi zöld szám hívásslolgáltatás

Definíció

A szolgáltató lehetővé teszi előfizetői számára, hogy 80-as előhívószámú telefonszámokra hívásokat kezdeményezzenek. A belföldi zöld szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás díjmentes.

Az igénybevétel korlátai

Csak olyan hálózatban található zöldsámok érhetőek el a szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjairól, amelyek irányában a szolgáltató hálózat-hozzáférési szerződésekkel rendelkezik.

#### 3.1.9 Belföldi kék szám hívásslolgáltatás

Definíció

A szolgáltató lehetővé teszi előfizetői számára, hogy 40-as előhívószámú hívásokat kezdeményezzenek. A belföldi kék szám hívásakor a hívást kezdeményező számára a hívás helyi szakaszára vonatkozó díját kell alkalmazni.

Az igénybevétel korlátai

Csak olyan hálózatban található kékszámok érhetőek el a szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjairól, amelyek irányában a szolgáltató hálózat-hozzáférési szerződésekkel rendelkezik.

#### 3.1.10 Emelt díjas szám hívásslolgáltatás (AudioTex)

Definíció

A szolgáltató lehetővé teszi előfizetői számára, hogy 90-es előhívószámú telefonszámokra irányuló emeldíjas hívásokat kezdeményezzenek.

Az igénybevétel korlátai

A szolgáltatás kizárólag helyhez kötött hálózatok irányába vehető igénybe, és kizárólag azon előfizetők számára, akik ezt a szolgáltatást külön szerződés keretében megrendelik a szolgáltatótól.

#### 3.1.11 Távszavazás hívásslolgáltatás

Definíció

A szolgáltató lehetővé teszi előfizetői számára, hogy 81-es előhívószámú telefonszámokra irányuló hívásokat kezdeményezzenek.

A távszavazás szolgáltatásnak az alábbi két fajtáját veheti igénybe az előfizető:

- Távszavazás hívás

Hívások (szavazatok) számlálása. Ez esetben rövid idejű (kb. 6 sec) hívásról van szó, és a kapcsolat az előfizetői hozzáférési pont és a szavazatszámoló berendezés között áll fenn. A szavazatszámoló berendezés a kapcsolat felépülése után a szavazat fogadását bemondással nyugtázza.

- Távszavazás beszélgetés (AudioFix)

Előre meghatározott (beállított) hívássl szám elérése után a következő hívás, vagy a véletlenszerűen kiválasztott hívások operátorhoz történő irányítása, riport készítése, vagy nyereség rögzítése céljából. Ez esetben hosszabb idejű (több mint 6 sec.) hívás jöhet létre, mely alatt a kapcsolat az előfizetői hozzáférési pont és a szolgáltató között jön létre.

Az igénybevétel korlátai

A szolgáltatás kizárólag azon előfizetők számára érhető el, akik ezt a szolgáltatást külön szerződés keretében megrendelik a szolgáltatótól.

#### 3.1.12 Inmarsat hívásslolgáltatás

Definíció

A szolgáltatás lehetővé teszi távközlési összeköttetések létrehozását a szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjához csatlakozó előfizetői állomások, és a világ bármely pontján lévő tengeri vagy szárazföldi mobil műholdas távközlési hálózathoz csatlakozó előfizetői hozzáférési pontok között az Inmarsat szervezet által üzemeltetett műholdakon keresztül beszéd-, szöveg-, valamint adatátvitel céljára. Az igénybe vehető szolgáltatás típusa függ a hívott állomás végberendezésétől, termináljától, mely lehet:

- Inmarsat-A (analóg végberendezés),
- Inmarsat-B (digitális végberendezés),
- Inmarsat-M (digitális hordozható végberendezés),
- Inmarsat-mini-M (kisméretű digitális végberendezés),

- Inmarsat-M4 HSD (gyors adatátvitelt biztosító digitális végberendezés).

Az igénybevétel korlátai

A szolgáltatás a hívott fél költségére nem kérhető.

### *3.1 (A) Kényelmi és egyéb szolgáltatások*

#### 3.1(A).1 Titkos szám

Definíció

Az előfizető kérésére, erre vonatkozó nyilatkozata alapján kapcsolási száma nem jelenik meg semmilyen előfizetői névjegyzékben, és a tudakozó sem ad róla információt.

#### 3.1(A).2 Rejtett szám

Definíció

Az előfizető kérésére, erre vonatkozó nyilatkozata alapján kapcsolási száma nem jelenik meg semmilyen előfizetői névjegyzékben, de a tudakozó tudakozódásra kiadja az előfizetői adatokat.

#### 3.1(A).3 Tételes számlamelléklet

Definíció

A szolgáltató által alkalmazott telefonközpont rögzíti az előfizető hívószámáról kezdeményezett hívások adatait. Így az előfizető részletes híváskimutatást kaphat, amely tartalmazza a helyi, helyközi, belföldi távolsági, nemzetközi, mobil hívásokat, valamint a telefon szolgáltatás útján igénybe vett nem telefon szolgáltatások (így különösen az emelt díjas hívások, távszavazás, stb.) díját, a hívott előfizetői számokat, a hívás kezdő időpontját, a hívások tartásidejét másodperc pontossággal, a hívásegység díját, a hívás díját, a hívások kapcsolási díját, a díjmentesen hívható számokra történő hívásokat, valamint az előfizető és a központ közötti kapcsolatról szóló feljegyzéseket is. A tételes számla mellékletben a szolgáltató köteles feltüntetni a beszéd és nem beszéd célú hívásokért felszámított díjakat is, továbbá a díjazási időszakot és a kedvezményeket is.

Az igénybevétel feltételei

A tételes számlamelléklet határozott időre – akár egy hónap vonatkozásában -, vagy visszavonásig igényelhető. Előfizető az előfizetői szerződésben – később pedig külön nyomtatványon – tehet nyilatkozatot a tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozóan. A szolgáltató természetes és nem természetes személy előfizető számára korlátlan alkalommal köteles átadni a tételes számlamellékletet vagy nyomtatott, vagy elektronikus formában. Az elektronikus forma a tételes számlamelléklet e-mail formájában történő kiküldését jelenti, vagy az adatokhoz történő Interneten keresztüli hozzáférést, melyet az előfizető a Szolgáltatótól kapott egyedi azonosító és jelszó használatával tehet meg. Amennyiben az előfizető a tételes számlamellékletet elektronikus formában nem e-mailben vagy Interneten, hanem bármely más módon - adathordozóra mentve - igényli (pl. CD-n, vagy floppy-n), abban az esetben a szolgáltató annak kiadását külön díj ellenében eseti alapon biztosítja.

Az igénybevétel korlátai

Amennyiben az Előfizető rendszeresen másnak is átengedi használatra a telefon-állomást, az előfizetőnek a hívásrészteljesítés kiadásához nyilatkoznia kell, hogy a használó hozzájárulásával is rendelkezik. A használó is kérheti a hívásrészteljesítés kiadását, amely csak az előfizető hozzájárulásával teljesíthető. A részletes szabályokat ÁSZF 8 pontja tartalmazza.

#### 3.1(A).4 Hívó fél előfizetői számának megjelenítése és letiltása szolgáltatás

Definíció

A hívó fél előfizetői számának megjelenítése szolgáltatás lehetővé teszi az előfizető számára, hogy az általa hívott fél készülékén hívószáma megjelenjen, míg a hívó fél előfizetői száma megjelenítésének tiltása szolgáltatás az előfizető számára hívószámának a hívott telefonkészülékén történő megjelenítését akadályozza meg.

A szolgáltatás ugyanakkor megteremti annak lehetőségét is, hogy az előfizető, mint hívott fél az erre alkalmas előfizetői végberendezés kijelzőjén láthassa a hívószámára érkező hívások telefonszámát, amennyiben a hívást kezdeményező előfizető szolgáltatója a szám küldést biztosítja, illetőleg amennyiben a hívó fél a kijelzést megengedte.

A hívó fél előfizetői száma megjelenítésének tiltása szolgáltatást a szolgáltató aktiválja az előfizető írásos nyilatkozata alapján, melynek következtében a hívó hívószámáról kezdeményezett minden hívásra a kijelzés letiltását továbbítja a telefonközpont.

Az igénybevétel feltételei

A központ a szabad előfizetői hívószámra érkező minden hívásra a csengetéssel egy időben kiküldi annak a hívószámának az azonosítóját, ahonnan a hívást kezdeményezték, amennyiben ez lehetséges.

Az igénybevétel korlátai:

Alközpontok esetén a szolgáltatás az alközpont analóg fővonalára csatlakozó kijelző berendezésen biztosítható. A külföldről kezdeményezett hívások hívószámjai nem minden esetben jelennek meg.

A 24/1997. (III. 26.) BM rendelet szerinti - az állam működése, a lakosság ellátása szempontjából kiemelten fontos - létesítmények, a rendőrség, a tűzoltóság, mentőszolgálat, európai egységes segélyhívó hívószámaira irányuló hívások esetén a szolgáltató a hívószámot mindig megjeleníti.

Az egységes segélykérő hívás esetén, a további intézkedésre jogosultak a hívó előfizetői azonosítói számot továbbadhatják.

A szolgáltatás igénybevételéhez a hívószám megjelenítésére alkalmas készülék szükséges.

Amennyiben az előfizető a szerződés megkötésekor az adatkezelési hozzájárulási lapon az adatai kezeléséről és a hívószám kijelzés letiltásáról nem nyilatkozik, a szolgáltató úgy értékeli, hogy az előfizető az adatai rendes kezelését kívánja, illetve hívószáma kijelzéséhez hozzájárul.

#### 3.1(A).5 Hívásvárakoztatás

##### Definíció

Aktívált szolgáltatás esetén a foglalt távbeszélő-állomás előfizetője a beszélgetés alatt hangjelzést kap arról, hogy egy hívó éppen hívja az ő állomását.

A hangjelzést követően a hívott előfizető a következő lehetőségek közül választhat:

- a jelzést figyelmen kívül hagyva folytathatja az eredeti beszélgetést,
- a kézi beszélőt letéve, az eredeti beszélgetést befejezve fogadhatja az új hívást,
- a megfelelő jelzéssel tartásba téve a fennálló beszélgetést, annak bontása nélkül fogadhatja az új hívást, majd a két hívóval felváltva beszélhet, a két hívás között tetszés szerint átkapcsolva.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék.

#### 3.1(A).6 Hangposta szolgáltatás

##### Definíció

A szolgáltatás igénybevétele esetén a hívó fél üzenetet hagyhat az előfizető számára, melyet az előfizető a megfelelő telefonszám felhívásával lehallgathat. A szolgáltatás a hívó fél döntésére bízva az üzenet hagyás lehetőségét az előfizető hangpostafiókjában.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételéhez az ügyfélnek a hívásokat a postafiókra kell irányítania. (pl. hívásátirányítás foglaltság esetén)

##### *Hangposta szolgáltatással kapcsolatos szabályok*

- Ha a hívott fél hangposta szolgáltatást vesz igénybe, a helyhez kötött telefon és a mobil rádiótelefon szolgáltatók (a továbbiakban együtt: telefonszolgáltatók) biztosítják, hogy ha a hívó fél a hívását a hangpostára irányítást megelőzően megszakítja, a hívott fél szolgáltatója nem végződtetheti a hívást. A hívásért a telefonszolgáltatók díjat nem számíthatnak fel.

- A telefonszolgáltató a hívás hangpostára irányítását megelőzően szövegbemondással vagy hangjelzéssel hívja fel a hívó fél figyelmét a hangpostára irányításra. A hívás díjmentes megszakítására rendelkezésre álló időtartamnak a telefonszolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározott, de legalább 5 másodperc hosszúságúnak kell lennie.

- A telefonszolgáltató akkor jogosult a beérkező hívást hangpostára végződtetni, ha a hívott fél hangposta szolgáltatást vesz igénybe, és a hívás megszakítására megállapított időn belül a hívó fél nem szakítja meg a hívást.

#### 3.1(A).7 Hívásátirányítás feltétel nélkül

##### Definíció

Az előfizető, ha távolléte miatt nem tudja fogadni az állomására érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik távbeszélő-állomásra. Aktív hívásátirányítás alatt a bejövő hívásokat a központ minden esetben a megadott telefonszámra (ideértve a hangpostát is) kapcsolja.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék.

#### 3.1(A).8 Hívásátirányítás foglaltság esetén

##### Definíció

Az előfizető, aki távbeszélő-állomásának foglaltsága miatt nem tudja fogadni az érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy aktiváláskor megadott másik telefonszámra (ideértve a hangpostát is). Aktív átirányítás alatt a központ csak azokat a hívásokat továbbítja az aktiváláskor megadott távbeszélő állomásra, melyek az előfizető távbeszélő-állomásának foglaltsága alatt érkeznek, a többi hívást az előfizető távbeszélő-állomására kapcsolja.

Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék.

Az átirányított hívás díja két részből áll: a hívó az átirányítást megrendelő előfizető távbeszélő állomásáig fizeti a hívást, az aktiváláskor megadott másik távbeszélő-állomásig felépített hívást pedig a szolgáltatást megrendelő előfizetőnek számlázzák.

### 3.1(A).9 Híváskorlátozás

#### Definíció

A szolgáltatás igénybevételével lehetősége nyílik az előfizetőnek arra, hogy az általa beállított hívás irányokban (pl. emeltdíjas, nemzetközi hívások) a telefonszámáról kezdeményezett hívások blokkolásra kerüljenek. A híváskorlátozás beprogramozása esetén a korlátozás minden újabb hívásnál érvényben marad, amíg azt az előfizető fel nem oldja. A korlátozás feloldása esetén a korlátozás újbóli beprogramozásáig a hívások korlátozás nélkül kezdeményezhetők. A szolgáltatás helytelen használatából eredő panaszokért a szolgáltató nem vállal felelősséget.

#### Az igénybevétel feltételei

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék.

## 2. sz melléklet Adatkezelési, adatvédelmi Tájékoztató

### 1. Bevezetés

Szolgáltató (a továbbiakban: „szolgáltató”) az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről és az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról szóló 4/2012 (I,24) NMHH Elnöki rendelet alapján a jelen adatvédelmi tájékoztatót alkotja, amely adatbiztonsági szabályzatának részét, Általános Szerződési Feltételeinek mellékletét képezi.

Az adatvédelmi tájékoztató célja, hogy meghatározza az előfizető szolgáltató által kezelt személyes adatainak körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza az előfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

A Vállalkozás jelen szabályzat elfogadásával deklarálja az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) - továbbiakban „Rendelet” - 5. cikkében foglalt személyes adatok kezelésére vonatkozó elvek betartását.

A szolgáltatónak a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket úgy kell megválasztania és üzemeltetnie, hogy a kezelt adat

- a) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás);
  - b) hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);
  - c) változatlansága igazolható (adatintegritás);
  - d) a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adat bizalmassága)
- legyen.

### 2. Adatvédelmi jogszabályok

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013.(2013.II.26) 42 §;

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992.évi LXIII. Törvény („Adatvédelmi Törvény ”)

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

Az Elektronikus hírközlésről szóló 2003.évi C. törvény 154. és 156. §-ában foglalt rendelkezések;

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 azonosítók kijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról szóló 4/2012 (I.24.) NMHH Elnöki Rendelet

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elnökének 2/2015. (III.30.) NMHH rendelete

az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól

2017. évi CXCVII. törvény a büntetőeljárásról szóló 2017. évi XC. törvény hatálybalépésével összefüggő egyes törvények módosításáról

GDPR, az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 sz. Rendelete, a természetes személyek személyes adatainak kezeléséről , védelméről és az adatok szabad áramlásáról (95/46 EK rendelet hatályon kívül helyezése)

### 3. Definíciók

GDPR Fogalmak

1. **„személyes adat”**: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható;

2. **„adatkezelés”**: 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;

3. **„az adatkezelés korlátozása”**: a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából;

4. **„profilalkotás”**: 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;

5. **„álnevesítés”**: a személyes adatok olyan módon történő kezelése, amelynek következtében további információk felhasználása nélkül többé már nem állapítható meg, hogy a személyes adat mely konkrét természetes személyre vonatkozik, feltéve hogy az ilyen további információt külön tárolják, és technikai és szervezési intézkedések megtételével biztosított, hogy azonosított vagy azonosítható természetes személyekhez ezt a személyes adatot nem lehet kapcsolni;

6. **„nyilvántartási rendszer”**: a személyes adatok bármely módon – centralizált, decentralizált vagy funkcionális vagy földrajzi szempontok szerint – tagolt állománya, amely meghatározott ismérvek alapján hozzáférhető;

7. **„adatkezelő”**: 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;

8. **„adatfeldolgozó”**: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel;

9. **„címzett”**: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címzettnak; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak;

10. **„harmadik fél”**: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak;

11. **„az érintett hozzájárulása”**: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozik vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez;

12. **„adatvédelmi incidens”**: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi;

13. **„genetikai adat”**: egy természetes személy örökölt vagy szerzett genetikai jellemzőire vonatkozó minden olyan személyes adat, amely az adott személy fiziológiájára vagy egészségi állapotára vonatkozó egyedi információt hordoz, és amely elsősorban az említett természetes személyből vett biológiai minta elemzéséből ered;

14. **„biometrikus adat”**: egy természetes személy testi, fiziológiai vagy viselkedési jellemzőire vonatkozó minden olyan sajátos technikai eljárásokkal nyert személyes adat, amely lehetővé teszi vagy megerősíti a természetes személy egyedi azonosítását, ilyen például az arckép vagy a daktiloszkópiai adat;

15. **„egészségügyi adat”**: egy természetes személy testi vagy pszichikai egészségi állapotára vonatkozó személyes adat, ideértve a természetes személy számára nyújtott egészségügyi szolgáltatásokra vonatkozó olyan adatot is, amely információt hordoz a természetes személy egészségi állapotáról;

16. **„tevékenységi központ”**:

a) az egynél több tagállamban tevékenységi hellyel rendelkező adatkezelő esetében az Unión belüli központi ügyvitelének helye, ha azonban a személyes adatok kezelésének céljaira és eszközeire vonatkozó döntéseket az adatkezelő egy Unión belüli másik tevékenységi helyén hozzák, és az utóbbi tevékenységi hely rendelkezik hatáskörrel az említett döntések végrehajtására, az említett döntéseket meghozó tevékenységi helyet kell tevékenységi központnak tekinteni;

b) az egynél több tagállamban tevékenységi hellyel rendelkező adatfeldolgozó esetében az Unión belüli központi ügyvitelének helye, vagy ha az adatfeldolgozó az Unióban nem rendelkezik központi ügyviteli hellyel, akkor az adatfeldolgozónak az az Unión belüli tevékenységi helye, ahol az adatfeldolgozó tevékenységi helyén folytatott tevékenységekkel összefüggésben végzett fő adatkezelési

tevékenységek zajlanak, amennyiben az adatfeldolgozóra e rendelet szerint meghatározott kötelezettségek vonatkoznak;

17. **„képviselő”**: az az Unióban tevékenységi hellyel, illetve lakóhellyel rendelkező és az adatkezelő vagy adatfeldolgozó által a 27. cikk alapján írásban megjelölt természetes vagy jogi személy, aki, illetve amely az adatkezelőt vagy adatfeldolgozót képviseli az adatkezelőre vagy adatfeldolgozóra az e rendelet értelmében háruló kötelezettségek vonatkozásában;

18. **„vállalkozás”**: gazdasági tevékenységet folytató természetes vagy jogi személy, függetlenül a jogi formájától, ideértve a rendszeres gazdasági tevékenységet folytató személyegyesítő társaságokat és egyesületeket is;

19. **„vállalkozáscsoport”**: az ellenőrző vállalkozás és az általa ellenőrzött vállalkozások;

20. **„kötelező erejű vállalati szabályok”**: a személyes adatok védelmére vonatkozó szabályzat, amelyet az Unió valamely tagállamának területén tevékenységi hellyel rendelkező adatkezelő vagy adatfeldolgozó egy vagy több harmadik országban a személyes adatoknak az ugyanazon vállalkozáscsoporton vagy közös gazdasági tevékenységet folytató vállalkozások ugyanazon csoportján belüli adatkezelő vagy adatfeldolgozó részéről történő továbbítása vagy ilyen továbbítások sorozata tekintetében követ;

21. **„felügyeleti hatóság”**: egy tagállam által az 51. cikknek megfelelően létrehozott független közhatalmi szerv;

22. **„érintett felügyeleti hatóság”**: az a felügyeleti hatóság, amelyet a személyes adatok kezelése a következő okok valamelyike alapján érint:

a) az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó az említett felügyeleti hatóság tagállamának területén rendelkezik tevékenységi hellyel;

b) az adatkezelés jelentős mértékben érinti vagy valószínűsíthetően jelentős mértékben érinti a felügyeleti hatóság tagállamában lakóhellyel rendelkező érintetteket; vagy

c) panaszt nyújtottak be az említett felügyeleti hatósághoz;

23. **„személyes adatok határokon átnyúló adatkezelése”**:

a) személyes adatoknak az Unióban megvalósuló olyan kezelése, amelyre az egynél több tagállamban tevékenységi hellyel rendelkező adatkezelő vagy adatfeldolgozó több tagállamban található tevékenységi helyein folytatott tevékenységekkel összefüggésben kerül sor; vagy

b) személyes adatoknak az Unióban megvalósuló olyan kezelése, amelyre az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó egyetlen tevékenységi helyén folytatott tevékenységekkel összefüggésben kerül sor úgy, hogy egynél több tagállamban jelentős mértékben érint vagy valószínűsíthetően jelentős mértékben érint érintetteket;

24. **„releváns és megalapozott kifogás”**: a döntéstervezettel szemben benyújtott, azzal kapcsolatos kifogás, hogy ezt a rendeletet megsértették-e, illetve hogy az adatkezelőre vagy az adatfeldolgozóra vonatkozó tervezett intézkedés összhangban van-e a rendelettel; a kifogásban egyértelműen be kell mutatni a döntéstervezet által az érintettek alapvető jogaira és szabadságaira, valamint adott esetben a személyes adatok Unión belüli szabad áramlására jelentett kockázatok jelentőségét;

25. **„az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás”**: az (EU) 2015/1535 európai parlamenti és tanácsi irányelv <sup>(19)</sup> 1. cikke (1) bekezdésének b) pontja értelmében vett szolgáltatás;

26. **„nemzetközi szervezet”**: a nemzetközi közjog hatálya alá tartozó szervezet vagy annak alárendelt szervei, vagy olyan egyéb szerv, amelyet két vagy több ország közötti megállapodás hozott létre vagy amely ilyen megállapodás alapján jött létre.

#### **Az Információs törvény módosítása (2018. szeptember) által használt fogalmak:**

1. **érintett**: bármely információ alapján azonosított vagy azonosítható természetes személy;

1a. **azonosítható természetes személy**: az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, azonosító szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy fizikai, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy, vagy több tényező alapján azonosítható;

2. **személyes adat**: az érintettre vonatkozó bármely információ;

3. **különleges adat**: a személyes adatok különleges kategóriába tartozó minden adat, azaz a faji vagy etnikai származásra, politikai véleményre, vallási vagy világnézeti meggyőződésre vagy szakszervezeti tagságra utaló személyes adatok, valamint a genetikai adatok, a természetes személyek egyedi azonosítását célzó biometrikus adatok, az egészségügyi adatok és a természetes személyek szexuális életére vagy szexuális irányultságára vonatkozó személyes adatok,

3a. **genetikai adat**: egy természetes személy örökölt vagy szerzett genetikai jellemzőire vonatkozó minden olyan személyes adat, amely az adott személy fiziológiájára vagy egészségi állapotára vonatkozó

egyedi információt hordoz, és amely elsősorban az adott természetes személyből vett biológiai minta elemzéséből ered;

3b. *biometrikus adat*: egy természetes személy fizikai, fiziológiai vagy viselkedési jellemzőire vonatkozó olyan, sajátos technikai eljárásokkal nyert személyes adat, amely lehetővé teszi vagy megerősíti a természetes személy egyedi azonosítását, mint például az arckép vagy a daktiloszkópiai adat;

3c. *egészségügyi adat*: egy természetes személy testi vagy szellemi egészségi állapotára vonatkozó személyes adat, ideértve a természetes személy számára nyújtott egészségügyi szolgáltatásokra vonatkozó olyan adatot is, amely információt hordoz a természetes személy egészségi állapotáról;

4. *hozzájárulás*: az érintett akaratának önkéntes, határozott és megfelelő tájékoztatáson alapuló egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy az akaratát félreérthetetlenül kifejező más magatartás útján jelzi, hogy beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok kezeléséhez;

5. *adatkezelő*: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely - törvényben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott keretek között - önállóan vagy másokkal együtt az adat kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajthatja;

5a. *közös adatkezelő*: az az adatkezelő, aki vagy amely - törvényben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott keretek között - az adatkezelés céljait és eszközeit egy vagy több másik adatkezelővel közösen határozza meg, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket egy vagy több másik adatkezelővel közösen hozza meg és hajtja végre vagy hajtja végre az adatfeldolgozóval;

6. *adatkezelés*: az alkalmazott eljárástól függetlenül az adaton végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adat további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése;

7. *adattovábbítás*: az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele;

7a. *közvetett adattovábbítás*: személyes adatnak valamely harmadik országban vagy nemzetközi szervezet keretében adatkezelést folytató adatkezelő vagy adatfeldolgozó részére továbbítása útján valamely más harmadik országban vagy nemzetközi szervezet keretében adatkezelést folytató adatkezelő vagy adatfeldolgozó részére történő továbbítása;

8. *nyilvánosságra hozatal*: az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele;

9. *adattörlés*: az adat felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállítása többé nem lehetséges;

10. *adatkezelés korlátozása*: a tárolt adat zárolása az adat további kezelésének korlátozása céljából történő megjelölése útján;

11. *adatmegsemmisítés*: az adatot tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése;

12. *adatfeldolgozás*: az adatkezelő megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által végzett adatkezelési műveletek összessége;

13. *adatfeldolgozó*: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely - törvényben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott keretek között és feltételekkel - az adatkezelő megbízásából vagy rendelkezése alapján személyes adatokat kezel;

14. *adatállomány*: az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége;

15. *harmadik személy*: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére irányuló műveleteket végeznek;

16. *adatvédelmi incidens*: az adatbiztonság olyan sérelme, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisülését, elvesztését, módosulását, jogosulatlan továbbítását vagy nyilvánosságra hozatalát, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi;

17. *profilalkotás*: személyes adat bármely olyan - automatizált módon történő - kezelése, amely az érintett személyes jellemzőinek, különösen a munkahelyi teljesítményéhez, gazdasági helyzetéhez, egészségi állapotához, személyes preferenciáihoz vagy érdeklődéséhez, megbízhatóságához, viselkedéséhez, tartózkodási helyéhez vagy mozgásához kapcsolódó jellemzőinek értékelésére, elemzésére vagy előrejelzésére irányul;

18. *címzett*: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely részére személyes adatot az adatkezelő, illetve az adatfeldolgozó hozzáférhetővé tesz;
19. *álmvevítés*: személyes adat olyan módon történő kezelése, amely - a személyes adattól elkülönítve tárolt - további információ felhasználása nélkül megállapíthatatlanná teszi, hogy a személyes adat mely érintetthez vonatkozik, valamint műszaki és szervezési intézkedések megtételével biztosítja, hogy azt azonosított vagy azonosítható természetes személyhez ne lehessen kapcsolni;
20. *vállalkozás*: gazdasági tevékenységet folytató természetes vagy jogi személy, függetlenül a jogi formájától, ideértve a rendszeres gazdasági tevékenységet folytató személyegyesítő társaságokat és egyesületeket is.
21. *rendelet*: az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.).
22. *adatkezelő rendszer*: az adatkezeléshez használt eszközök.

#### **4. A szolgáltató által kezelt adatok köre, adatkezelési célok**

A kezelt adatokat táblázatban összefoglalva mutatjuk be. Az adatkezelési határidő lejártát követő 30 napos időtartam, a lejárt határidejű adatok anonimizálására/törlésére vonatkozik (végrehajtás)  
A táblázatban szereplő adatok GDPR 6 cikk (1) f) pontjában szereplő jogos érdek alapján profilalkotásra előfizetőképésre is legfeljebb a Ptk. elévülési határidőig használhatja fel.

##### **4.1 Adatkezelési célok**

A szolgáltató az Igénylő, a Felhasználó vagy Előfizető alábbiakban meghatározott adatait kezelheti a Elektronikus Hírközlési törvény 154.§-a alapján:

##### **4.1.1. Az Igénylőt, a Felhasználót, valamint az Előfizetőt azonosító személyes adatok**

A Szolgáltató az általa nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásra irányuló szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából az Előfizető, a Felhasználó és az Igénylő alábbi azonosításhoz szükséges személyes adatait kezelheti:

- az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye;
- természetes személy előfizető esetén az előfizető (leánykori) neve, anyja neve, születési helye és ideje;
- nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszama vagy más nyilvántartási száma, valamint az előfizető bankszámlaszama;
- az előfizetői végberendezés felszerelésének helye és az előfizető a szolgáltatások igénybevételeéhez szükséges felhasználói nevei, valamint alap jelszavai
- ha az Előfizető és a számlafizető személye egymástól eltér, abban az esetben a számlafizető a)-c)pontban meghatározott adatai;
- ha az egyéni előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképese, a természetes személy előfizető törvényes képviselőjének a)-b)pontban meghatározott adatai.

4.1.2.a Szolgáltató a szolgáltatási díjak számlázása érdekében az a Felhasználónak és az Előfizetőnek az alábbi személyes adatait kezeli:

- az Előfizető neve;
- az Előfizetői állomás azonosítója;
- a Szolgáltatás-hozzáférési pont helye;
- számlázási cím, amennyiben az eltér a b)ponttól;
- az igénybe vett szolgáltatás /szolgáltatási csomag;
- az Előfizető által választott fizetési mód;
- az Előfizető által választott fizetési periódus
- pénzügyintézeteken keresztül fizetés esetén az Előfizető bankszámlaszama;
- az Előfizetőnek nyújtott kedvezmények, hűségnyilatkozat;
- a Szolgáltatás megkezdésének, igénybevételeének időpontja
- a Szolgáltatás igénybevételeének időtartama, illetőleg az elszámolható egységek száma;
- a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme; a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;
- a Szolgáltatás kiesésének, hibájának; korlátozásának időtartama;
- tartozás hátrahagyása esetén a felmondás eseményei.

- A szolgáltató a szolgáltatás nyújtása céljából kezelheti az 4.1.1 és 4.1.2 pontokban említett azonosító és egyéb személyes adaton túl azon személyes adatot, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

- A szolgáltató csak úgy választhatja meg és minden esetben úgy üzemeltetheti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az e törvényben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges.

- A szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál valamely 4.1.1 és 4.1.2 pontokban nem említett célból történő adatkezelésre került sor.

- Az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybevevőnek valamely 4.1.1 és 4.1.2 pontokban bekezdésében nem említett célból történő adatkezeléshez való hozzájárulásától.

- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvényben meghatározott tájékoztatáson kívül a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a felhasználó az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és az igénybevétel során bármikor megismerhesse, hogy a szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel. (Eht. 154.§)

4.1.3 Hibabejelentés esetén a szolgáltató hangfelvétel útján, vagy elektronikusan rögzíti -és egy évig megőrzi (EHT 141.§.)- a hibabejelentő személy, illetőleg a hibabejelentés alábbi adatait:

- a) az előfizető /bejelentő értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői /bejelentői hívószámot;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okát;
- f) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra);
- g) az előfizető értesítésének módját és időpontját

Panasz bejelentés esetén kettő évig őrzi meg az adatokat, hasonló adattartalommal.

#### 4.1.4 Egyéb adatok

Az Igénylő, a Felhasználó és az Előfizető kifejezett hozzájárulása, vagy kérése alapján a Szolgáltató jogosult az Előfizető más személyes adatainak a rögzítésére, amelyek megkönnyíthetik az Előfizetővel való kapcsolattartást, illetőleg a szolgáltató szolgáltatásainak igénybevételét (pl. telefonszám, faxszám; személyigazolvány /útleveleszám szám; e-mail cím).

#### 4.2 Az adatkezelés módja

Az igénylő az igénybejelentéshez kapcsolódó formanyomtatványon nyilatkozik adatainak kezeléséről. Az előfizetői szerződés megkötésekor az igénylőt kifejezetten és egyértelműen tájékoztatni kell:

- a) arról, hogy a Szolgáltató mely személyes adatait kezeli
- b) arról, hogy a kezelt adatok mely esetekben, mely elektronikus hírközlési szolgáltatóknak adhatók át
- c) ezen adatok alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók mely döntéseket hozhatnak;
- d) milyen jogorvoslati lehetősége van az igénylőnek;
- e) a közös adatállomány kezelőjéről, és adatfeldolgozójáról, az adatkezelés és feldolgozás helyéről

Az ajánlattevő, igénylő adatai, ha az ajánlattétel, vagy igénybejelentés eredményeképpen a felek között szerződés születik akkor az általános szabályok szerinti ideig kezelhetők a szolgáltató által. Amennyiben a szolgáltató a szerződéskötést megtagadja, az igénylő, ajánlattevő adatait nyilvántartásából törli, kivéve, amennyiben az igénylő másképpen nyilatkozott.

A szolgáltató, amennyiben azt az igénylő, vagy Előfizető kéri, elektronikus formában ingyenesen és korlátlan alkalommal, nyomtatott formában legfeljebb minden évben egy alkalommal átadja az adatvédelmi tájékoztatót.

A szolgáltató az általa kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzését követően haladéktalanul törli, ha a 4.1 pontban meghatározottaktól eltérő adatkezelésre kerülne sor.

A Szolgáltatás nyújtása nem tehető függővé az igénybe vevőnek valamely, a jelen pontban nem említett célból történő adatkezeléshez történő hozzájárulásától.

Az előfizető adatai csak akkor használhatók közvetlen üzletszerzés, tudományos, közvélemény- vagy piackutatás céljára, ha ahhoz az előfizető előzetesen kifejezetten hozzájárult.

Közvetlen üzletszerzés vagy tájékoztatás célját szolgáló közlemény telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési úton nem továbbítható annak az előfizetőnek, aki úgy nyilatkozott, hogy nem kíván ilyen közlést kapni.

Az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a személyes adatait a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá az előfizetői érdekek figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevételeivel kapcsolatos tájékoztatási tevékenységének megvalósítása céljából felhasználja.

Kizárólag számítástechnikai eszközzel végrehajtott automatizált adatfeldolgozással az Előfizető, Felhasználó, vagy igénylő személyes jellemzőinek értékelésére csak akkor kerülhet sor, ha ahhoz kifejezetten hozzájárult, vagy azt törvény lehetővé teszi. Az érintettnek álláspontja kifejtésére lehetőséget kell biztosítani.

- A szolgáltató által az NMHH Elnöki rendelet szerinti, előfizetők és felhasználók számára biztosítandó lehetőségekről köteles ügyfélszolgálatán és internetes honlapja mellett az egyéb szokásos módokon is tájékoztatást adni.

- A szolgáltató az Eht. 145. § (2) bekezdésében és NMHH Elnöki rendelet 9. § (2) bekezdésében foglalt kivétellel, saját tevékenységi körén belül, köteles biztosítani a következőket:

a) amennyiben nyilvános hírközlő hálózatok vagy nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználóival vagy előfizetőivel kapcsolatos, forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezelésére kerülhet sor, az ilyen adatok kizárólag akkor kezelhetők, ha azok a felhasználóval, illetve előfizetővel nem hozhatók kapcsolatba, valamint azokból nem vonható le a felhasználóra, illetve az előfizetőre vonatkozó következtetés (anonimizált adatok), vagy ha a felhasználók, illetve előfizetők ehhez hozzájárultak és csak olyan mértékben és időtartamig, amely az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához szükséges;

b) a szolgáltatónak a felhasználókat, illetve az előfizetőket a hozzájárulásuk megszerzése előtt tájékoztatnia kell a kezelni kívánt, forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok típusáról, az adatkezelés céljairól és időtartamáról, valamint arról, hogy az értéknövelt szolgáltatás nyújtása céljából az adatokat továbbítják-e harmadik személynek;

c) a felhasználóknak, illetve előfizetőknek lehetőséget kell biztosítani arra, hogy a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásukat bármikor visszavonhassák;

d) ha a felhasználók, illetve előfizetők a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok kezeléséhez hozzájárultak, továbbra is biztosítani kell számukra azt a lehetőséget, hogy – egyszerű módon és díjmentesen – a hálózathoz való minden egyes csatlakozás alkalmával, illetve minden egyes közléstovábbítás esetében ideiglenesen letilthassák az ilyen adatok kezelését; továbbá

e) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok a)–d) ponttal összhangban történő feldolgozását csak olyan személy végezheti, aki a nyilvános hírközlő hálózatok vagy nyilvánosan elérhető hírközlési szolgáltatások szolgáltatójának irányítása alatt, vagy az értéknövelt szolgáltatást nyújtó harmadik személy irányítása alatt jár el; ezt az adatfeldolgozást az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához szükséges mértékre kell korlátozni.

## **5. Az adatok szolgáltató általi tárolásának időtartama**

5.1 A 4.1.1 a)-c) pont szerinti adatokat a Szolgáltató a szerződés megszűnéséig illetve azt követő 1 évig kezeli.

A Szolgáltató az alábbiakban meghatározott adatokat 1 (egy) évig kezeli:

- a) az előfizetői állomás azonosítója;
- b) az előfizető címét, állomása típusa;
- c) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- d) hívó és hívott előfizetői számok;
- e) a hívás, vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja, a továbbított adat terjedelme;
- f) a készüléknek a szolgáltatás igénybevételekor használt azonosítója;
- g) a szolgáltatás dátuma;
- h) díjfizetéssel és díjtartozással összefüggő adatok;
- i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizető szerződés felmondásának eseményei.

A szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton nyilvántartásában rögzíti, és legalább 1 évig megőrzi, a panasz bejelentéseket 2 évig. Az e) és az f) pontban meghatározott adatokat tartalmazó, a rendszerében keletkezett fájlokat (CDR) a Szolgáltató az annak alapján kiállított számlára vonatkozó 1 éves elévülést követő 1 év után 30 napon belül törölni köteles. Külön törvény

előírása alapján a Szolgáltató az adatokat csak e külön törvény előírásai szerinti célból (mértékig, módon és ideig) kezelheti, ám az Elektronikus Hírközlési törvény szerinti adatkezelést a jelen bekezdés szerint haladéktalanul meg kell szüntetnie.

5.2 Az előfizető hozzájárulása alapján kezelt adatok az előfizetői hozzájárulás módosításáig, illetőleg visszavonásáig kezelhetők.

Kizárólag a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvadás bűncselekmények, valamint az Elektronikus Hírközlési rendszer jogosulatlan, vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak történő adatszolgáltatás érdekében a Szolgáltató legfeljebb három évig kezelheti az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, , illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkezett és rendelkezésre álló adatokat.

Az adatkezelés időtartamának lejártával az előfizető személyes adatait a szolgáltató az érintettel történő beazonosítást a továbbiakban lehetetlenné tevő módon törölni köteles.

## **6. Az előfizetői adatok továbbításának esetei**

A Szolgáltató által kezelt személyes adatok akkor továbbíthatók, valamint a különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók össze, ha az érintett ahhoz hozzájárult, vagy törvény azt megengedi (GDPR 13. cikk (1) e) pont), és ha az adatkezelés feltételei minden egyes személyes adatra nézve teljesülnek.

### **6.1 Az előfizető hozzájárulásától függő adattovábbítás**

A szolgáltató

- a) saját üzletszerzési céljából, ügynököknek, értékesítőknél, illetőleg
- b) tudományos, közvélemény- vagy piackutatás, céljából csak az előfizető beleegyezésével adhatja tovább az előfizető általa kezelt adatait. Az előfizető e hozzájárulását az ügyfélszolgálaton tett bejelentésekre vonatkozó szabályok szerint bármikor, feltétel nélkül módosíthatja, vagy visszavonhatja.
- c) Tudakozó szolgáltatásnak (egyetemes tudakozó szolgáltatás esetén) az Előfizető hozzájárulásától függően nevét, címét, a Szolgáltatónak nyilvánosságra hozatal céljából átadott részét és kapcsolási számát,

### **6.2 Előfizetői adatok továbbítása külföldre**

Az előfizető a szolgáltató által közétett Általános Szerződési Feltételek és az annak mellékletét képező jelen Adatvédelmi Tájékoztató elfogadásával hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató az előfizető általa kezelt személyes adatait az Európai Unió területén található kapcsolt vállalkozásainak továbbítása feldolgozás céljára.

Az Európai Unió tagállamaiba történő adattovábbítást úgy kell tekinteni, mintha az a Magyar Köztársaság területén történe meg.

A jelen Adatvédelmi Tájékoztató értelmezésében kapcsolt vállalkozásnak tekintendőek mindazok a gazdálkodó szervezetek, amelyek az Európai Unió területén találhatóak, és amelyek a szolgáltatót közvetlenül, vagy közvetve irányítják, illetőleg amelyek tulajdonosa részben, vagy egészben azonos a szolgáltató tulajdonosával.

A szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az előfizetői adatokat kapcsolt vállalkozásának is csak abban az esetben továbbítja, ha előzetesen meggyőződött arról, hogy a kapcsolt vállalkozás országának területén az adatvédelmi jogszabályok minden egyes adat vonatkozásában legalább a magyar adatvédelmi jogszabályok szintjének megfelelő védelmet biztosítanak (1992. évi LXIII. tv. 9. §.).

Az előfizető a szolgáltatónál megteheti anyanyelvén, a külföldön kezelt adataival kapcsolatos minden bejelentését, valamint a szolgáltatónál felvilágosítást kérhet arról, hogy mely kapcsolt vállalkozások, mely adatait dolgozzák fel. Az előfizető ezzel kapcsolatos kérelme esetén a szolgáltató a 6.6 pont rendelkezései szerint jár el.

### **6.3 Előfizető hozzájárulásától független adattovábbítás**

#### **6.3.1 A szolgáltató által kezelt adatok átadhatók (Eht 157. § 9. bek.)**

- a) azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatót végzik,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,

c) ha az érintett nem képes a hozzájárulását adni (elháríthatatlan okból) az érintett vagy más személy létfontosságú érdeke védelme, vagy személyek testi és élet épségét, javait veszélyeztető történés elhárítására, megelőzésére, az adatok megismerésére a törvények által felhatalmazott szervezeteknek, (GDPR 49. cikk (1) f9)

6.3.2 A jogszabályi kötelezettségnél fogva a szolgáltató átadhatja az előfizetői adatokat:

- a) a nemzetbiztonság,
- b) a honvédelem és a közbiztonság védelme,
- c) a közbiztonság bűncselekmények, valamint
- d) az Elektronikus Hírközlési rendszer jogosulatlan, vagy jogsértő felhasználásának üldözése, bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, kivizsgálás céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, valamint a bíróságnak, MNB-nek, valamint a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak; Az előfizetői adatokat a fentiek szerint átvevőket a szolgáltatóval azonos titoktartási és adatvédelmi kötelezettség terheli.
- e) fogyasztóvédelmi hatóságnak (157. § (9) e))
- f) a szabálysértési hatóságok számára (Eht. 157.§ (11) (a) segélyhívószámok rendeltetésétől eltérő felhasználása esetén a hívást kezdeményező hívószámhoz tartozó előfizetői adatok)

- A szolgáltató - szükség szerint más szolgáltatókkal közösen - megfelelő műszaki és szervezési intézkedésekkel gondoskodni köteles a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága).

- A szolgáltató csak úgy választhatja meg, és minden esetben úgy üzemeltetheti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát.

- A szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

- Egy előfizetőnek vagy felhasználónak elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy előfizető világos és teljes körű - az adatkezelés céljára is kiterjedő - tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet adatot tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni.

- A nyomozó hatóságok és a rendőrségről szóló törvényben meghatározott belső bűnmegelőzési és bűnfelderítési feladatokat ellátó, valamint terrorizmust elhárító szerv (a továbbiakban együtt: nyomozó hatóságok), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatok a törvényben foglaltak szerint, továbbá a Hivatal - a 11. § (3) bekezdésében előírt jogkör gyakorlása során - a közléseket megfigyelhetik, lehallgathatják, tárolhatják vagy a küldeménybe, közlésbe azok megfigyelése érdekében más módokon beavatkozhatnak.

- A szolgáltató - a nemzetbiztonsági szolgálatokról szóló 1995. évi CXXV. törvény 42. §-ában meghatározott adatszolgáltatás és adatbetekintés kivételével - köteles tájékoztatni az érintett nemzetbiztonsági szolgálatot a szolgálat minősített adatot képező, védett telefonszámait érintő adatszolgáltatási megkeresésekről vagy adatkérésről.

- A titkos információgyűjtés folytatására feljogosított szerv az adatszolgáltatás teljesítésére határidőt jelölhet meg. Az adatszolgáltatás nem tagadható meg. Az így kapott adat csak a megjelölt célra használható fel.

#### 6.4 Szolgáltatók közös adatbázisába történő adattovábbítás

(1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók a díjfizetési, valamint a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Elnök rendeletében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából a 154. § (2) bekezdése és a 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az adatátadásnak a (3) bekezdés szerinti indokáról szóló tájékoztatást tartalmazó közös adatállományt hoznak létre és működtetnek.

(2) A szolgáltató az (1) bekezdésben meghatározott célból csak a 154. § (2) bekezdésében foglalt előfizetői adatokat, valamint a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás megjelölését és az előfizető egyéni előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozatának tartalmát továbbíthatja a közös adatállományba.

(3) Az előfizető (2) bekezdés szerinti adatait az Elnök rendelete szerinti feltételek fennállása esetén, illetve abban az esetben kell a közös adatállományba továbbítani, ha

a) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta,  
b) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetve az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy

c) az igénylő, illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).

(4) A szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.

(5) A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében a 157. § (3) bekezdését kell alkalmazni. Az adatok kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra használhatók fel.

(6) Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.

(7) Az adatállományból adatot igényelhet

a) az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,

b) a 157. § (8)–(10) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság,

c) bármely előfizető annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

(8) A közös adatállomány létrehozása, valamint az adatkezelő és az adatfeldolgozó megbízása, valamint azok jogai és kötelezettségei tekintetében az érintetteknek írásban kell megállapodniuk.

## 6.5 A szolgáltató kötelezettségei

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

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

**Tükrözés:** A hálózati kiszolgáló gép (a továbbiakban-szerver)a személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón.

**Archiválás:** A személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát - a további kezelést már nem igénylő, változatlanul maradó adatokat -el kell választani az aktív résztől, majd a passzívt adatokat időtálló adathordozón kell rögzíteni.

**Tűzvédelem:** Az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben kell elhelyezni.

**Vírusvédelem:** A személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak asztali számítógépein gondoskodni kell a vírusmentesítésről.

**Hozzáférés-védelem:** Az adathozzáféréshez csak érvényes, személyre szóló, azonosítható jogosultsággal lehet hozzáférni. Hálózati erőforrásokhoz csak érvényes felhasználói névvel és jelszóval lehet hozzáférni. A jelszavak cseréjéről rendszeresen gondoskodni kell. A rendszergazda legalább kéthetente, az ügyintéző felhasználók pedig legalább negyven naponként új jelszót adnak meg.

**Hálózati védelem:** A mindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

## 6.6 Az előfizető jogai

Előzetes tájékozódáshoz való jog

Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezeléssel összefüggő tényekről és információkról az adatkezelés megkezdését megelőzően tájékoztatást kapjon

A) Rendelkezésre bocsátandó információk, ha a személyes adatokat az érintettől gyűjtik

1. Ha az érintettre vonatkozó személyes adatokat az érintettől gyűjtik, az adatkezelő a személyes adatok megszerzésének időpontjában az érintett rendelkezésére bocsátja a következő információk mindegyikét:

- a) az adatkezelőnek és – ha van ilyen – az adatkezelő képviselőjének a kiléte és elérhetőségei;
- b) az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei, ha van ilyen;
- c) a személyes adatok tervezett kezelésének célja, valamint az adatkezelés jogalapja;
- d) a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének f) pontján (jogos érdek érvényesítés) alapuló adatkezelés esetén, az adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdekei;
- e) adott esetben a személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái, ha van ilyen;
- f) adott esetben annak ténye, hogy az adatkezelő harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére kívánja továbbítani a személyes adatokat, továbbá a Bizottság megfelelőségi határozatának léte vagy annak hiánya, vagy a Rendelet 46. cikkben, a 47. cikkben vagy a 49. cikk (1) bekezdésének második albekezdésében említett adattovábbítás esetén a megfelelő és alkalmas garanciák megjelölése, valamint az azok másolatának megszerzésére szolgáló módokra vagy az azok elérhetőségére való hivatkozás.

2. Az 1. pontban említett információk mellett az adatkezelő a személyes adatok megszerzésének időpontjában, annak érdekében, hogy a tisztességes és átlátható adatkezelést biztosítsa, az érintettet a következő kiegészítő információkról tájékoztatja:

- a) a személyes adatok tárolásának időtartamáról, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjairól;
- b) az érintett azon jogáról, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen, valamint az érintett adathordozhatósághoz való jogáról;
- c) a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének a) pontján (az érintett hozzájárulása) vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontján (az érintett hozzájárulása) alapuló adatkezelés esetén a hozzájárulás bármely időpontban történő visszavonásához való jog, amely nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét;
- d) a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának jogáról;
- e) arról, hogy a személyes adat szolgáltatása jogszabályon vagy szerződéses kötelezettségen alapul vagy szerződés kötésének előfeltétele-e, valamint hogy az érintett köteles-e a személyes adatokat megadni, továbbá hogy milyen lehetséges következményekkel járhat az adatszolgáltatás elmaradása;
- f) a Rendelet 22. cikk (1) és (4) bekezdésében említett automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozóan érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel bír.

3. Ha az adatkezelő a személyes adatokon a gyűjtésük céljától eltérő célból további adatkezelést kíván végezni, a további adatkezelést megelőzően tájékoztatnia kell az érintettet erről az eltérő célról és a (2) bekezdésben említett minden releváns kiegészítő információról.

4. Az 1-3. pontok nem alkalmazandó, ha és amilyen mértékben az érintett már rendelkezik az információkkal.

(Rendelet 13. cikk)

B) Rendelkezésre bocsátandó információk, ha a személyes adatokat nem az érintettől szerezték meg

1. Ha a személyes adatokat nem az érintettől szerezték meg, az adatkezelő az érintett rendelkezésére bocsátja a következő információkat:

- a) az adatkezelőnek és – ha van ilyen – az adatkezelő képviselőjének a kiléte és elérhetőségei;
- b) az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei, ha van ilyen;
- c) a személyes adatok tervezett kezelésének célja, valamint az adatkezelés jogalapja;
- d) az érintett személyes adatok kategóriái;
- e) a személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái, ha van ilyen;
- f) adott esetben annak ténye, hogy az adatkezelő valamely harmadik országbeli címzett vagy valamely nemzetközi szervezet részére kívánja továbbítani a személyes adatokat, továbbá a Bizottság megfelelőségi határozatának léte vagy annak hiánya, vagy a Rendelet 46. cikkben, a 47. cikkben vagy a 49. cikk (1) bekezdésének második albekezdésében említett adattovábbítás esetén a megfelelő és alkalmas garanciák megjelölése, valamint az ezek másolatának megszerzésére szolgáló módokra vagy az elérhetőségükre való hivatkozás.

2. Az 1. pontban említett információk mellett az adatkezelő az érintett rendelkezésére bocsátja az érintettre nézve tisztességes és átlátható adatkezelés biztosításához szükséges következő kiegészítő információkat:

- a) a személyes adatok tárolásának időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
  - b) ha az adatkezelés a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének f) pontján (jogos érdek) alapul, az adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdekeiről;
  - c) az érintett azon joga, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat a személyes adatok kezelése ellen, valamint az érintett adathordozhatósághoz való joga;
  - d) a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének a) pontján (az érintett hozzájárulása) vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontján (az érintett hozzájárulása) alapuló adatkezelés esetén a hozzájárulás bármely időpontban való visszavonásához való jog, amely nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét;
  - e) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
  - f) a személyes adatok forrása és adott esetben az, hogy az adatok nyilvánosan hozzáférhető forrásokból származnak-e; és
  - g) a Rendelet 22. cikk (1) és (4) bekezdésében említett automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel bír.
3. Az adatkezelő az 1. és 2. pont szerinti tájékoztatást az alábbiak szerint adja meg:
- a) a személyes adatok kezelésének konkrét körülményeit tekintetbe véve, a személyes adatok megszerzésétől számított észszerű határidőn, de legkésőbb egy hónapon belül;
  - b) ha a személyes adatokat az érintettel való kapcsolattartás céljára használják, legalább az érintettel való első kapcsolatfelvétel alkalmával; vagy
  - c) ha várhatóan más címmel is közlik az adatokat, legkésőbb a személyes adatok első alkalommal való közlésekor.
4. Ha az adatkezelő a személyes adatokon a megszerzésük céljától eltérő célból további adatkezelést kíván végezni, a további adatkezelést megelőzően tájékoztatnia kell az érintettet erről az eltérő célról és a 2. pontban említett minden releváns kiegészítő információról.
5. Az 1-5. pontot nem kell alkalmazni, ha és amilyen mértékben:
- a) az érintett már rendelkezik az információkkal;
  - b) a szóban forgó információk rendelkezésre bocsátása lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényelne, különösen a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, a Rendelet 89. cikk (1) bekezdésében foglalt feltételek és garanciák figyelembevételével végzett adatkezelés esetében, vagy amennyiben az e cikk (1) bekezdésében említett kötelezettség valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezen adatkezelés céljainak elérését. Ilyen esetekben az adatkezelőnek megfelelő intézkedéseket kell hoznia – az információk nyilvánosan elérhetővé tételét is ideértve – az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében;
  - c) az adat megszerzését vagy közlését kifejezetten előírja az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog, amely az érintett jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedésekről rendelkezik; vagy
  - d) a személyes adatoknak valamely uniós vagy tagállami jogban előírt szakmai titoktartási kötelezettség alapján, ideértve a jogszabályon alapuló titoktartási kötelezettséget is, bizalmasnak kell maradnia.
- (Rendelet 14. cikk)

#### *Az érintett hozzáférési joga*

1. Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:
- a) az adatkezelés céljai;
  - b) az érintett személyes adatok kategóriái;
  - c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
  - d) adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;

- e) az érintett azon joga, hogy kérelmezheti az Adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
- f) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
- g) ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;
- h) a Rendelet 22. cikk (1) és (4) bekezdésében említett automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.

2. Ha személyes adatoknak harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítására kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozóan a Rendelet 46. cikk szerinti megfelelő garanciákról.

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

(Rendelet 15. cikk)

#### *A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”)*

1. Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az Adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b) az érintett visszavonja a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) az érintett a Rendelet 21. cikk (1) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelése ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett a 21. cikk (2) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen;
- d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- e) a személyes adatokat az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatok gyűjtésére a Rendelet 8. cikk (1) bekezdésében említett, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

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

3. Az 1. és 2. pont nem alkalmazandó, amennyiben az adatkezelés szükséges:

- a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- b) a személyes adatok kezelését előíró, az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az Adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;
- c) a Rendelet 9. cikk (2) bekezdése h) és i) pontjának, valamint a 9. cikk (3) bekezdésének megfelelően a népegészségügy területét érintő közérdek alapján;
- d) a Rendelet 89. cikk (1) bekezdésével összhangban a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben az 1. pontban említett jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
- e) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

(Rendelet 17. cikk)

#### *Az adatkezelés korlátozásához való jog*

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

- a) az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- b) az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- c) az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- d) az érintett a Rendelet 21. cikk (1) bekezdése szerint tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

2. Ha az adatkezelés az 1. pont alapján korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni

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

(Rendelet 18. cikk)

#### *Az adathordozhatósághoz való jog*

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

- a) az adatkezelés a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja szerinti hozzájáruláson, vagy a 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul; és
- b) az adatkezelés automatizált módon történik.

2. Az adatok hordozhatóságához való jog 1. pont szerinti gyakorlása során az érintett jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok Adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

3. E jog jog gyakorlása nem sértheti a Rendelet 17. cikkét. Az említett jog nem alkalmazandó abban az esetben, ha az adatkezelés közérdekű vagy az Adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítványai gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

4. Az 1. pontban említett jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

(Rendelet 20. cikk)

#### *A tiltakozáshoz való jog*

1. Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének e) pontján (az adatkezelés közérdekű vagy az Adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges) vagy f) pontján (az adatkezelés az Adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges) alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az Adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

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

3. Ha az érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

4. Az 1. és 2. pontokban említett jogra legkésőbb az érintettel való első kapcsolatfelvétel során kifejezetten fel kell hívni annak figyelmét, és az erre vonatkozó tájékoztatást egyértelműen és minden más információtól elkülönítve kell megjeleníteni.

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

6. Ha a személyes adatok kezelésére a Rendelet 89. cikk (1) bekezdésének megfelelően tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozhasson a rá vonatkozó személyes adatok kezelése ellen, kivéve, ha az adatkezelésre közérdekű okból végzett feladat végrehajtása érdekében van szükség.

(Rendelet 21. cikk)

#### *Automatizált döntéshozatal egyedi ügyekben, beleértve a profilalkotást*

1. Az érintett jogosult arra, hogy ne terjedjen ki rá az olyan, kizárólag automatizált adatkezelésen – ideértve a profilalkotást is – alapuló döntés hatálya, amely rá nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené.

2. Az 1. pont nem alkalmazandó abban az esetben, ha a döntés:

- a) az érintett és az Adatkezelő közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges;
- b) meghozatalát az Adatkezelőre alkalmazandó olyan uniós vagy tagállami jog teszi lehetővé, amely az érintett jogainak és szabadságainak, valamint jogos érdekeinek védelmét szolgáló megfelelő intézkedéseket is megállapít; vagy
- c) az érintett kifejezett hozzájárulásán alapul.

3. A 2. pont a) és c) pontjában említett esetekben az Adatkezelő köteles megfelelő intézkedéseket tenni az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében, ideértve az érintettnek legalább azt a jogát, hogy az Adatkezelő részéről emberi beavatkozást kérjen, álláspontját kifejezze, és a döntéssel szemben kifogást nyújtson be.

4. A 2. pontban említett döntések nem alapulhatnak a személyes adatoknak a Rendelet 9. cikk (1) bekezdésében említett különleges kategóriáin, kivéve, ha a 9. cikk (2) bekezdésének a) vagy g) pontja alkalmazandó, és az érintett jogainak, szabadságainak és jogos érdekeinek védelme érdekében megfelelő intézkedések megtételére került sor.

(Rendelet 22. cikk)

#### *Korlátozások*

1. Az Adatkezelőre vagy adatfeldolgozóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog jogalkotási intézkedésekkel korlátozhatja a Rendelet 12–22. cikkben és a 34. cikkben foglalt, valamint a 12–22. cikkben meghatározott jogokkal és kötelezettségekkel összhangban lévő rendelkezései tekintetében az 5. cikkben foglalt jogok és kötelezettségek hatályát, ha a korlátozás tisztelgetben tartja az alapvető jogok és szabadságok lényeges tartalmát, valamint az alábbiak védelméhez szükséges és arányos intézkedés egy demokratikus társadalomban:

- a) nemzetbiztonság;
- b) honvédelem;
- c) közbiztonság;
- d) bűncselekmények megelőzése, nyomozása, felderítése vagy a vádeljárás lefolytatása, illetve büntetőjogi szankciók végrehajtása, beleértve a közbiztonságot fenyegető veszélyekkel szembeni védelmet és e veszélyek megelőzését;
- e) az Unió vagy valamely tagállam egyéb fontos, általános közérdekű célkitűzései, különösen az Unió vagy valamely tagállam fontos gazdasági vagy pénzügyi érdeke, beleértve a monetáris, a költségvetési és az adózási kérdéseket, a népegészségügyet és a szociális biztonságot;
- f) a bírói függetlenség és a bírósági eljárások védelme;
- g) a szabályozott foglalkozások esetében az etikai vétségek megelőzése, kivizsgálása, felderítése és az ezekkel kapcsolatos eljárások lefolytatása;
- h) az a)–e) és a g) pontban említett esetekben – akár alkalmanként – a közhatalmi feladatok ellátásához kapcsolódó ellenőrzési, vizsgálati vagy szabályozási tevékenység;
- i) az érintett védelme vagy mások jogainak és szabadságainak védelme;
- j) polgári jogi követelések érvényesítése.

2. Az 1. pontban említett jogalkotási intézkedések adott esetben részletes rendelkezéseket tartalmaznak legalább:

- a) az adatkezelés céljaira vagy az adatkezelés kategóriáira,
- b) a személyes adatok kategóriáira,
- c) a bevezetett korlátozások hatályára,

- d) a visszaélésre, illetve a jogosulatlan hozzáférésre vagy továbbítás megakadályozását célzó garanciákra,
  - e) az Adatkezelő meghatározására vagy az Adatkezelők kategóriáinak meghatározására,
  - f) az adattárolás időtartamára, valamint az alkalmazandó garanciákra, figyelembe véve az adatkezelés vagy az adatkezelési kategóriák jellegét, hatályát és céljait,
  - g) az érintettek jogait és szabadságait érintő kockázatokra, és
  - h) az érintettek arra vonatkozó jogára, hogy tájékoztatást kapjanak a korlátozásról, kivéve, ha ez hátrányosan befolyásolhatja a korlátozás célját.
- (Rendelet 23. cikk)

#### *Az érintett tájékoztatása az adatvédelmi incidensről*

1. Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve, az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az érintettet az adatvédelmi incidensről.
  2. Az 1. pontban említett, az érintett részére adott tájékoztatásban világosan és közérthetően ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, és közölni kell legalább a Rendelet 33. cikk (3) bekezdésének b), c) és d) pontjában említett információkat és intézkedéseket.
  3. Az érintettet nem kell az 1. pontban említettek szerint tájékoztatni, ha a következő feltételek bármelyike teljesül:
    - a) az Adatkezelő megfelelő technikai és szervezési védelmi intézkedéseket hajtott végre, és ezeket az intézkedéseket az adatvédelmi incidens által érintett adatok tekintetében alkalmazták, különösen azokat az intézkedéseket – mint például a titkosítás alkalmazása –, amelyek a személyes adatokhoz való hozzáférésre fel nem jogosított személyek számára értelmezhetlenné teszik az adatokat;
    - b) az Adatkezelő az adatvédelmi incidenst követően olyan további intézkedéseket tett, amelyek biztosítják, hogy az érintett jogaira és szabadságaira jelentett, az 1. pontban említett magas kockázat a továbbiakban valószínűsíthetően nem valósul meg;
    - c) a tájékoztatás aránytalan erőfeszítést tenne szükségessé. Ilyen esetekben az érintetteket nyilvánosan közzétett információk útján kell tájékoztatni, vagy olyan hasonló intézkedést kell hozni, amely biztosítja az érintettek hasonlóan hatékony tájékoztatását.
  4. Ha az Adatkezelő még nem értesítette az érintettet az adatvédelmi incidensről, a felügyeleti hatóság, miután mérlegelte, hogy az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár-e, elrendelheti az érintett tájékoztatását, vagy megállapíthatja a 3. pontban említett feltételek valamelyikének teljesülését.
- (Rendelet 34. cikk)

#### *A felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog*

1. Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül, minden érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál – különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban –, ha az érintett megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti e rendeletet.
  2. Az a felügyeleti hatóság, amelyhez a panaszt benyújtották, köteles tájékoztatni az ügyfelet a panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről és annak eredményéről, ideértve azt is, hogy a Rendelet 78. cikk alapján az ügyfél jogosult bírósági jogorvoslattal élni.
- (Rendelet 77. cikk)

#### *A felügyeleti hatósággal szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog*

1. Az egyéb közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok sérelme nélkül, minden természetes és jogi személy jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra a felügyeleti hatóság rá vonatkozó, jogilag kötelező erejű döntésével szemben.
2. Az egyéb közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok sérelme nélkül, minden érintett jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra, ha a Rendelet 55. vagy 56. cikk alapján illetékes felügyeleti hatóság nem foglalkozik a panasszal, vagy három hónapon belül nem tájékoztatja az érintettet a 77. cikk alapján benyújtott panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről vagy annak eredményéről.
3. A felügyeleti hatósággal szembeni eljárást a felügyeleti hatóság székhelye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani.
4. Ha a felügyeleti hatóság olyan döntése ellen indítanak eljárást, amellyel kapcsolatban az egységességi mechanizmus keretében a Testület előzőleg véleményt bocsátott ki vagy döntést hozott, a felügyeleti hatóság köteles ezt a véleményt vagy döntést a bíróságnak megküldeni.

(Rendelet 78. cikk)

*Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog*

1. A rendelkezésre álló közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok – köztük a felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való, Rendelet 77. cikk szerinti jog – sérelme nélkül, minden érintett hatékony bírósági jogorvoslatra jogosult, ha megítélése szerint a személyes adatainak e rendeletnek nem megfelelő kezelése következtében megsértették az e rendelet szerinti jogait.

2. Az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval szembeni eljárást az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó tevékenységi helye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani. Az ilyen eljárás megindítható az érintett szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam bírósága előtt is, kivéve, ha az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó valamely tagállamnak a közhatalmi jogkörében eljáró közhatalmi szerve.

(Rendelet 79. cikk)

## **7. A szolgáltató adatvédelmi tisztviselőjének neve, beosztása, elérhetősége**

Neve, Levelezési cím, email telefon a honlapon külön feltüntetésre kerül.

Az adatvédelmi tisztviselő:

- a.) tájékoztat és szakmai tanácsot ad az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó, továbbá az adatkezelést végző alkalmazottak részére adatvédelmi kérdésekben;
- b.) ellenőrzi a GDPR-nak, a belső adatvédelmi szabályzatnak való megfelelést, ideértve a feladatkörök kijelölését, az adatkezelési műveletekben résztvevő munkavállalók tudatosság-növelését és képzését, valamint a kapcsolódó auditokat is;
- c.) kérésre szakmai tanácsot ad az adatvédelmi hatásvizsgálatra vonatkozóan, valamint nyomon követi a hatásvizsgálat elvégzését;
- d.) együttműködik a felügyeleti hatósággal;
- e.) az adatkezeléssel összefüggő ügyekben kapcsolattartó pontként szolgál a felügyeleti hatóság felé, valamint adott esetben bármely egyéb kérdésben konzultációt folytat vele.

## **8. A hálózatok és a szolgáltatások biztonsága és integritása**

A hálózati biztonság megsértésének magas szintű kockázata esetén a nyilvánosan elérhető hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatónak értesítenie kell az előfizetőket az ilyen kockázatról, és – amennyiben a kockázat a szolgáltató által teendő intézkedések alkalmazási körén kívül esik – a lehetséges jogorvoslatokról, beleértve a valószínűleg felmerülő költségek megemlítését.

A szolgáltató az Eht. 156. § (2)–(8) bekezdéseiben foglaltak alapján köteles haladéktalanul tájékoztatni a Hatóságot, illetve az Eht. 156. § (5) bekezdésében meghatározott esetekben az előfizetőt vagy más magánszemélyt is a személyes adatok megsértésének észlelése (e rendelet alkalmazásában: személyes adatok megsértése) esetén.

(2) A szolgáltató köteles a személyes adatok megsértését az általa lefolytatott belső vizsgálat végeztével haladéktalanul, de legkésőbb az észlelést követő 48 órán belül elektronikus úton a Hatóságnak bejelenteni.

(3) A (2) bekezdésben foglalt bejelentésnek tartalmaznia kell:

- a) a személyes adatok megsértésének vélelmezett időpontját;
- b) az érintett személyes adatok körét;
- c) az érintett előfizetőket, illetve más magánszemélyek számát;
- d) azokat az elérhetőségeket, ahol az előfizetők vagy más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- e) a személyes adatok megsértését előidéző cselekmény pontos leírását;
- f) a személyes adatok megsértésének várható következményeit;
- g) a személyes adatok megsértése hátrányos következményeinek enyhítése érdekében tervezett intézkedéseket;
- h) amennyiben a Hatóságnak történő bejelentés időpontjában az előfizető vagy más magánszemély (5) bekezdés

szerinti értesítése már megtörtént, annak időpontját és módját.

(4) A szolgáltató a (2) és a (3) bekezdés alapján bejelentett személyes adatok megsértésének után követéséről az esemény végleges lezárásáig, illetve a személyes adatok megsértését kiváltó okok végleges megszűntetéséig havonta köteles a Hatóságot elektronikus úton tájékoztatni.

(5) Az Eht. 156. § (5) bekezdés első mondatában foglalt értesítést a szolgáltató a személyes adatok megsértésének észlelésétől számított 48 órán belül szükség szerint elektronikus levélben vagy telefonon és a szolgáltató honlapján közzétett tájékoztatás formájában köteles teljesíteni. Nem szükséges az előfizetők honlapon történő értesítése, ha a személyes adatok megsértése az érintett szolgáltató előfizetőinek 0,01%-ánál kevesebb előfizetőt érint.

(6) Az (5) bekezdésben foglalt értesítésnek tartalmaznia kell:

- a) a személyes adatok megsértésének vélelmezett időpontját;
- b) a jogsértéssel érintett személyes adatok körét;
- c) azokat az elérhetőségeket, ahol az előfizetők, illetve más magánszemélyek a személyes adatok megsértésével kapcsolatban további felvilágosítást kérhetnek;
- d) a személyes adatok megsértésének várható következményeit;
- e) a személyes adatok megsértése hátrányos következményeinek enyhítése érdekében tervezett intézkedéseket;
- f) amennyiben az előfizető vagy más magánszemély értesítéskor a szolgáltató a személyes adatok megsértését a Hatóságnak már bejelentette, úgy annak megtörténtét is.

- A szolgáltató – szükség szerint más szolgáltatókkal közösen – műszaki és szervezési intézkedésekkel köteles gondoskodni a hálózat és a szolgáltatás biztonságának, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során kezelt előfizetői személyes adatok biztonságáról.

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

- A személyes adatok megsértésének az észlelése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató haladéktalanul köteles azt a Hatóságnak bejelenteni.

- Az elektronikus hírközlési szolgáltatók kötelesek olyan nyilvántartást vezetni a személyes adatok megsértésének eseteiről, amely tartalmazza az ilyen esetek lényeges körülményeit, hatásait, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató által megtett korrekciós intézkedéseket is. A nyilvántartásnak minden olyan tényre és körülményre ki kell terjednie, amely alapján a Hatóság ellenőrizni képes, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltató a következő bekezdés rendelkezéseinek megfelelt-e, vagy sem. A nyilvántartás csak az említett cél eléréséhez szükséges információkat tartalmazza.

Ha a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, akkor az elektronikus hírközlési szolgáltató erről az előfizetőt vagy magánszemélyt is indokolatlan késedelem nélkül köteles értesíteni. Nem kell az érintett előfizetőt vagy magánszemélyt értesíteni a személyes adataival való visszaélésről, ha az elektronikus hírközlési szolgáltató a Hatóságnak kielégítően igazolni tudja, hogy végrehajtotta a megfelelő technikai védelmi intézkedéseket, vagy, hogy ezen intézkedéseket alkalmazták a biztonság sérelmével érintett adatok tekintetében. Az ilyen technológiai védelmi intézkedéseknek értelmezhetetlenné kell tenniük az adatokat az azokhoz való hozzáféréshez engedéllyel nem rendelkező személyek számára.

- Az érintett előfizetők vagy magánszemélyek értesítésére irányuló szolgáltatói kötelezettség sérelme nélkül – amennyiben a szolgáltató még nem értesítette az előfizetőt vagy magánszemélyt a személyes adatok megsértéséről – a Hatóság, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság véleményének kikérését követően, kötelezheti erre, miután megfontolta a biztonság megsértésének várható hátrányos hatásait.

- Az előfizetőnek vagy magánszemélynek szóló értesítés tartalmazza legalább a személyes adatok megsértésének jellegét és azokat az információk pontokat, ahol az előfizető további felvilágosítást kaphat, továbbá intézkedéseket javasol a személyes adatok megsértése lehetséges hátrányos hatásainak enyhítésére. A Hatósághoz intézett értesítés ezen túlmenően leírja a személyes adatok megsértésének következményeit, és az annak orvoslására az elektronikus hírközlési szolgáltató által javasolt, vagy megtett intézkedéseket.

- A Hatóság ajánlást adhat ki Az Eht 156. § szerinti bejelentési és értesítési kötelezettség teljesítésének a módjára, és a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatók személyes adatok kezelésével kapcsolatos elérendő biztonsági szintre vonatkozó legjobb gyakorlatokról.

A műszaki és szervezési intézkedéseknek – figyelembe véve a legjobb gyakorlatot, a legújabb eredményeket és a meghozandó intézkedések költségeit – a szolgáltatónál, a hálózat egységességével és a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban jelentkező kockázatok mindenkori mértékének megfelelő

biztonsági szintet kell nyújtaniuk a kockázatok felhasználókra, egyéb hálózatokra és szolgáltatásokra gyakorolt hatásának megelőzése és minimalizálása érdekében.

- 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 a felhasználó által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatásért külön díj nem kérhető a felhasználótól. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

- A szolgáltató a személyes adatok védelmével, a szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések bizalmasságával, valamint a hálózat és a szolgáltatás biztonságával kapcsolatos, e törvényben meghatározott kötelezettségein túlmenően, a biztonsági esemény kezelése érdekében vagy biztonsági esemény jelentős kockázatának fennállása esetén a megelőzés érdekében szükséges műszaki és szervezési intézkedések szempontjait, a megteendő intézkedések határidejét, a személyes adatok kezelésének részletes szabályait, a szolgáltatás nyújtása során továbbított közlések és küldemények bizalmasságának védelmére vonatkozó különleges feltételeket, valamint az azonosítókijelzés és hívásátírányítás feltételeit az Elnök rendeletben állapítja meg.

- Amennyiben valamely értéknövelt szolgáltatás nyújtásához a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatok szükségesek, a szolgáltató köteles a felhasználót, és előfizetőt tájékoztatni ezen adatok típusáról, az adatfeldolgozás céljáról, időtartamáról, továbbá arról, hogy az adatokat szükséges-e harmadik fél számára továbbítani.

- A felhasználóval, előfizetővel kapcsolatos forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat - a 158. §-ban foglalt adatfeldolgozás kivételével - az elektronikus hírközlési szolgáltató kizárólag a felhasználó vagy az előfizető hozzájárulása esetén dolgozhatja fel és csak olyan mértékben és időtartamig, amely szükséges az értéknövelt szolgáltatás nyújtásához.

- A felhasználó, és az előfizető a előző bekezdésben foglalt hozzájárulását bármikor visszavonhatja.

- Az előfizető és a felhasználó számára a (14) bekezdés szerinti hozzájárulás megadása esetén biztosítani kell a lehetőséget, hogy a hálózathoz való minden egyes csatlakozás alkalmával, illetve minden egyes továbbítás esetén egyszerű módon és díjmentesen ideiglenesen letilthassa a (14) bekezdés szerinti adatok kezelését.

- Az elektronikus hírközlési szolgáltató az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, kérelemre köteles megállapítani és részükre továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos, a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározási adatokat.

- Az elektronikus hírközlési szolgáltató az ismeretlen helyen tartózkodó személy hollétének megállapítása – ennek keretében kapcsolatrendszerének, feltételezhető tartózkodási helyének megismerése – céljából a körözési eljárást lefolytató szerv megkeresésére köteles megállapítani és részére továbbítani a felhasználóval és az előfizetővel kapcsolatos hívásforgalmi, helymeghatározási és előfizetői adatokat.

- Az elektronikus hírközlési szolgáltató a (16)–(17) bekezdés szerinti helymeghatározási adatok szolgáltatását a hálózatában, a Nemzetbiztonsági Szakszolgálat által meghatározott követelményrendszer szerint rendelkezésre álló helymeghatározási adatoknak a Nemzetbiztonsági Szakszolgálat által előírt technikai szempontok szerinti továbbításával köteles teljesíteni.

## **9. A Hatóság közreműködése az elektronikus adat ideiglenes és végleges hozzáférhetetlenné tételében**

A Hatóság a büntetőeljárásról szóló törvény alapján, illetve az egyéb törvényben meghatározottak alapján szervezi és ellenőrzi a büntetőügyben a bíróság által elrendelt elektronikus adat ideiglenes és végleges hozzáférhetetlenné tétele végrehajtását, továbbá a külön törvényben meghatározott hatóság által elrendelt elektronikus adat hozzáférhetetlenné tétele végrehajtását.

(2) A bíróság, illetve a külön törvényben meghatározott hatóság elektronikus úton megküldött értesítése alapján a Hatóság a bíróság elektronikus adat ideiglenes vagy végleges hozzáférhetetlenné tételéről szóló rendelkezését, illetve a külön törvényben meghatározott hatóság elektronikus adat

hozzáférhetetlenné tételéről szóló rendelkezését kizárólag elektronikus úton közli a hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési szolgáltatókkal.

(2a) A bíróság határozatát az elektronikus hírközlési szolgáltatók részére az NMHH kézbesítési rendszerén keresztül küldött értesítés napját követő munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni.

(3) A Hatóság az (1) bekezdésben meghatározott feladat végrehajtása érdekében működteti a központi elektronikus hozzáférhetetlenné tételi határozatok adatbázisát (a továbbiakban: KEHTA), és a működtetés céljából feldolgozza az oda bevitt adatokat. A KEHTA adatai nem nyilvánosak, azokba

a) a bíróság által elrendelt ideiglenes vagy végleges hozzáférhetetlenné tétel esetén a bíróság, az ügyész, a nyomozó hatóság és az Országgyűlés illetékes bizottságának a tagjai,

b) a külön törvényben meghatározott hatóság által elrendelt hozzáférhetetlenné tétel esetén a külön törvényben meghatározott hatóság, a bíróság, az ügyész, a nyomozó hatóság és az Országgyűlés illetékes bizottságának a tagjai tekinthetnek be.

(4) A bíróság, illetve a külön törvényben meghatározott hatóság elektronikus úton megküldött értesítése alapján a Hatóság a KEHTA-ban rögzíti

a) az eljáró bíróság, a külön törvényben meghatározott hatóság megnevezését és a határozat számát,

b) az elektronikus adathoz való hozzáférés megakadályozásáról, illetve a megakadályozás megszüntetéséről szóló rendelkezést,

c) az elektronikus adat azonosítására és elérésére vonatkozó adatokat.

(5) A Hatóság a hiányosan megküldött értesítéssel kapcsolatosan az adatok pótlása érdekében a bíróságot, illetve a külön törvényben meghatározott hatóságot elektronikus úton megkeresi, továbbá jelzi a bíróságnak, illetve a külön törvényben meghatározott hatóságnak, ha a rendelkezés elektronikus hírközlési szolgáltatók általi végrehajtása a megadott adattartalommal kétséges lehet.

Rendelkezés az elektronikus adat végleges hozzáférhetetlenné tételének a hozzáférés végleges megakadályozásával történő végrehajtásáról és annak megszüntetéséről 69/A. § (1) A büntetés-végrehajtási bíró hivatalból vagy az ügyészség indítványára – az iratok alapján – az elektronikus adat végleges hozzáférhetetlenné tételének végrehajtását az elektronikus adathoz való hozzáférés végleges megakadályozásával rendeli el, ha

a) a tárhelyszolgáltató a 324. § (3) bekezdése alapján kiszabott pénzbírság ellenére nem teljesíti a kötelezettséget,

b) az elektronikus adat végleges hozzáférhetetlenné tételét gyermekpornográfia (Btk. 204. §) megvalósulása miatt rendelte el, és a tárhelyszolgáltató kötelezettségének nem tesz eleget, a pénzbírság kiszabására tekintet nélkül haladéktalanul,

c) az elektronikus adat végleges hozzáférhetetlenné tételére vonatkozóan a külföldi hatóság jogsegély iránti megkeresése a megkeresés kibocsátásától számított harminc napon belül nem vezetett eredményre.

(2) Az elektronikus adat végleges hozzáférhetetlenné tétele végrehajtásának a hozzáférés végleges megakadályozásával történő elrendelése tárgyában hozott határozattal szemben az ügyészség a határozat közlésétől, az elektronikus adat feletti rendelkezésre jogosult a határozat közlésétől – ideértve a Be. 135. § (1) bekezdés b) pontja szerinti hirdetményi úton történő kézbesítést is – számított nyolc napon belül fellebbezhet.

(3) A büntetés-végrehajtási bíró hivatalból, az ügyészség indítványára vagy a tárhelyszolgáltató kérelmére az elektronikus adat végleges hozzáférhetetlenné tétele végrehajtásának a hozzáférés végleges megakadályozásával történő végrehajtását megszünteti, ha

a) a tárhelyszolgáltató teljesíti az elektronikus adat végleges eltávolítására vonatkozó kötelezettségét,

b) az elektronikus adat feletti rendelkezésre jogosult az elektronikus adatot eltávolítja.

## **KEHTA**

(1) A hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési szolgáltatók és a kereső- és gyorsítótár-szolgáltatók kötelesek a KEHTA-hoz csatlakozni abból a célból, hogy a bíróság, illetve a külön törvényben meghatározott hatóság elektronikus adathoz való hozzáférés megakadályozásáról, illetve a megakadályozás megszüntetéséről rendelkező határozatainak eleget tegyenek, illetve a végrehajtást a hozzáférhetetlenné tett adatra irányuló keresés eredményeként talált vagy a tárolt változat elérhetőségének nem biztosításával elősegítsék.

(2) Mentesül a KEHTA-hoz való csatlakozási kötelezettség alól az a nyilvános internethozzáférés-szolgáltatást nyújtó szolgáltató, amely kizárólag olyan más elektronikus hírközlési szolgáltatón keresztül csatlakozik a Budapesti Adatkicserélő Központozó (BIX) és a nemzetközi adatkicserélő központokhoz, amely szolgáltató már csatlakozott a KEHTA-hoz.

(3) A KEHTA és a hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési szolgáltatók, illetve a kereső- és gyorsítótár-szolgáltatók közötti adatcsere elektronikus formában, hitelesített adatkapcsolat útján történik. A bíróság, illetve a külön törvényben meghatározott hatóság és a Hatóság közötti elektronikus kapcsolattartás biztonságos kézbesítési szolgáltatás útján történik.

(4) A Hatóság a hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési szolgáltató vagy a kereső- és gyorsítótár-szolgáltató kérésére - a rendelkezésére álló technikai lehetőségekhez képest - közreműködik a határozatok végrehajtásához szükséges technikai környezet biztosításában.

(5) Ha a Hatóság az elektronikus adat ideiglenes és végleges hozzáférhetetlenné tételében a (4) bekezdés szerint közreműködik, az érintett hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési szolgáltatóval és a kereső- és gyorsítótár-szolgáltatóval közigazgatási szerződést köt. A közreműködés keretében a Hatóság a közigazgatási szerződésben meghatározott módon és feltételekkel hozzáférést biztosít az érintett hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési szolgáltató vagy a kereső- és gyorsítótár-szolgáltató részére olyan technikai segítségnyújtó rendszerhez, amely műszaki jellemzőinél fogva alkalmas a hozzáférhetetlenné tétel megvalósítására.

(6) A Magyarország területén található adatkicserélő központok, így különösen a Budapest Internet Exchange (BIX) kötelesek közreműködni az e § szerinti intézkedések végrehajtásában.

(7) A Hatóság ajánlást adhat ki az e § szerinti hozzáférhetetlenné tételi kötelezettség teljesítésének módjára vonatkozó legjobb gyakorlatokról, illetve felhasználói segítséget nyújt a bíróság, a hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési szolgáltatók és a kereső- és gyorsítótárszolgáltatók számára a KEHTA kezeléséhez.

## **10. Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi célú adatmegőrzési kötelezettség**

(1) Az elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, illetve az elektronikus hírközlési szolgáltatás szolgáltatója – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve az előkészítő eljárást folytató szerv, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében – megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizető, illetve felhasználó általi igénybevételeivel kapcsolatos, az érintett elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával összefüggésben a szolgáltató által előállított vagy kezelt alábbi adatokat:

a) helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet-hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizető egyedi előfizetői szerződésben rögzített személyes adatai;

b) helyhez kötött telefon- vagy mobil telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás, internet-hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont hívószáma vagy egyéb, az előfizető, felhasználó egyedi azonosításához szükséges – az előfizetői szerződésben rögzített, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltató által egyéb módon az előfizetőhöz, felhasználóhoz rendelt – állandó műszaki-technikai azonosítók;

c) helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás, helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;

d) helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet-hozzáférési szolgáltatás, internetes telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás-, internetes levelezési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a kommunikációban részt vevő előfizetők, felhasználók hívószámai, egyedi műszaki-technikai azonosítói, felhasználói azonosítói, az igénybe vett elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa, a kommunikáció dátuma, kezdő és záró időpontja;

e) helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás- vagy Mobil telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás, illetve ezek kombinációja igénybevételeinél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok;

f) Mobil telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás esetén a szolgáltatás igénybevételekor használt, a kommunikációban részt vevő felek készülékazonosítója (IMEI), valamint mobil-előfizetői azonosítója (IMSI);

g) Mobil telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás esetén a szolgáltatást nyújtó hálózat- és cellaazonosítója a közlés megkezdésekor, valamint az adott szolgáltatás nyújtásának időpontjában az adott cellaazonosítóhoz tartozó cella tényleges földrajzi helyének meghatározását lehetővé tevő adatok;

h) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a d) pont szerinti adatok;

i) internet-hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, illetve ezek kombinációja esetén az elektronikus hírközlési szolgáltatás típusa és a szolgáltatás előfizető vagy felhasználó általi igénybevételének dátuma, kezdő és záró időpontja, az igénybevételnél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;

j) internet hozzáférési, internetes elektronikus levelezési, illetve ezek kombinációja során az előfizetők, felhasználók egyedi műszaki-technikai azonosítóinak az elektronikus hírközlési szolgáltató általi bármely átalakításának követéséhez szükséges adatok (IP cím, portszám);

k) előre fizetett anonim hívókártyás mobil rádiótelefon szolgáltatás esetében a szolgáltatás első igénybevételének dátuma és időpontja, valamint a cellaazonosító, amelyről az aktiválás megtörtént.

(2) Az (1) bekezdésben előírt adatmegőrzési és adatszolgáltatási kötelezettség a sikertelen hívások során előállított vagy kezelt (1) bekezdés szerinti adatokra is kiterjed.

(3) Az elektronikus hírközlési szolgáltató az (1) bekezdésben foglalt adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében az (1) bekezdés a)–c) pontja szerinti adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő, a d)–k) pontjaiban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig, a (2) bekezdés szerinti adatokat azok keletkezését követő fél évig köteles megőrizni.

(4) Az (1) bekezdésben foglalt adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. Az elektronikus hírközlési szolgáltató az (1) bekezdés szerint tárolt adatok, továbbá az (1) bekezdés szerinti adatszolgáltatás teljeskörűségéért, minőségéért és időszereőségéért felelős.

(5) Az (1) bekezdés alapján adatmegőrzésre kötelezett elektronikus hírközlési szolgáltató az adatmegőrzés feladatával kizárólag abban az esetben bízhat meg adatfeldolgozóként más vállalkozást, illetve a megőrzött adatokat kizárólag abban az esetben tárolhatja az Európai Gazdasági Térség más tagállamában, ha a megőrzött adatokhoz való hozzáférés tekintetében az adatfeldolgozóval kötött adatmegőrzési szerződés tartalmazza az (1)–(2) bekezdés szerinti adatkérésekre vonatkozó hazai titokvédelmi, minősítettadat-védelmi szabályoknak megfelelő biztonsági és hozzáférési követelményeket. Az elektronikus hírközlési szolgáltató a megőrzött adatokat nem tárolhatja olyan ország területén, illetve az adatmegőrzés feladatával nem bízhat meg olyan országbeli adatfeldolgozót, amely ország az Európai Gazdasági Térségnek nem tagállama.

(6) 159/A. § alkalmazásában kommunikáció valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás révén megvalósított információcsere vagy információtovábbítás véges számú felek között, amely magában foglalja a sikertelen hívásokat. E § alkalmazásában a kommunikáció nem foglalja magában az elektronikus hírközlő hálózaton keresztül műsorterjesztési szolgáltatás részeként a nyilvánosságnak továbbított információt, kivéve, ha az információ az azt átvevő, azonosítható előfizetőhöz vagy felhasználóhoz kapcsolható.

(7) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult szervezetek évente statisztikát kötelesek készíteni és az Európai Bizottság részére eljuttatni. A statisztikának a következőket kell tartalmaznia:

a) azokat az eseteket, amelyekben a szolgáltató e § alapján az illetékes hatóságok számára adatot szolgáltatott,

b) 159/A. § szerinti adatok megőrzése időpontját és azon időpont között eltelt időt, amikor az illetékes hatóság az adatok továbbítását kérte,

c) azokat az eseteket, amelyekben a szolgáltató az adatok iránti kérelmeket nem tudta teljesíteni.

*A Hatóság és az elektronikus hírközlési szolgáltatók közreműködése egyes gyermekpornográf tartalmak hozzáférhetetlenné tételében*

(1) A hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési szolgáltatók és a kereső- és gyorsítótár-szolgáltatók jogosultak a Nemzetközi Bűnügyi Rendőrség Szervezete (INTERPOL) által fenntartott, a gyermekpornográf felvételek elérhetetlenné tételét szolgáló listán szereplő elektronikus adatok hozzáférhetetlenné tételére.

(2) A 159/C. § (5) bekezdésében hivatkozott technikai segítségnyújtó rendszerhez csatlakozott hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési szolgáltatók és kereső- és gyorsítótár-szolgáltatók részére – erre irányuló igény esetén, a 159/C. § (5) bekezdésében foglalt közigazgatási szerződésben meghatározott módon és feltételekkel – a Hatóság a technikai segítségnyújtó rendszer útján elérhetetlenné teszi az (1) bekezdésben nevesített listán szereplő elektronikus adatokat.

## **1. sz. kiegészítés**

### **AZ ÉRINTETT SZEMÉLY ADATAINAK KEZELÉSÉVEL KAPCSOLATOS JOGAI**

Az érintett helyesbítéshez és törléshez való joga

A helyesbítéshez való jog

(2) A helyesbítéshez való jog érvényesülése érdekében az adatkezelő, ha az általa, illetve a megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok pontatlanok, helytelenek vagy hiányosak, azokat - különösen az érintett kérelmére - haladéktalanul pontosítja vagy helyesbíti, illetve ha az az adatkezelés céljával összeegyeztethető, az érintett által rendelkezésére bocsátott további személyes adatokkal vagy az érintett által a kezelt személyes adatokhoz fűzött nyilatkozattal kiegészíti.

(3) Mentesül az (2) bekezdésben meghatározott kötelezettség alól az adatkezelő, ha

a) a pontos, helytálló, illetve hiánytalan személyes adatok nem állnak rendelkezésére és azokat az érintett sem bocsátja a rendelkezésére, vagy

b) az érintett által rendelkezésére bocsátott személyes adatok valóságára kétséget kizáróan nem állapítható meg.

### **AZ ÉRINTETT KÉRELME ESETÉN ALKALMAZANDÓ ELJÁRÁS**

(2) A Vállalkozás indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított legfeljebb *25 napon belül* tájékoztatja az érintettet a kérelem nyomán hozott intézkedésekről.

(4) Ha a Vállalkozás nem tesz intézkedéseket az érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított *25 napon belül* tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be a felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

(9) Ha az érintett kérelmét az adatkezelő, illetve a megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok helyesbítésére, törlésére vagy ezen adatok kezelésének korlátozására az adatkezelő elutasítja, az érintettet írásban, haladéktalanul tájékoztatja

a) az elutasítás tényéről, annak jogi és ténybeli indokairól, valamint

b) az érintettet e törvény alapján megillető jogokról, valamint azok érvényesítésének módjáról, így különösen arról, hogy az adatkezelő, illetve a megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok helyesbítésére, törlésére vagy ezen adatok kezelésének korlátozására vonatkozó jogát a Hatóság közreműködésével is gyakorolhatja.

(10) Ha az adatkezelő az általa, illetve a megbízásából vagy rendelkezése szerint eljáró adatfeldolgozó által kezelt személyes adatokat helyesbíti, törli vagy ezen adatok kezelését korlátozza, az adatkezelő ezen intézkedés tényéről és annak tartalmáról értesíti azon adatkezelőket és adatfeldolgozókat, amelyek részére az adatot ezen intézkedését megelőzően továbbította, annak érdekében, hogy azok a helyesbítést, törlést vagy az adatok kezelésének korlátozását a saját adatkezelésük tekintetében végrehajtsák.

(11) A törléshez való jog érvényesítése érdekében az adatkezelő haladéktalanul törli az érintett személyes adatait, ha

a) az adatkezelés jogellenes, így különösen, ha az adatkezelés

- a jelen szabályzatban rögzített alapelvekkel ellentétes,

- célja megszűnt, vagy az adatok további kezelése már nem szükséges az adatkezelés céljának megvalósulásához,

- törvényben, nemzetközi szerződésben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott időtartama eltelt, vagy

- jogalapja megszűnt és az adatok kezelésének nincs másik jogalapja,

b) az érintett az adatkezeléshez adott hozzájárulását visszavonja vagy személyes adatainak törlését kéri, kivéve, ha az adatok kezelése törvényi felhatalmazáson, az érintett, vagy más létfontosságú érdekeinek védelmének alapul.

c) az adatok törlését jogszabály, az Európai Unió jogi aktusa, a Hatóság vagy a bíróság elrendelte, vagy

d) az érintett adatai törlése mellőzéséhez fűződő jogos érdeke fennállásának időtartama lejárt, illetve, ha a nemzetközi adattovábbítás esetén szükséges dokumentációs kötelezettség teljesítéséhez előírt adattörzési időtartam lejárt.

### **A WEBOLDALLAL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS**

*Közösségi oldalakon való jelenlét szabályai*

(1) A Társaság a következő közösségi oldalakon van jelen: Facebook, Twitter.

(2) Az érintett személyek kategóriái: azon természetes személyek, akik a Társaság közösségi oldalát követik.

(3) Az adatkezelés jogalapja a Társaság közösségi oldalának követése esetén az érintett önkéntes hozzájárulása.

(4) Az adatkezeléssel érintett adatok kategóriái: a Társaság a látogatók, a tartalmait megosztó személyek által a közösségi oldalon közzétett adatokat nem kezeli, a közösségi jelenlét célja a Társaság termékeivel, szolgáltatásaival kapcsolatos tartalmak közösségi oldalon történő megosztása, népszerűsítése, a követőkkel való kapcsolattartás a fenti tárgykörben. A Társaság a követői nevét kezeli, a követők által a közösségi oldalon közzétett egyéb adatokat nem kezeli, azokra a közösségi oldal adatkezelési szabályzatának rendelkezései alkalmazandók.

(5) Az adatok címzettjeinek kategóriái: a Társaság közösségi oldalának kezelését munkaköre alapján ellátó munkavállaló, a Társaság vezetője.

(6) Az adatkezelés időtartama: az érintett hozzájárulásának visszavonásáig.

## **AZ ADATFELDOLGOZÁSSAL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK**

### **2. A Vállalkozás által ellátott adatfeldolgozói tevékenység**

(15) A Vállalkozás, mint adatfeldolgozó további adatfeldolgozót kizárólag abban az esetben vehet igénybe, ha az adatkezelő további adatfeldolgozó igénybevételéhez előzetesen közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban eseti vagy általános felhatalmazást adott.

(16) Ha az adatfeldolgozó a további adatfeldolgozót az adatkezelő általános felhatalmazása alapján veszi igénybe, az adatfeldolgozó a további adatfeldolgozó igénybevételét megelőzően tájékoztatja az adatkezelőt a további adatfeldolgozó személyéről, valamint a további adatfeldolgozó által végzendő tervezett feladatokról. Ha az adatkezelő ezen tájékoztatás alapján a további adatfeldolgozó igénybevételével szemben kifogást emel, a további adatfeldolgozó igénybevételére az adatfeldolgozó kizárólag a kifogásban megjelölt feltételek teljesítése esetén jogosult.

## **AZ ADATBIZTONSÁGRA VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK**

### **1. Az adatbiztonság megvalósításának elvei.**

(5) A Vállalkozás az adatokat megfelelő intézkedésekkel védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen. A Vállalkozás biztosítja:

- az adatkezeléshez használt eszközök (adatkezelő rendszer) jogosulatlan személyek általi hozzáféréseinek megtagadását,
- az adathordozók jogosulatlan olvasásának, másolásának, módosításának vagy eltávolításának megakadályozását,

- az adatkezelő rendszerbe a személyes adatok jogosulatlan bevitelének, valamint az abban tárolt személyes adatok jogosulatlan megismerésének, módosításának vagy törlésének megakadályozását,

- a személyes adatoknak azok továbbítása során, vagy az adathordozó szállítása közben történő jogosulatlan megismerésének, másolásának, módosításának vagy törlésének megakadályozását,

(9) A Vállalkozás azon munkavállalóinak enged hozzáférést személyes adatokhoz, akik a kezelt személyes adatkörök tekintetében titoktartási nyilatkozat tételével vetették alá magukat az adatbiztonsági szabályok megtartásával kapcsolatos kötelezettségnek. (A titoktartási nyilatkozat része a jelen szabályzat 14.sz. mellékletét képező adatvédelmi munkaszerződési klauzulának.)

A Vállalkozás biztosítja azt, hogy:

- az adatkezelő rendszer használatára jogosult személyek kizárólag a hozzáférési engedélyben meghatározott személyes adatokhoz férjenek hozzá,

- utólag ellenőrizhető és megállapítható legyen, hogy mely személyes adatokat, mely időpontban, ki vitt be az adatkezelő rendszerbe,

- ellenőrizhető és megállapítható legyen, hogy a személyes adatokat adatátviteli berendezés útján mely címzettek továbbították vagy továbbíthatják, illetve bocsátották vagy bocsáthatják rendelkezésére,

(10) A Vállalkozás az adatok biztonságát szolgáló intézkedések meghatározásakor és alkalmazásakor tekintettel van a technika mindenkori fejlettségére, több lehetséges adatkezelési megoldás esetén a személyes adatok magasabb szintű védelmét biztosító megoldást választja, kivéve, ha az aránytalan nehézséget jelentene.

### **2. A Vállalkozás informatikai nyilvántartásainak védelme**

(2) A Vállalkozás biztosítja azt, hogy:

- üzemzavar esetén az adatkezelő rendszer helyreállítható legyen, valamint

- az adatkezelő rendszer működőképes legyen, a működése során fellépő hibákról jelentés készüljön, továbbá a tárolt személyes adatokat a rendszer hibás működtetésével se lehessen megváltoztatni.

## Egyebek

(3) A Vállalkozás ügyvezetője köteles gondoskodni arról, hogy a Vállalkozás valamennyi munkavállalója betartsa jelen szabályzatban foglalt rendelkezéseket. Ezen kötelezettség végrehajtása céljából a Vállalkozás ügyvezetője előírja a Vállalkozás munkavállalóival kötött munkaszerződések olyan tárgyú módosítását, amely a munkavállaló kötelezettségvállalását deklarálja jelen szabályzat betartása és érvényesítése tekintetében.

(4) A Vállalkozás, mint adatkezelő tájékoztatásra, adatközlésre irányuló, felhasználási célt megjelölő, ahhoz pontosan igazodó hatósági megkeresések esetén a megkeresés céljának megvalósításához szükséges mértékben továbbít adatot a hatóságok részére.

(5) A Vállalkozás az adatkezelés megkezdésétől legalább háromévente felülvizsgálja, hogy az általa, illetve a megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által kezelt személyes adat kezelése az adatkezelés céljának megvalósulásához szükséges-e. Ezen felülvizsgálat körülményeit és eredményét az adatkezelő dokumentálja, e dokumentációt a felülvizsgálat elvégzését követő tíz évig megőrzi és azt a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság kérésére a Hatóság rendelkezésére bocsátja.

(6) Jelen szabályzat megállapítása, illetőleg módosítása a Vállalkozás vezetőjének feladatkörébe tartozik.

## FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

1. *érintett*: bármely információ alapján azonosított vagy azonosítható természetes személy;

1a. *azonosítható természetes személy*: az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, azonosító szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy fizikai, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy, vagy több tényező alapján azonosítható;

2. *személyes adat*: az érintettre vonatkozó bármely információ;

3. *különleges adat*: a személyes adatok különleges kategóriába tartozó minden adat, azaz a faji vagy etnikai származásra, politikai véleményre, vallási vagy világnézeti meggyőződésre vagy szakszervezeti tagságra utaló személyes adatok, valamint a genetikai adatok, a természetes személyek egyedi azonosítását célzó biometrikus adatok, az egészségügyi adatok és a természetes személyek szexuális életére vagy szexuális irányultságára vonatkozó személyes adatok,

3a. *genetikai adat*: egy természetes személy örökölt vagy szerzett genetikai jellemzőire vonatkozó minden olyan személyes adat, amely az adott személy fiziológiájára vagy egészségi állapotára vonatkozó egyedi információt hordoz, és amely elsősorban az adott természetes személyből vett biológiai minta elemzéséből ered;

3b. *biometrikus adat*: egy természetes személy fizikai, fiziológiai vagy viselkedési jellemzőire vonatkozó olyan, sajátos technikai eljárásokkal nyert személyes adat, amely lehetővé teszi vagy megerősíti a természetes személy egyedi azonosítását, mint például az arckép vagy a daktiloszkópiai adat;

3c. *egészségügyi adat*: egy természetes személy testi vagy szellemi egészségi állapotára vonatkozó személyes adat, ideértve a természetes személy számára nyújtott egészségügyi szolgáltatásokra vonatkozó olyan adatot is, amely információt hordoz a természetes személy egészségi állapotáról;

4. *hozzájárulás*: az érintett akaratának önkéntes, határozott és megfelelő tájékoztatáson alapuló egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy az akaratát félreérthetetlenül kifejező más magatartás útján jelzi, hogy beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok kezeléséhez;

5. *adatkezelő*: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely - törvényben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott keretek között - önállóan vagy másokkal együtt az adat kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajthatja;

5a. *közös adatkezelő*: az az adatkezelő, aki vagy amely - törvényben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott keretek között - az adatkezelés céljait és eszközeit egy vagy több másik adatkezelővel közösen határozza meg, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket egy vagy több másik adatkezelővel közösen hozza meg és hajtja végre vagy hajtatja végre az adatfeldolgozóval;

6. *adatkezelés*: az alkalmazott eljárástól függetlenül az adaton végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adat további felhasználásának

megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése;

7. *adattovábbítás*: az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele;

7a. *közvetett adattovábbítás*: személyes adatnak valamely harmadik országban vagy nemzetközi szervezet keretében adatkezelést folytató adatkezelő vagy adatfeldolgozó részére továbbítása útján valamely más harmadik országban vagy nemzetközi szervezet keretében adatkezelést folytató adatkezelő vagy adatfeldolgozó részére történő továbbítása;

8. *nyilvánosságra hozatal*: az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele;

9. *adattörlés*: az adat felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállítása többé nem lehetséges;

10. *adatkezelés korlátozása*: a tárolt adat zárolása az adat további kezelésének korlátozása céljából történő megjelölése útján;

11. *adatmegsemmisítés*: az adatot tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése;

12. *adatfeldolgozás*: az adatkezelő megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által végzett adatkezelési műveletek összessége;

13. *adatfeldolgozó*: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely - törvényben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott keretek között és feltételekkel - az adatkezelő megbízásából vagy rendelkezése alapján személyes adatokat kezel;

14. *adatállomány*: az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége;

15. *harmadik személy*: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére irányuló műveleteket végeznek;

16. *adatvédelmi incidens*: az adatbiztonság olyan sérelme, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisülését, elvesztését, módosulását, jogosulatlan továbbítását vagy nyilvánosságra hozatalát, vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi;

17. *profilalkotás*: személyes adat bármely olyan - automatizált módon történő - kezelése, amely az érintett személyes jellemzőinek, különösen a munkahelyi teljesítményéhez, gazdasági helyzetéhez, egészségi állapotához, személyes preferenciáihoz vagy érdeklődéséhez, megbízhatóságához, viselkedéséhez, tartózkodási helyéhez vagy mozgásához kapcsolódó jellemzőinek értékelésére, elemzésére vagy előrejelzésére irányul;

18. *címzett*: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely részére személyes adatot az adatkezelő, illetve az adatfeldolgozó hozzáférhetővé tesz;

19. *álnevesítés*: személyes adat olyan módon történő kezelése, amely - a személyes adattól elkülönítve tárolt - további információ felhasználása nélkül megállapíthatatlanná teszi, hogy a személyes adat mely érintettre vonatkozik, valamint műszaki és szervezési intézkedések megtételével biztosítja, hogy azt azonosított vagy azonosítható természetes személyhez ne lehessen kapcsolni;

20. *vállalkozás*: gazdasági tevékenységet folytató természetes vagy jogi személy, függetlenül a jogi formájától, ideértve a rendszeres gazdasági tevékenységet folytató személyegyesítő társaságokat és egyesületeket is.

21. *rendelet*: az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.).

22. *adatkezelő rendszer*: az adatkezeléshez használt eszközök.

	Adat megnevezés e	Az adatkezelés jogcíme	Az adatkezelés célja	Adatkezelés és kategória	címzettek kategória	Harmadik orsz. Történet továbbítás	Adattörlesztés előirányozott határidő	Technikai és szervezési intézkedések
1	az előfizető neve (cégszerű megnevezés e), címe (lakóhely, tartózkodási hely, székhely)	Eht. 129.§ (5) bekezdés b) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződés szerű teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők	nincsen	nincs	szerződés megszűnése	Isd külön pontban
2	a természetes személy előfizető esetén az Előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje	Eht. 129.§ (5) bekezdés c) pontja	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés szerű teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők	nincsen	nincs	szerződés megszűnése	Isd külön pontban
3	<i>Korlátozottan cselekvőkép es természetes személy esetén a törvényes képviselő</i>	Eht. 129. § (7) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők	képviselő	nincs	szerződés megszűnése	Isd külön pontban

	<i>neve, lakóhelye (tartózkodási helye), leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje is;</i>		sa és beszédese, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés szerű teljesítés érdekében					
4	az előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/tartózkodási helytől),	Eszr 2/20015 NMHH Elnöki rendelet	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédese, illetve a hírközlési szolgáltatások elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők	nincsen	nincs	szerződés megszűnése	Isd külön pontban
5	az előfizető személyi igazolvány száma	az előfizető hozzájárulása	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédese, illetve a hírközlési szolgáltatások elérhetővé tétele, valamint az előfizetői szerződés	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők	előfizető	nincs	szerződés megszűnése	Isd külön pontban

			figyelemmel kísérése					
6	az előfizetői hozzáférési pont létesítési címe (amennyiben eltér a lakhelytől/ártózkodási vagy a székhelytől)	Eszr 2/20015 NMHH Elnöki rendelet	a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződészerű teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők	nincsen	nincs	szerződés megszűnése	Isd külön pontban
7	előfizető e-mail címe(i)	az előfizető hozzájárulása	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés szerződészerű teljesítése érdekében történő figyelemmel kísérése	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők	előfizető	nincs	szerződés megszűnése	Isd külön pontban
8	kapcsolattartó személy neve és telefonszáma (nem természetes előfizető esetén)	a kapcsolattartó személy hozzájárulása	az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés	szerződéses jogviszonyban álló nem természetes előfizető által megnevezett kapcsolat	kapcsolattartó	nincs	szerződés megszűnése	Isd külön pontban

			figyelemmel kísérése a szerződészerű teljesítés érdekében	tartó személy,				
9	Az Előfizető aláírása	írásos szerződés esetében a Ptk előírásai alapján jogos üzleti elvárás, nem írásos szerződés esetében Előfizető hozzájárulása	Az előfizetői szerződés létrejötte érdekében, illetve az érvényessége alatt tett előfizetői nyilatkozatok, illetve jogcselekmények érvényességének az ellenőrzése a szerződés megszűnéséig,	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők	nincsen	nincs	szerződés megszűnése + Eht. 141. § előírtaknak megfelelően	Isd külön pontban
10	Nem természetes személy Előfizető esetén az alkalmazott (tag) neve (amennyiben a létesítést az Előfizető az alkalmazott/tag által használt helyiségben kéri	Az alkalmazott/tag hozzájárulása	Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	szerződéses jogviszonyban álló nem természetes előfizető által megnevezett felhasználó,	alkalmazott tag	nincs	szerződés megszűnése	Isd külön pontban

1 1	az Internet-hozzáférési szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás száma vagy a szolgáltatás azonosítója	Eht. 157. § (2) bekezdés b) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés teljesítése érdekében	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők	nincsen	nincs	EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédelmi bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozóhatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságoknak átadás céljából három évig	Lsd külön pontban
--------	---	---	---	---	---------	-------	--	-------------------

1 2	az Internet-hozzáférési szolgáltatás nyújtásához szükséges távbeszélő állomás típusa illetve jellege (analóg/ISDN/helyhez kötött alkalmazású GSM alapú, illetve ikerállomás/fővonal)	Eht. 157. § (2) bekezdés c) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	a szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés alapján igénybevett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés szerű teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők	nincsen	nincs	EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozóhatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságoknak átadás céljából három évig	Isd külön pontban
--------	--	---	---	---	---------	-------	--	-------------------

1 3	az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Eht. 157. § (2) bekezdés d) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése, a szerződés szerű teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők	nincsen	nincs	EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozóhatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságoknak átadás céljából három évig	Lsd külön pontban
--------	--	---	---	---	---------	-------	--	-------------------

1 4	Internet szolgáltatás típusa kezdő időpontja és időtartama, továbbá a letöltött és/vagy feltöltött adat terjedelme valamint a szolgáltatás során alkalmazott IP azonosítók	Eht. 157. § (2) bekezdés f) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés szerű teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők	nincsen	nincs	EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozóhatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságoknak átadás céljából három évig	Lsd külön pontban
--------	--	---	--	---	---------	-------	--	-------------------

1 5	a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Eht. 157. § (2) bekezdés h) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés szerű teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők	nincsen	nincs	EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozóhatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságoknak átadás céljából három évig	Lsd külön pontban
--------	---	---	--	---	---------	-------	--	-------------------

1 6	szolgáltatás dátuma, intervalluma	Eht. 157. § (2) bekezdés g) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszédése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés szerű teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők	nincsen	nincs	EHT 143. §. (2) bekezdés ében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozóhatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságoknak átadás céljából három évig	Isd külön pontban
--------	-----------------------------------	---	--	---	---------	-------	---	-------------------

	a tartozás hátrahagyás a esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Eht. 157. § (2) bekezdés i) pontja illetve 157. §. (8) bekezdés	az előfizetői szerződés alapján igénybe vett szolgáltatások díjának kiszámlázása és beszedése, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés szerű teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők	nincsen	nincs	EHT 143. §. (2) bekezdésében szereplő elévülésig illetve a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények, valamint az elektronikus hírközlési rendszer jogosulatlan vagy jogsértő felhasználásának üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozóhatóságoknak, az ügyészeknek, valamint a bíróságoknak átadás céljából három évig	Izd külön pontban
17	Előfizető hozzájárulása a szerinti	2/2015 NMHH Elnöki rendelet	tudományos, közvélemény vagy	szerződéses jogviszonyban álló	nincsen	nincs	az előfizető hozzájárulása	Izd külön pontban

	személyes adatok	11 § nyilatkozatok - előfizető hozzájárulása	piackutatás, valamint direktmarketing tevékenység folytatása céljából	természetes előfizetők			visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.	
19	közös adatállománnyal kapcsolatos adatkezeléshez jogszabályban előírt adatok	Eht. 158. §	szolgáltatás elérhetővé tétele, az előfizetői szerződés teljesítésénél az elősegítésére irányuló együttműködés, illetve az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése a szerződés szerű teljesítés érdekében	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők	nincsen	nincs	a szerződésből adódó jogok és kötelezettségek elévülésiége	Isd külön pontban
20	Előfizető neve, e-mail címe lakcíme, nem természetes személy előfizető esetén a nem természetes személy neve, székhelye/telephelye, használó(k) neve, email-címe	Az EHT 160. és 161. §.és előfizetői hozzájárulás, 2/2015 NMHH elnöki rend. 32. §	Elektronikus címtár létrehozatala és működtetése céljából	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők	nincsen	nincs	az előfizető hozzájárulásának visszavonásáig, illetve a szerződés megszűnéséig.	Isd külön pontban

2 1	<p>Ügyfélszolgálaton lefolytatott beszélgetések rögzítése hiba és panasz bejelentés esetén</p> <p>a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;</p> <p>b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;</p> <p>c) a hibajelenség leírását; panasz leírását</p> <p>d) a hibabejelentés/panasz bejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);</p> <p>e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;</p> <p>f) a hiba okát;</p> <p>g) a hiba/panasz elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);</p> <p>h) az előfizető értesítésének módját és időpontját,</p>	Fgyv tv. 17 §. és Eht. 141. §,	<p>a szolgáltatás elérhetővé tétele az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése</p> <p>a szerződés teljesítés érdekében, hibaelhárítás, karbantartás/a szerződés megszűnéséig, illetve a Fgyv Tv és az Eht-ban előírt ideig</p>	szerződéses jogviszonyban álló természetes előfizetők	nincsen	nincs	szerződés megszűnése illetve a Fgyv Tv 17. §, valamint az Eht. 141. § előírt elévülési időtartamig	Izd külön pontban
--------	---	--------------------------------	--	---	---------	-------	--	-------------------

ezen belül is különösen az előfizető bejelentések visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.							
--	--	--	--	--	--	--	--

### 3. sz. melléklet Minőségi Célérték melléklet

#### A szolgáltatás minőségének egyedi megfelelése

ÁSZF 6. pont szerint.

Nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás esetén a szolgáltató köteles a beszédminőségre vonatkozóan százalékban kifejezett **egyedi szolgáltatásminőségi követelmény** célértéket meghatározni, melyet beszédmodellen alapuló, objektív, egybefüggő mérési sorozattal kell ellenőrizni.

A vállalt célérték: 90%

#### A szolgáltatás minőségének hálózati megfelelése (tájékoztató adatok)

(1000 előfizetői szám alatt nem kötelező vállalások)

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	mérték-egység	célérték
<i>első csatlakozás létesítési ideje</i>	<i>amely az érvényes szolgáltatásmegrendelés közvetlen szolgáltatóhoz történő beérkezése és a működő szolgáltatás rendelkezésre bocsátása között eltelt idő, kivéve a visszavont megrendelések;</i>	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	<b>15</b>
<i>hibajavítási idő</i>	<i>amely a hibabejelentéstől a szolgáltatáselem vagy szolgáltatás rendes üzemképes állapotának visszaállításáig eltelt idő;</i>	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	óra	<b>72</b>
ügyfélszolgálat bejelentkezése	a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén (két tizedes jegyig tizedes törteként is megadható)	Kezelő, hibafeltevő válaszüzeje az, az időtartam, amely a hívás felépítéséhez szükséges címinformáció vételének pillanatától – a kezelői végberendezésen, vagy a hozzá kapcsolódó hálózaton, hívássoroló rendszer alkalmazása esetén a kezelői bejelentkezést igénylő menüpont hívó általi kiválasztását követően – a kezelő, hibafeltevő személyes bejelentkezéséig tart, a beszélgetés időtartama már nem tartozik bele	%	<b>85%</b>
<i>a hibaarány hozzáférési vonalanként</i>	<i>a hibaarány hozzáférési vonalanként, amely a hozzáférési vonalanként bejelentett évenkénti hibák száma;</i>	szolgáltató nyilvántartása alapján	db	<b>15</b>
<i>Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje</i>	<i>Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80 %-ában teljesített határideje</i>	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	nap	<b>30</b>

*A szolgáltatás-igénybevehetőség  
tényleges időtartamának aránya az  
adatgyűjtési időszak teljes elvi  
szolgáltatási idejéhez képest.*

*A szolgáltatás rendelkezésre állása*      *A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján*      %      **97**

Műszaki paraméterek

<p>A szolgáltató által előre meghatározott és elvégzett próbahívások alapján számítással kell képezni. A megfigyelt forgalom vonatkozásában (helyi, belföldi és nemzetközi) a sikeres vizsgálóhívások száma osztva az ebben az időszakban megkísérelt összes vizsgálóhívás számával, és szorozva 100-zal. Sikertelennek minősül az a híváskísérlés, amikor a rendelkezésre álló szolgáltatást igénybe vevő hívó fél egy érvényes hívószám helyes megadását követően a hívott fél állapotáról sem foglaltsági hang, sem csengetési hang, sem másmilyen szabványos válaszjel, ill. szöveges tájékoztatás formájában nem kap információt, vagy a felépült kapcsolat a hívó és hívott fél bontáskezdeményezése nélkül megszakad.</p> <p>A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül. [megkezdett másodperc]</p> <p><b>Mért jellemzők</b></p> <p>A hívás felépítési ideje azon időtartam, amelynek kezdete az, az időpont, amikor a hívás felépítéséhez szükséges információ a hálózaton keresztül elküldésre került, és akkor ér véget, amikor a hívó fél vette a hívott fél foglaltsági hangját vagy csengetési hangját vagy válaszjelzését. A hívás kezdetét és végét (amennyiben ezt a vizsgált hálózati elemek lehetővé teszik) a közös csatornás jelzés-</p>	<p>A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján</p> <p>A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján Minőségi mutató származtatása Az adatgyűjtési időszakban végzett teszhívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.</p>	<p>≥98; &lt;2</p> <p>%</p> <p>mp</p>	<p>12</p>
<p>- sikeres hívások aránya - sikertelen hívások aránya</p> <p>hívás felépítési idő</p>			

rendszerben alkalmazott módon kell meghatározni.

Sikeres SMS továbbítás aránya	A hálózaton indított összes SMS üzenetek a fogadó félhez való megérkezésének aránya <i>azon számlák aránya szolgáltatásonként, amelyekre vonatkozóan a számla helyességét illetően az előfizető panaszt tett;</i>	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	%	90
számlahelyességi panaszok		a számlázási rendszer alapján	%	1
hívásfelépítési hiba valószínűsége		szolgáltató mérései alapján	%	1
megszakadt hívások aránya	<i>a bejövő és kimenő hívások aránya, amelyek a kapcsolat megfelelő létrejötte után megszakadnak, mielőtt a felek a hívást a szokványos módon befejeznék és a hívás korai megszakítására a szolgáltató hálózatában előálló ok miatt kerül sor.</i>	szolgáltató mérései alapján	%	1
hívás minősége	beszédmodellen alapuló, objektív, egybefüggő mérési sorozattal kell ellenőrizni.	szolgáltató mérései alapján	%	90

#### A fogalmakra vonatkozó szabványok

FOGALOM	AZONOSÍTÓ	MÉRÉSI MÓDSZER
hívásfelépítési idő	ETSI EG 202 057-2 (5.2. pont)	ETSI EG 202 057-2 (5.2.3. pont)
	3GPP TS 32.454 5.1.2. pont Hívás (session) felépítési ideje IMS esetén alkalmazandó (VoLTE KPI) A hívások (sessions) átlagos felépítési ideje	3GPP TS 32.454 5.1.2. pont
számlahelyességi panaszok	ETSI ES 202 057-1 (5.11. pont)	ETSI ES 202 057-1 (5.11.3. pont)
hívás minősége	ETSI EG 202 057-2 (5.3. pont) ETSI TR 102 506	ETSI EG 202 057-2 (5.3.2. pont)
		ITU-T G.1020: Hangminőség és IP-hálózati hangfrekvenciás alkalmazások teljesítményparamétereinek meghatározása.
		ITU-T G.1028: Szolgáltatásminőség végponttól végpontig 4G mobilhálózati hangátvitel esetén.

		ITU-T P.863: Az észlelt hangminőség objektív előrejelzése (POLQA)
megszakadt hívások aránya	ETSI EG 202 057-3 (6.4.2. pont)	ETSI EG 202 057-3 (6.4.2.2. pont)
	3GPP TS 32.454 5.2.1. pont Megszakadt IMS-hívások (sessions), IMS esetén alkalmazandó (VoLTE KPI) A megszakadt hívások (sessions) száma osztva a sikeresen létrejött hívások (sessions) számával.	3GPP TS 32.454 5.2.1. pont
sikertelen hívások aránya	ETSI EG 202 057-2 (5.1. pont)	ETSI EG 202 057-2 (5.1.3. pont)
hívásfelépítési hiba valószínűsége	ETSI TS 102 024-9 (4.1.1. pont)	ETSI TS 102 024-9 (4.1.1. pont)
hívásjelzési késedelmek	ETSI TS 102 024-9 (4.2. pont)	ETSI TS 102 024-9 (4.2. pont)
sikeres SMS-továbbítás aránya	ETSI EG 202 057-2 V1.3.2 (2011-04)	ETSI EG 202 057-2 V1.3.2 (2011-04) 5.6.2

#### SZERZŐDÉS-ÖSSZEFOGLALÓ (MINTA)

Szolgáltató neve:

címe:

Telefon:

email:

Hiba bejelentés

telefon:

email:

- E szerződés-összefoglaló az uniós jogszabályok követelményeinek megfelelően (HK telefon, HK Internet hozzáférés, HK műsorjelelosztás) szolgáltatás tartalmazza a szolgáltatásajánlat fő elemeit.
- Az összefoglaló segít összehasonlítani a különböző szolgáltatás ajánlatokat.
- A szolgáltatással kapcsolatos teljes körű tájékoztatást más dokumentumok tartalmazzák.

#### **Szolgáltatások és berendezések**

Szolgáltatás megnevezése: HK telefon,

Csomag megnevezése:

Végberendezés típusa:

Hívások mennyisége:

Hiba és panasz bejelentés a minőségi problémákra az ÁSZF 6. pontja részletesen tartalmazza a jogorvoslati lehetőségeket NMHH, Fogyasztóvédelmi hatóság, Békéltető testülethez fordulás módjait valamint a bírósághoz való fordulás jogát.

#### **Ár**

Csomag havi díja: számlázási időszak: havi negyedéves féléves éves

Bekapcsolás/aktiválás díja:

Forgalomfüggő díj:

Berendezés ára:

Forgalmi korlát túllépése esetén a díj:

Kiegészítő szolgáltatások díja: ÁSZF. 1. sz. melléklet tartalmazza

#### **A szerződés időtartama, megújítása és felmondása**

Szerződés időtartama: határozatlan határozott: 12 hónapos 24 hónapos

Vállalt idő előtti felmondás díja:

#### **Funkciók fogyatékkal élő végfelhasználóknak**

szövegátvitel:

akadálymentes segélyhívás:

Részletes tájékoztató az ÁSZF 1. sz. mellékletében

***Egyéb lényeges információk***

Az ÁSZF tartalmazza részletesen az összes csomagdíjat, szerződési feltételeket, vállalt minőségi értékeket. Az ÁSZF honlapon található. A Eht. és Eszmr. által előírt tájékoztató táblázatok a szolgáltatások részleteiről, a honlapon találhatóak.

#### **4. sz. melléklet Előfizetői Tájékoztató a biztonsági kérdésekről**

**Előfizetői tájékoztató  
az Eht. 2003. évi C. törvény 156.§ (3)  
bekezdése alapján  
hírközlési szolgáltatás  
nyújtásához**

helyhez kötött és nomadikus telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás  
esetén

A Szolgáltató az Előfizetőket a jelen tájékoztató útján tájékoztatja

- a) a szolgáltatás biztonságát veszélyeztető, a szolgáltató által megtett műszaki és szervezési intézkedések ellenére fennmaradó, ismert kockázatokról és
- b) a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről.

## **1. ÁSZF-ben is rögzített kockázatok és tehető intézkedések**

### *1.2. Internet ADSL esetén*

#### *E-mailek központi vírusellenőrzése*

E szolgáltatás igénybevétele esetén az Előfizetőhöz rendelt e-mail címekre érkező, vagy onnan feladott e-maileket a Szolgáltató által központilag üzemeltetett vírusszűrő ellenőrzi annak érdekében, hogy az emailekben esetlegesen megbúvó, károkozásra alkalmas szoftverek, kódok (vírusok) eltávolításra kerülhessenek. Az e-mailek ellenőrzése természetesen nem terjed ki az e-mailek szöveges tartalmára, csupán az azokban megbúvó vírusok automatizált kiszűrésére.

Amennyiben a Szolgáltató által alkalmazott vírusszűrő károkozásra alkalmas szoftvert, kódot (vírus) talál az átvizsgált e-mail-ben, úgy a vírust abból eltávolítja, s erről az Előfizetőt az e-mail üzenet végén, vagy külön e-mailben értesíti. A vírus kiszűrésén és eltávolításán, illetve az értesítő szövegen túlmenően a Szolgáltató az e-mailt változatlan tartalommal továbbítja az Előfizetőhöz, illetőleg annak címzettjéhez. Amennyiben a vírus nem távolítható el az üzenetből a Szolgáltató rendszere az üzenetet törli és az Előfizetőt e-mailben e tényről, értesíti.

A Szolgáltató az Előfizetők és a hálózat biztonsága érdekében a vírusszűrőt minden egyes Előfizető esetében alapbeállításként bekapcsolva biztosítja.

A Szolgáltató az e-mailek központi vírusellenőrzése szolgáltatását ingyenesen biztosítja Előfizetői számára, és mindent megtesz annak folyamatos frissítése érdekében, ugyanakkor nem vállal semmilyen felelősséget azért, hogy e szolgáltatása az Előfizetőt ténylegesen meg is óvja valamennyi elméletileg és gyakorlatilag lehetséges, számítógépes vírusok okozta kártól. Ennek érdekében a Szolgáltató az Előfizető figyelmét e helyütt kívánja felhívni arra, hogy a vírusok elleni hatékony védekezés érdekében az Előfizető gépére telepített helyi víruskereső szoftverek alkalmazása elengedhetetlen.

#### *Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése*

A szolgáltatás saját, az Előfizető által nem konfigurálható „fekete listával” rendelkezik, amely tartalmazza az ismert levélszemét küldők címét.

A rendszer minden ilyen listán szereplő levélszemetet vagy levélszemét-gyanús levelet megjelöl.

Kéretlen levelek (SPAM) központi szűrése szolgáltatás rendkívül hatékony, ennek ellenére a Szolgáltató nem tud szavatolni azért, hogy a jelen szolgáltatás 100%-ban pontosan működjön.

A Kéretlen levelek központi szűrése szolgáltatás minden beérkező levelet ellenőrzésnek vet alá, amelynek során néhány előre meghatározott szabályt használ. A Szolgáltató lehetővé teszi – amennyiben annak műszaki feltételei adottak és a szolgáltatás biztonságát nem veszélyezteti – azt, hogy a kéretlen levelek szűrését, illetve átengedését az Előfizető a saját gépén ki- illetve bekapcsolhassa.”

Előfizetői hozzáférési pont létesítését célzó munkát és az Internet-használattal kapcsolatos hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet.

A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő alvállalkozót is) az előfizetői hozzáférési pont kivitelezése során köteles a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal eljárni úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is.”

Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelési tanúsítvánnyal rendelkező és az Internet-hozzáférési szolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést (legalább 486-os számítógép) csatlakoztathat és az előfizetői hozzáférési ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet. Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek.”

#### *Hálózathasználati irányelvek*

Tilos szétrombolni, illetve gyengíteni bármelyik számítógép-hálózat biztonságát, más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.

Tilos bármilyen internetes végpontra, illetve hálózati eszközre való jogosulatlan behatolás, vagy bármilyen ilyen irányú próbálkozás.

Tilos bármely végpont működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a

szolgáltató hálózatról vagy annak igénybe vételével.”

Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.

Ez többek közt azt jelenti, hogy tilos például a felhasználók általi forgalomfigyelés (sniffing).

A szolgáltató bizonyos esetekben (például a biztonsági incidensek kezelésekor) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de az így kinyert információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása) megvalósítására használhatja fel.

Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.”

### *1.3. Telefon*

Az Előfizető az Előfizetői Hozzáférsi Pontján köteles a Szolgáltatás igénybevételét másnak díjmentesen lehetővé tenni, ha a személy vagy vagyon biztonság megőrzéséhez szükséges (segélykérés).

Rendkívüli állapot és szükségállapot esetén honvédelmi érdekből a telefon, és egyéb hírközlési berendezés használatra való átengedése a Honvédelemről szóló 1993. évi CX. törvény alapján kerülhet sor. Egyéb esetekben az Előfizetői Hozzáférsi Pont használatának átengedéséhez a Szolgáltató hozzájárulása szükséges.

Előfizetői hozzáférsi pont létesítését célzó munkát és a telefon-használattal kapcsolatos hálózaton bármilyen szerelést csak a Szolgáltató vagy az általa megbízott személy végezhet.

A Szolgáltató (ideértve a Szolgáltató megbízásából közreműködő alvállalkozót is) az előfizetői hozzáférsi pont kivitelezése során köteles a vonatkozó szabványok, illetve szakmai és biztonságtechnikai előírások maradéktalan betartása mellett a tőle elvárható gondossággal eljárni úgy, hogy a munka végeztével a szereléssel nem érintett terület eredeti állapotában maradjon ideértve a szerelés során keletkezett hulladék és szennyeződések eltávolítását is.

Az Előfizető a hálózathoz csak az alapvető követelményeknek megfelelő, így különösen belföldön megfelelő típusengedéllyel vagy megfelelőségi tanúsítvánnyal rendelkező és a telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás igénybevételére alkalmas végberendezést (analog telefonkészülék) csatlakoztathat és az előfizetői hozzáférsi ponton túl a hálózathoz kapcsolódó szerelést csak szakemberrel végeztethet.

Az Előfizető nem üzemeltethet olyan végberendezést, amely veszélyeztetheti a felhasználók és más személyek életét, egészségét, testi épségét és biztonságát (alapvető biztonságtechnikai követelmények); és meg kell felelnie az elektromágneses összeférhetőségi (EMC) követelményeknek, valamint CE vagy H megfelelőségi jelöléssel kell rendelkeznie.

## **2. További kockázatok és előfizető által tehető intézkedések**

### *2.1. Internet esetén:*

Mivel az internet szabad hálózat, számítógépét mindenkinek védenie kell a vírusok és a nem kívánt látogatók, programok, kéretlen levelek (spam) ellen. A számítógépek megfelelő védelme minden előfizető és felhasználó érdeke és felelőssége is, mert a kártékony programok átvehetik gépük felett az irányítást, és akár személyes adatokhoz való hozzáférést is lehetővé teszik. A vírusok és más biztonsági fenyegetések ellen számos ingyenes és fizetős víruskereső-, tűzfal-szoftver, illetve biztonsági programcsomag közül lehet választani. Fontos azonban azon szabály betartása, hogy csak ellenőrzött helyről történjen alkalmazások letöltése számítógépre és a védelmi szoftverek folyamatosan kerüljenek frissítésre.

A programfejlesztők számos vírusvédelmi csomagot fejlesztettek ki, ezek ára és tudása is széles skálán mozog, de – tájékozódást követően – ajánlatos ezek valamelyikét a számítógépre telepíteni és rendszeresen frissíteni.

A biztonsági programok mellett a számítógépen futó operációs rendszer és a felhasználói programok (pl. internetböngésző és a hozzá tartozó bővítmények, szövegszerkesztő, táblázatkezelő) rendszeres frissítése is szükséges.

Amennyiben az internet-hozzáférés vezeték nélküli hálózaton (WiFi) történő megosztására kerül sor például a lakáson, irodán belül, úgy a hálózat védelmét szolgáló titkosítást mindenképpen szükséges bekapcsolni, mert ellenkező esetben idegenek akár az utcáról is felkapcsolódhatnak rá, és az így „felkínált” internet-hozzáférést használva követhetnek el jogsértéseket, akár bűncselekményeket is. A helyes beállításokhoz javasolt az internetszolgáltató, vagy számítógép-karbantartással foglalkozó

szakember segítségét kérni.

Tekintettel kell lenni arra, hogy az interneten elérhető tartalmak letöltése szerzői jogi kérdéseket vehet fel, ezért azok szabad felhasználtságáról, illetve a felhasználás feltételeiről tájékozódni szükséges. Az előfizető számára javasolt minden tőle elvárható megtenni személyes adatainak, különösen a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bejelentkezési azonosító, illetve ahhoz tartozó jelszó (kód) védelme érdekében. A szolgáltatások igénybevételének fokozott biztonságát szolgálja a jelszó időről-időre történő megváltoztatása.

### *2.2. Telefon esetén:*

Ma már több szolgáltató is lehetővé teszi, hogy a felhasználók a szolgáltató saját hálózatán (például kábeltelevíziós hálózaton) keresztül vegyék igénybe az IP-telefont. Ebben az esetben úgy is előfizethető a telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás, hogy nincs internet-előfizetés és a készülékről elérhető a segélyhívó számok is.

Szükséges ugyanakkor figyelembe venni azt, hogy áramszünet esetén (saját áramforrás hiányában) az IP-telefon nem használható (és ebben az esetben még a segélyhívó-számok felhívására sincs lehetőség). Ez abból adódik, hogy az átviteli úton aktív, energiát igénylő eszközökön keresztül épül fel a kapcsolat a szolgáltató aggregáló (összegző) pontjáiig, és az energiaellátás kimaradása esetén ezen eszközök nem üzemelnek.

Hagyományos telefonról kábeltelefonra történő váltás esetén lehetőség van a „rég” telefonszám megtartására, tehát a számhordozásra. A kábeltelevíziós szolgáltatók jelentős része internet szolgáltatás is kínál hálózatán, így a kábeltévé vezetéken keresztül az előfizető a tévzés mellett akár telefonálhat, vagy szélessávú internet szolgáltatást (kábelnet) is igénybe vehet.

### *Emelt díjas szolgáltatások*

A vezetékes telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás ma már nem csak beszélgetésekre használható, hanem képek, zeneszámok letöltésére, vásárlásra, vagy „betelefonálás” játékokban, szavazásokban történő részvételre (ezek összefoglalóan az úgynevezett tartalomszolgáltatások). Ezen szolgáltatások az átlagos beszélgetési díjakhoz képest jóval drágábbak, ezért javasolt előzetesen tájékozódni a tarifákról, az igénybe vétel feltételeiről.

Figyelemmel kell lenni arra, hogy ilyen játékok miatt kerül sor a hirdetett számok felhívására, úgy abban az esetben is ki kell fizetni a hívás díját, ha a játékokra nem kerül sor, mivel a hívás felépül. Nagyon körültekintően szükséges tájékozódni valamilyen igénybe vehető szolgáltatás megrendelése előtt, mert előfordulhat, hogy egy megrendeléssel több emelt díjas szolgáltatásra történő előfizetésre kerül sor. Minden előfizető kérheti telefonszolgáltatójától a külföldi és/vagy az emelt díjas számok letiltását, kódolását. A kódolás után ezeket a számokat nem lehet automatikusan felhívni, csak egy bizonyos kód beütésével. Ez a megoldás igen elterjedt – és célszerű – azoknál a családoknál, ahol a szülők nem szeretnék, hogy gyermekeik emelt díjas szolgáltatásokat hívjanak.

Megjelent a szolgáltatók szolgáltatási palettáján az emelt díjas fogadott SMS szolgáltatás is. Ezen szolgáltatás igénybe vétele esetén a hívott fizeti a szolgáltatáshoz kapcsolódó díjat. Sajnálatos módon a szolgáltatásra történő „feliratkozás” akár egy internetes oldalon lévő adatlap kitöltésével, vagy egy kellően át nem gondolt hívószám felhívásával is lehetséges.

### *2.3. Internet és telefon esetén:*

A végponton történő szolgáltatás igénybevételéhez szükséges előfizetői berendezéseket, megfelelő helyen és környezeti viszonyok mellett szükséges üzemeltetni. Amennyiben az időjárási viszonyok indokoltá teszik (vihar, villámlás) az előfizetőnek javasolt a szolgáltatás igénybevételére használt eszközöket áramtalanítani, mivel a távközlő hálózatba, vagy villamos hálózaton érkező túlfeszültség az előfizetői eszközökben kárt tehet.

## 5. sz. melléklet Fogalmak

1. Alapkiépítésű monitoring alrendszer: olyan, a Nemzetbiztonsági Szakszolgálat által meghatározott műszaki alapkövetelmények szerint Magyarország területén létesített és működtetett rendszer, amely lehetővé teszi az elektronikus hírközlési feladatokat ellátó szervezet előfizetői, illetve felhasználói köréből tetszőlegesen kiválasztható, az előfizetők (felhasználók) összlétszámának legalább 0,1–0,6%-át kitevő, 150 000 előfizetői létszám alatt 0,6%, de legalább 60, 150 000–1 000 000 előfizetői létszám között 0,3%, de legalább 900, 1 000 000 előfizetői létszám felett 0,1%, de legalább 3000 (a teljes előfizetői körből egy előfizetőre számított átlagforgalom legfeljebb kétszeresével forgalmazó) előfizető vagy felhasználó kommunikációjának egyidejű ellenőrizhetőségét és azok kísérőadatainak késedelem nélküli, teljes körű, folyamatos, egyidejű kiválasztását és kiadását a kilépési pontra.

2. Azonosítás szolgáltatás: olyan kapcsolódó szolgáltatás, amelyet az előfizető vagy felhasználó személyére vonatkozó adatok igénybevételevel nyújtanak.

3. Adatkicserélő központ: adatkicserélő szolgáltatás nyújtását lehetővé tevő osztott elektronikus hírközlő hálózat.

4. Adatkicserélő szolgáltatás: természetes személy, jogi személy vagy egyéb szervezet által kezdeményezett, illetve fogadott IP-alapú adatforgalom továbbítását lehetővé tevő, adatkicserélő központ útján természetes vagy jogi személy adatkicserélő szolgáltató által nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatás.

5. Alkalmazásprogramozási interfész (API): a műsorterjesztők vagy szolgáltatók által rendelkezésre bocsátott alkalmazások, valamint a továbbfejlesztett digitális vevődekóderekben digitális televíziós és rádiós szolgáltatáshoz rendelkezésre álló erőforrások közötti szoftver interfész.

6. Azonosító: az elektronikus hírközlő hálózat működéséhez, az elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásához, továbbá az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások együttműködéséhez szükséges, az információ, valamint a jelzés célba juttatására szolgáló, annak címzettjét meghatározó betűkből, számokból, illetve jelekből álló karaktersorozat.

7. Azonosítógazdálkodás: azon állami tevékenységek összessége, amelyek – a nemzetközi előírások figyelembevételével – az elektronikus hírközlő hálózatok, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatások eléréséhez szükséges azonosítók használatát az egyes elektronikus hírközlési szolgáltatók számára rendelkezésre bocsátják. E törvény vonatkozásában a domain név, az e-mail-cím és az IP-(Internet Protokoll) címekkel kapcsolatos tevékenységek nem tartoznak az azonosítógazdálkodási tevékenység körébe.

8. Áthelyezés: a helyhez kötött elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizetői hozzáférési pontjának a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül másik földrajzi helyre áthelyezése.

9. Barangolás mobil rádiótelefon-hálózaton: mobil rádiótelefon-hálózat üzemeltetőjének előfizetője által más mobil rádiótelefon-szolgáltató vagy -üzemeltető hálózatának igénybevétele oly módon, hogy az előfizető a részére előfizetői hozzáférést nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató hálózatában használt szolgáltatásokat és hívási módokat részben vagy egészben az igénybe vett hálózaton is használni tudja, anélkül, hogy ezen szolgáltató előfizetőjévé válna.

10. Bitfolyam hozzáférés: kétirányú, adott nagy sebességű digitális hálózati szolgáltatás, amelynek során aktív hálózati eszközeinek átviteli kapacitását engedi át, illetve osztja meg az arra kötelezett szolgáltató az arra jogosult szolgáltatóval.

11. Biztonsági esemény: olyan nem kívánt vagy nem várt esemény, amely ténylegesen kedvezőtlen hatást gyakorol az elektronikus hírközlő hálózatok és információs rendszerek, vagy az azokon – közvetve vagy közvetlenül – nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatások biztonságára, különösen azáltal, hogy hátrányosan érinti a tárolt, továbbított vagy kezelt adatok rendelkezésre állását, használatát, hitelességét, sértetlenségét, biztonságát vagy bizalmasságát.

12. E-segélyhívás: olyan, járműből az európai harmonizált segélyhívó számra érkező segélyhívás, amelyet vagy automatikusan a járműbe épített érzékelő aktiválása hatására, vagy manuálisan indítanak, és amely szabványos adatokat továbbít mobil rádiótelefon-hálózatok segítségével, és hangátviteli csatornát hoz létre a járműben tartózkodók és a segélyszolgálati állomás között.

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

14. Elektronikus hírközlési építmény: az épített környezet alakításáról és védelméről szóló törvényben meghatározott sajátos építményfajták, az elektronikus hírközléshez szükséges olyan sajátos építmények, amelyek magukba foglalják a vezetékekkel és vezeték nélküli összeköttetésekkel összefüggő – többek között burkoló, tartó, védő, jelző – műtárgyakat, különösen a tartozékokat és a

tartószerkezeteket, az antenna-tartószerkezeteket (tornyokat), oszlopokat, alagutakat, kábelszekrényeket, csatornákat, föld alatti és föld feletti jelzőket, védőműtárgyakat, és a nyomvonalas és nyomvonal jellegű elektronikus hírközlési építményeket.

15. Elektronikus hírközlési építmény építési folyamatának résztvevője: az építőipari kivitelezési tevékenység megkezdésére és folytatására hatósági határozat alapján jogosult építtető, az építésügyi hatósági eljáráshoz és az építőipari kivitelezéshez szükséges tervdokumentáció elkészítéséhez jogosultsággal rendelkező tervező, kivitelező, az építési területen végzett építési-szerelési munkát irányító felelős műszaki vezető, az építőipari kivitelezési tevékenység teljes folyamatában a vonatkozó jogszabályok, hatósági előírások, szabványok, szerződések és a tervdokumentáció betartását elősegítő és ellenőrző építési műszaki ellenőr.

16. Elektronikus hírközlési szolgáltatás: olyan, más részére általában ellenszolgáltatásért – jellemzően díjazás ellenében – nyújtott szolgáltatás, amely az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználásával továbbított tartalmat szolgáltató, ilyen tartalom felett szerkesztői ellenőrzést gyakorló szolgáltatások vagy az információs társadalommal összefüggő, jogszabályban meghatározott, személyközi hírközlési szolgáltatásnak nem minősülő szolgáltatások kivételével magában foglalja

a) az internet-hozzáférési szolgáltatást;  
b) a személyközi hírközlési szolgáltatást; és  
c) a teljesen vagy nagyrészt jeleknek elektronikus hírközlő hálózatokon történő átviteléből, és ahol ez értelmezhető, irányításából álló szolgáltatást, ideértve a gépek közötti szolgáltatást és a műsorterjesztésre használt átviteli szolgáltatást is.

17. Elektronikus hírközlési szolgáltató: elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője, valamint elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó természetes személy, jogi személy vagy egyéb szervezet.

18. Elektronikus hírközlési tevékenység: olyan tevékenység, amely bármely értelmezhető formában előállított jel, jelzés, írás, kép, hang vagy bármely természetű egyéb közlemény elektronikus hírközlő hálózaton keresztül egy vagy több felhasználóhoz történő eljuttatását szolgálja, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása, elektronikus hírközlő hálózat vagy berendezés üzemeltetése, végberendezések forgalmazása és a kapcsolódó eszközök üzemeltetése, kapcsolódó szolgáltatások nyújtása.

19. Elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály: e törvény, e törvény felhatalmazása alapján a törvény végrehajtása tárgyában kibocsátott jogszabály, elektronikus hírközlésre vonatkozó, közvetlenül alkalmazandó európai uniós jogi aktus, Hatóság határozata és a Hatóság által az ügyféllel kötött hatósági szerződés.

20. Elektronikus hírközlő berendezés: az elektronikus hírközlési tevékenység végzéséhez szükséges berendezés, ideértve többek között a készüléket.

21. Elektronikus hírközlő eszköz: az elektronikus hírközlő berendezések és a kapcsolódó eszközök összessége, ideértve az antennákat is.

22. Elektronikus hírközlő hálózat: jelek vezetékes vagy vezeték nélküli úton elektronikus hírközlő eszközökkel történő továbbítását lehetővé tevő, állandó infrastruktúrán vagy központilag adminisztrált kapacitáselosztáson alapuló rendszerek, továbbá adott esetben kapcsoló vagy útválasztó eszközök, valamint más erőforrások, beleértve a nem aktív hálózati elemeket is. Elektronikus hírközlő hálózat különösen a műholdas hálózat, a helyhez kötött – vezetékes vagy vezeték nélküli – hálózat és a mobil rádiótelefon-hálózat; az energiaellátó kábelrendszerek olyan mértékben, amennyiben azokat a jelek továbbítására használják, valamint a műsorterjesztő hálózat.

23. Elektronikus hírközlő végberendezés: a hálózati végponton vezetékes vagy vezeték nélküli módon közvetlenül vagy közvetve kapcsolódó eszköz, amelynek célja információk küldése, feldolgozása vagy fogadása, beleértve a műholdas földi állomások berendezéseit is.

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

25. Előfizetői hozzáférési pont: azon hálózati végpont, amelyen keresztül az előfizető, vagy felhasználó egy elektronikus hírközlő végberendezés fizikai és logikai csatlakoztatása révén hálózati funkciókat és a hálózaton nyújtott szolgáltatásokat vehet igénybe.

26. Előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltató: azon elektronikus hírközlési szolgáltató, amely valamely elektronikus hírközlő hálózathoz vagy annak részéhez elektronikus hírközlő végberendezés nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevétele céljából történő fizikai és logikai csatlakoztatására vonatkozóan az előfizetővel előfizetői szerződést kötött.

27. Előfizetői szolgáltatás: a nyilvánosan elérhető, e törvény értelmében hálózati szolgáltatásnak nem minősülő elektronikus hírközlési szolgáltatás.

28. Építési munka: olyan építési vagy közművesítési munkák, amelyek összességében vett eredménye önmagában alkalmas valamely gazdasági vagy műszaki funkció ellátására, és amely egy fizikai infrastruktúra legalább egy elemét érinti.

29. Épületen belüli fizikai infrastruktúra: az épület hozzáférési pontján végződő, a végfelhasználói helyen található fizikai infrastruktúra vagy létesítmény, ideértve a vezetékes vagy a vezeték nélküli hozzáférési hálózatok fogadására szánt, közös tulajdonban lévő elemeket is, amennyiben ezek a hozzáférési hálózatok alkalmasak előfizetői szolgáltatás nyújtására.

30. Épület-hozzáférési pont: az épületen belül vagy kívül elhelyezkedő, elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtására hozzáférhető azon fizikai pont, amely lehetővé teszi az épületen belüli fizikai infrastruktúrához való fizikai és logikai csatlakozást.

31. Felhasználó: az a természetes személy, jogi személy vagy egyéb szervezet, aki vagy amely nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel.

32. Feltételes hozzáférési rendszer: műszaki intézkedéssel, hitelesítési rendszerrel vagy módszerrel a műsorterjesztésben alkalmazott hozzáférés-korlátozás, melynek során a védett tartalomhoz, szolgáltatáshoz értelmezhető formában történő hozzáférés előfizetéshez vagy más formában megjelenő előzetes engedélyhez kötött.

33. Fizikai helymegosztás: olyan helymegosztás, amelynek esetében a jogosult berendezései az arra kötelezett szolgáltató létesítményén belül, utóbbi által rendelkezésre bocsátott meghatározott helyen kerülnek elhelyezésre.

34. Fizikai infrastruktúra: a hírközlő vezetékek, az aktív hálózati elemeket nélkülöző optikai szál, az ivóvíz-törzshálózat és az ivóvíz-bekötővezeték (azaz emberi fogyasztásra szánt víz szállítására használt hálózati elemek) kivételével a 47. pontban meghatározott rendeltetésű hálózathoz tartozó, különösen átviteli vagy elosztó hálózat elemek, csővezeték, védőcsövek, védőcsövek szerelvényei, alépítmény, ellenőrzőkamra, ellenőrzőakna, szekrény, építmény, antennaszerkezet, torony, tartóoszlop vagy más olyan elem, amely a hálózat más elemeinek fogadására szolgál anélkül, hogy maga is a hálózat aktív részévé válna.

35. Fogyasztó: az a természetes személy, aki szakmáján, üzleti, kereskedelmi, művészeti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel.

36. Forgalmazás: a piacfelügyeletről és a termékek megfelelőségéről, valamint a 2004/42/EK irányelv, továbbá a 765/2008/EK és a 305/2011/EU rendelet módosításáról szóló, 2019. június 20-i 2019/1020/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: 2019/1020/EU rendelet) 3. cikk 1. pontjában meghatározott fogalom.

37. Forgalmazó: a 2019/1020/EU rendelet 3. cikk 10. pontjában meghatározott fogalom.

38. Forgalomba hozatal: a 2019/1020/EU rendelet 3. cikk 2. pontjában meghatározott fogalom.

39. Földrajzi szám: a nemzeti számozási tervben meghatározott olyan szám, amelynek földrajzi helyre utaló számrészét az előfizetői hozzáférési pont fizikai helyére történő hívásirányításra használják.

40. Frekvenciafelosztás: egy adott frekvenciasávhoz egy vagy több rádiószolgálat hozzárendelése abból a célból, hogy azok a frekvenciasávot meghatározott feltételek mellett használják.

41. Frekvenciagazdálkodás (rádióspektrum-gazdálkodás): azon állami tevékenységek összessége, amelyek a rádióspektrum szabályozott nemzeti és nemzetközi felhasználását szolgálják, célja a rádióspektrum hatékony és káros zavarástól mentes felhasználása, a frekvenciák biztosítása a rádiószolgálatok keretében működő rádiótávközlési, rádiócsillagászati és egyéb nem rádiótávközlési alkalmazások számára.

42. Gazdálkodó szervezet: a polgári perrendtartásról szóló törvény szerinti gazdálkodó szervezet.

43. Gépek közötti szolgáltatás: olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely az adatok és információk automatikus továbbítását foglalja magában eszközök vagy szoftveralapú alkalmazások között, korlátozott emberi beavatkozással vagy anélkül.

44. Gyártó: a 2019/1020/EU rendelet 3. cikk 8. pontjában meghatározott személy.

45. Hálózat egysége: az elektronikus hírközlő hálózat létesítésére, működtetésére, módosítására és megszüntetésére vonatkozó műszaki követelményrendszernek való megfelelés, amely biztosítja az együttműködő hálózatok használatának és az ezekhez történő hozzáférésnek a zavartalanságát, továbbá a hálózatban tárolt adatok funkcionális változatlanságát.

46. Hálózatok és szolgáltatások biztonsága: az elektronikus hírközlő hálózatok és hírközlési szolgáltatások arra való képessége, hogy adott bizonyossággal ellenálljanak minden olyan cselekménynek, amely veszélyezteti a hálózatok és szolgáltatások, a rajtuk tárolt, továbbított vagy kezelt

adatok vagy az említett elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások keretében nyújtott vagy rajtuk keresztül elérhető kapcsolódó szolgáltatások rendelkezésre állását, hitelességét, sértetlenségét vagy bizalmasságát.

47.Hálózatüzemeltető: a földgáz, a villamos energia, a távhő előállításával, termelésével, szállításával, elosztásával vagy átvitelével kapcsolatos szolgáltatások, a közvilágítás, a víziközmű-szolgáltatás, valamint a vasúti, közúti, hajózási, repülőtéri, más közlekedési szolgáltatások nyújtására szolgáló fizikai infrastruktúra tulajdonosa, illetve annak üzemeltetője, valamint a nyilvános elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője.

48.Hálózati hozzáférési pont: a hálózatnak más hálózat fizikai és logikai csatlakoztatására kijelölt olyan pontja, amelyen keresztül a hozzáférési szolgáltatás megvalósul.

49.Hálózati szerződés: a hálózati szolgáltatások igénybevételére, azokhoz való hozzáférésre irányuló, szolgáltatók vagy szolgáltató és valamely vállalkozás közötti szerződés, ideértve a hozzáférésre és összekapcsolásra irányuló szerződést, továbbá a lineáris médiaszolgáltató és a műsorterjesztő közötti, műsorterjesztés igénybevételére irányuló szerződést is.

50.Hálózati szolgáltatás: hozzáférési illetve összekapcsolási szolgáltatás nyújtása más szolgáltató vagy vállalkozás számára, illetve az ezek nyújtásához szükséges kiegészítő szolgáltatások.

51.Hálózati végpont: az a fizikai és logikai csatlakozási pont, amelyen keresztül a végfelhasználó hozzáfér vagy hozzáférhet a nyilvános elektronikus hírközlő hálózathoz. A hálózati végpont azonosítására kapcsolással vagy irányítással működő hálózatok esetén egyedi, a végfelhasználói névhez vagy címhez kapcsolható hálózati cím szolgál.

52.Hatékony szolgáltató: az a szolgáltató, amelynek az egy termék-, illetve szolgáltatásegységre jutó költsége nemzetközi összehasonlításban elfogadható, figyelembe véve az adott piaci körülményeket, a szolgáltatás nyújtásának technológiáját és a szolgáltató méretét.

53.Helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás: helyhez kötött hálózati végponton keresztül igénybe vehető nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás, amely nem minősül nyilvánosan elérhető mobil rádiótelefon-szolgáltatásnak.

54.Helyi alhurok: a helyhez kötött nyilvános elektronikus hírközlő hálózatban alkalmazott helyi hurok egy olyan szakasza, amely egy előfizetői hozzáférési pontot összeköt egy aggregációs ponttal vagy egy meghatározott köztes hozzáférési ponttal.

55.Helyi hurok: a nyilvános helyhez kötött elektronikus hírközlő hálózatban valamely hálózati végpontnak a kábelrendezőig vagy azzal egyenértékű eszközökig terjedő transzparens elektronikus hírközlési jelkapcsolatát biztosító fizikai útvonal.

56.Helyi hurok átengedése: a helyi hurok teljes átengedése és a helyi hurok részleges átengedése, amely nem vonja maga után a helyi hurok tulajdonjogának megváltozását.

57.Helyi hurok részleges átengedése: a kötelezett szolgáltató tulajdonában lévő helyi hurokhoz vagy helyi alhurokhoz való hozzáférés biztosítása valamely jogosult szolgáltató számára, amely lehetővé teszi a hálózati infrastruktúra egy meghatározott részének, például a frekvencia egy részének vagy ezzel egyenértékű résznek a használatát.

58.Helyi hurok teljes átengedése: a kötelezett szolgáltató tulajdonában lévő helyi hurokhoz vagy helyi alhurokhoz való hozzáférés biztosítása valamely jogosult számára, amely lehetővé teszi a hálózati infrastruktúra teljes kapacitásának használatát.

59.Helymeghatározási adat: a nyilvános mobilhálózatokon a hálózati infrastruktúrából vagy mobil készülékekből származó mindazon feldolgozott adat, amely meghatározza a végfelhasználó mobil végberendezésének földrajzi helyzetét, illetve nyilvános helyhez kötött hálózatokon a hálózati végpont nyilvántartásban rögzített címét.

60.Helymeghatározási szolgáltatás: olyan kapcsolódó szolgáltatás, amelyet helymeghatározási adatok megadásával nyújtanak.

61.Helymegosztás: erre kötelezett szolgáltató által fizikai tér és műszaki feltételek biztosítása a jogosult szolgáltató részére, annak berendezései megfelelő elhelyezése és bekapcsolása céljából fizikai, távoli, illetve virtuális helymegosztás útján.

62.Hívás: nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatás igénybevételével megvalósított, kétirányú hangalapú kommunikációt lehetővé tevő kapcsolat.

63.Hívásvégződtetés forgalmi szolgáltatás: hálózati szolgáltatás, a hívás továbbítása az összekapcsolási pontról a hívott előfizető hozzáférési pontjára.

64.Hozzáférés: eszközök vagy szolgáltatások rendelkezésre bocsátása más elektronikus hírközlési szolgáltató vagy vállalkozás részére meghatározott feltételek mellett, kizárólagos vagy nem kizárólagos jelleggel, elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtása céljából, beleértve azt is, amikor ezeket az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások vagy lineáris médiaszolgáltatás nyújtására

használják. A hozzáférés kiterjed többek között a hálózati elemekhez és kapcsolódó eszközökhöz történő hozzáférésre, amely magában foglalhatja

a) a berendezések vezetékes vagy vezeték nélküli módon történő csatlakoztatását (ez tartalmazza különösen a helyi hurokhoz és a helyi hurok révén történő szolgáltatásnyújtáshoz szükséges eszközökhöz és szolgáltatásokhoz történő hozzáférést);

b) az informatikai rendszerekhez vagy adatbázisokhoz való hozzáférést előrendelés, ellátás, rendelés, karbantartás, javítási igények és számlázás céljából;

c) az összekapcsolást;

d) a bitfolyam hozzáférést;

e) a fizikai infrastruktúrához való hozzáférést, beleértve az épületeket, alépítményeket és tornyokat;

f) a megfelelő szoftverrendszerekhez való hozzáférést, beleértve a működéstámogató rendszereket, a számfordításhoz vagy ezzel egyenértékű funkciót kínáló rendszerekhez való hozzáférést;

g) a helyhez kötött és mobil rendszerekhez való hozzáférést, különösen barangolás céljából;

h) a digitális televíziós szolgáltatások feltételes hozzáférési rendszereihez való hozzáférést;

i) a virtuális hálózati szolgáltatásokhoz való hozzáférést.

65.Importőr: a 2019/1020/EU rendelet 3. cikk 9. pontjában meghatározott személy.

66.Interfész:

a)hálózati interfész: az elektronikus hírközlő hálózat azon csatlakoztatási felülete – annak fizikai és logikai jellemzőivel együtt –, amely más elektronikus hírközlő hálózathoz való hozzáférésre vagy hálózattal való összekapcsolásra szolgál,

b)előfizetői interfész: az elektronikus hírközlő hálózat azon csatlakoztatási felülete – annak fizikai és logikai jellemzőivel együtt –, amelyen keresztül a szolgáltató a felhasználónak előfizetői hozzáférést nyújt az elektronikus hírközlő hálózathoz.

67.Internet-hozzáférés szolgáltatás: 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 2015/2120/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 2. cikkének 2. pontjában meghatározott szolgáltatás.

68.Irányítás: a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 23. § (2) bekezdésében meghatározott kapcsolat.

69.Jelenlét-ellenőrző szolgáltatás: olyan kapcsolódó szolgáltatás, amelyet az előfizető vagy felhasználó meghatározott állapotára vonatkozó adatok igénybevételel nyújtanak.

70.Kapcsolódó eszközök: azok a kapcsolódó szolgáltatások, elektronikus hírközlő hálózathoz, továbbá elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó fizikai infrastruktúrák és egyéb eszközök vagy elemek, amelyek alkalmasak hálózat vagy szolgáltatás útján történő szolgáltatásnyújtásra, illetve azt lehetővé teszik vagy támogatják. Ide tartoznak többek között az épületek, az épület-hozzáférési pontok, az épületek kábelezése, az antennák, a tornyok és egyéb támszerkezetek, az alépítmények, a csőnyílások, a védőcsövek, a tartóoszlopok, a kábelaknák és a kábelszekrények, kapcsolódó információs rendszerek.

71.Kapcsolódó szolgáltatások: azok az elektronikus hírközlő hálózathoz, illetve elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó szolgáltatások, amelyek alkalmasak az adott hálózaton keresztül vagy szolgáltatás útján történő, különösen automatizált szolgáltatás útján megvalósuló szolgáltatásnyújtásra, illetve azt lehetővé teszik vagy támogatják. Ide tartoznak többek között a számfordítási, és az azzal egyenértékű funkcióval rendelkező rendszerek, a feltételes hozzáférési rendszerek, az elektronikus műsortájékoztatók, valamint egyéb szolgáltatások, mint például az azonosítás szolgáltatás, a helymeghatározási szolgáltatás és a jelenlét-ellenőrző szolgáltatás.

72.Kábelrendező: a helyi hurok értelmezésében olyan csatlakozásra megfelelő szerelvény, amelyben az érintett helyi hurok vagy helyi alhurok egyedi leválasztó eszközei találhatóak.

73.Káros zavarás: olyan zavarás, amely veszélyezteti egy rádió navigáció szolgálat vagy más biztonsági szolgálat működését, vagy amely egyébként komolyan károsítja, akadályozza vagy ismételtlen megszakítja egy – a Nemzetközi Rádiószabályzatnak, illetve az alkalmazandó európai uniós vagy nemzeti szabályozásnak megfelelően használt – rádiótávközlési szolgálat működését.

74.Készletli segélyszolgálat: olyan szolgálat, amely a nemzeti joggal összhangban azonnali és gyors segélynyújtást biztosít különösen olyan helyzetekben, amelyek közvetlenül veszélyeztetik az életet vagy a testi épséget, az egyének egészségét vagy biztonságát, a közegészséget, a közbiztonságot, a magán- vagy köztulajdont, illetve a környezetet.

75.Készülék: a rádióberendezés és az elektronikus hírközlő végberendezés.

76.Kilépési pont: a titkos információgyűjtés, illetve leplezett eszközök alkalmazása során az elektronikus hírközlési szolgáltató rendszeréből a monitoring alrendszerrel, alrendszerekkel kinyert közlések és

kísérőadatok fizikai átadási pontja, pontjai a Nemzetbiztonsági Szakszolgálat felé, amelyet az elektronikus hírközlési szolgáltató a 92. § (4) bekezdésében meghatározottak szerint egyeztetetten, adott földrajzi helyen és formában, az elektronikus hírközlési szolgáltató területén biztosít.

77. Kis hatótávú, vezeték nélküli hozzáférési pont: engedélyköteles, engedélymentes, vagy engedélyköteles és engedélymentes rádióspektrum használatával üzemelő, kis teljesítményű, kis hatótávú, egy vagy több csekély vizuális hatású antennával rendelkező vezeték nélküli hálózati hozzáférést megvalósító kisméretű berendezés. Működhet nyilvános elektronikus hírközlő hálózat részeként, vagy biztosíthat a felhasználók számára vezeték nélküli hozzáférést tekintet nélkül a hálózati topológiára – akár állandóhelyű, akár mobil – elektronikus hírközlő hálózathoz.

78. Kizárólagos jog: egyetlen vállalkozásnak jogszabályban vagy közigazgatási határozatban biztosított olyan jog, amely alapján kizárólag az ilyen joggal rendelkező vállalkozás végezheti az adott tevékenységet egy adott földrajzi területen belül.

79. Közös eszközhasználat: az elektronikus hírközlési építmények, valamint az elektronikus hírközlő eszközök közös használata. A helymegosztás a közös eszközhasználat különös formája.

80. Közterület: közhasználatra szolgáló minden állami vagy önkormányzati tulajdonban álló földrészlet, ideértve különösen az ingatlan-nyilvántartásban közterületként, közútként, kerékpárútként, járdaként, gyalogútként, útpadkaként, útárokként, zöldsávként, parkolóként, zöldterületként, térként, parkként nyilvántartott ingatlanokat.

81. Közvetített szolgáltatás: a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 3. § (4) bekezdés 1. pontjában meghatározott szolgáltatás.

82. Közzététel: e törvény által a Hatóság számára közzétenni rendelt információ hozzáférhetővé tétele a Hatóság internetes oldalain haladéktalanul. A közzététel időpontja az információ Hatóság internetes oldalain történő hozzáférhetővé tételének időpontja.

83. Különleges jogok: korlátozott számú vállalkozásnak jogszabályban vagy közigazgatási határozatban, egy adott földrajzi területen belül biztosított jogok,

a) amelyek odaítélése során a feljogosított vállalkozások kijelölése, vagy azok számának korlátozása nem objektív, arányos és hátrányos megkülönböztetéstől mentes feltételek mellett történik, vagy

b) amelyek egyes vállalkozásoknak nem objektív, arányos és hátrányos megkülönböztetéstől mentes feltételek mellett biztosítanak olyan jogszabályi vagy szabályozási előnyöket, amelyek jelentős mértékben befolyásolják más vállalkozások lehetőségét arra, hogy ugyanolyan elektronikus hírközlési tevékenységre vállalkozzanak, ugyanazon földrajzi területen belül, lényegében azonos feltételek mellett.

84. Meghatalmazott képviselő: a 2019/1020/EU rendelet 3. cikk 12. pontjában meghatározott személy.

85. MMS: Multimédiás üzenetküldés szolgáltatás.

86. Mobil rádiótelefon-hálózat: olyan földfelszíni elektronikus hírközlő hálózat, amely a nagy területen mozgó igénybe vevők között lehetővé teszi a kétirányú kommunikációt.

87. Mobil telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás: olyan nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás, amelynek során e szolgáltatás nagy térben mozgó bármely előfizetője – mobil rádiótelefon-hálózat hálózati végpontján csatlakoztatott berendezésről indított hívással kommunikálhat egy másik hálózati végponttal. E szolgáltatás beszédátvitelre, valamint az ehhez kapcsolódó szolgáltatásokra és egyéb szolgáltatásokra (például adatátviteli szolgáltatások, rövid szöveges üzenetküldés) szolgál.

88. Műsorszórás: a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 203. § 49. pontjában meghatározott fogalom.

89. Műsorterjesztés: a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 203. § 50. pontjában meghatározott fogalom.

90. Nagyfrekvenciás jel: nem rádióátviteli célra használt rádiófrekvenciás jel.

91. Nagyfrekvenciás mellékhatás: olyan nagyfrekvenciás jel, amely különféle célú berendezésekben (többek között készülékekben, eszközökben, járművekben) szikrakisülés, gázkisülés vagy félvezető szabályozás melléktermékeként keletkezik.

92. Nagyfrekvenciás villamos berendezés: az elektromágneses energia kis térben való előállítására és hasznosítására szolgáló ipari, tudományos, orvosi, háztartási vagy hasonló célú, nem elektronikus hírközlő berendezés.

93. Nagy sebességű elektronikus hírközlő hálózat: legalább 30 Mb/s adatátviteli sebességű, szélessávú hozzáférési szolgáltatások nyújtására képes elektronikus hírközlő hálózat, ideértve a kis hatótávú vezeték nélküli hozzáférési pontot.

94. Nagy sebességű technológia fogadására kész, épületen belüli fizikai infrastruktúra: nagy sebességű elektronikus hírközlő hálózatok elemeinek fogadására szánt vagy ilyen hálózat működését lehetővé tevő, épületen belüli fizikai infrastruktúra.

95. Nem azonosítható hívószám: az a hívószám, amely az előfizető számára kiállított tételes számlamellékletben személyes adatok védelme érdekében nem szerepel.

96. Nem földrajzi szám: a nemzeti számozási tervben meghatározott olyan szám, amely nem földrajzi szám, különösen a mobilszámok, a díjmentes és az emelt díjas szolgáltatás hívószámai, továbbá a gépek közötti szolgáltatások hívószámai.

97. Nettó árbevétel: a szolgáltató számviteli törvény szerinti nettó árbevétele.

98. Nettó elkerülhető költség: az a költség, amelyet a hatékony szolgáltató az egyetemes szolgáltatási kötelezettség hiányában el tudna kerülni. A nettó elkerülhető költség számításakor figyelembe kell venni azokat a bevételeket és egyéb (közvetett) hasznokat, amelyeket az egyetemes szolgáltatás nyújtásának megszüntetésével a szolgáltató elveszítene.

99. Nyilvános adatkicserélő szolgáltatás: természetes vagy jogi személy nyilvános adatkicserélő szolgáltató által nyilvános adatkicserélő központ útján nyújtott olyan elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelyet nyilvánosan hozzáférhető feltételrendszer szerint, megkülönböztetéstől mentesen vehetnek igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatók, médiaszolgáltatók és az információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújtó szolgáltatók, adatforgalmaik egymásnak történő átadása céljából.

100. Nyilvános adatkicserélő központ: a nyilvános adatkicserélő szolgáltatás nyújtását lehetővé tevő osztott elektronikus hírközlő hálózat.

101. Nyilvános elektronikus hírközlő hálózat: teljesen vagy elsősorban nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtására használt hálózati végpontok közötti információátvitelt támogató elektronikus hírközlő hálózat.

102. Nyilvános elektronikus hírközlő hálózat üzemeltetője: nyilvános elektronikus hírközlő hálózat, illetve kapcsolódó eszközök feletti rendelkezési vagy használati jogot gyakorló természetes személy, jogi személy vagy egyéb szervezet.

103. Nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás: nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatás, amely nemzeti vagy nemzetközi számozási tervben szereplő hívószám vagy hívószámok segítségével közvetlenül vagy közvetve lehetővé teszi hívások kezdeményezését és fogadását.

104. Nyilvános telefonállomás: bármely felhasználó számára nyilvánosan elérhető telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás igénybevétele céljából hozzáférhetővé tett elektronikus hírközlő végberendezés. A szolgáltatás díjának kiegyenlítése történhet pénzürmével, bankkártyával, illetve egyéb készpénzt helyettesítő fizetési eszközzel.

105. Nyomvonalas és nyomvonal jellegű elektronikus hírközlési építmény: olyan elektronikus hírközlési építmény, amelyet az elektronikus hírközlő hálózat vezetékes összeköttetésének burkoló, tartó, védő, jelző műtárgyai képeznek.

106. Összekapcsolás: egyazon vagy különböző elektronikus hírközlési szolgáltatók által használt elektronikus hírközlő hálózatok fizikai és logikai csatlakoztatása, annak érdekében, hogy az egyik szolgáltató felhasználói információt cserélhessenek ugyanezen vagy másik szolgáltató felhasználóival, illetve elérhessenek más szolgáltatók által nyújtott szolgáltatásokat. A szolgáltatást az összekapcsolásban részes felek vagy a hálózatukhoz hozzáféréssel rendelkező más szolgáltatók nyújthatják.

107. Rádióállomás: egy vagy több adó- vagy vevőberendezés vagy adó- és vevőberendezés-csoport a tartozékokkal együtt, valamely rádiótávközlési szolgálatnak vagy a rádiócsillagászati szolgálatnak egy adott helyen történő megvalósítása céljából.

108. Rádióberendezés: rádiótávközlés – beleértve a rádiómeghatározást – céljából rendeltetésszerűen rádióhullámokat kibocsátó, vevő vagy kibocsátó és vevő villamos vagy elektronikus termék, vagy olyan villamos vagy elektronikus termék, amelyet tartozékokkal, például antennával kell kiegészíteni ahhoz, hogy rádiótávközlés – beleértve a rádiómeghatározást – céljából rendeltetésszerűen rádióhullámokat tudjon kibocsátani, venni vagy kibocsátani és venni.

109. Rádióhullám: olyan, a térben mesterséges vezető nélkül terjedő elektromágneses hullám, amelynek frekvenciája kisebb, mint 3000 GHz.

110. Rádióinterfész: a rádióspektrum szabályozott használatának specifikációja.

111. Rádiós helyi hálózat: kis teljesítményű, harmonizált rádióspektrumot nem kizárólagosan használó vezeték nélküli hozzáférési rendszer, amelynek kis hatótávolsága miatt a más rádióspektrum-használók által a közelben működtetett hasonló rendszerekkel való zavarásának kockázata csekély.

112. Rádióspektrum: a rádióhullámok frekvenciatartománya.

113. Rádiószolgálat: a Nemzetközi Rádiószabályzattal összhangban levő jogszabályban meghatározott rádiótávközlési szolgálat, továbbá a rádiócsillagászati szolgálat.

114. Rádiótávközlő hálózat: olyan elektronikus hírközlő hálózat, amelyben az információátvitel egészben vagy jelentős mértékben rádiófrekvenciás jelek adásával és vételével valósul meg.

115.Referenciaajánlat: a Hatóság határozata alapján a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltató által kötelezően közzétett, a megajánlott hálózati szolgáltatásokat, valamint azok jogi, műszaki, pénzügyi feltételeit részletező ajánlat.

116.Rendkívül nagy kapacitású hálózat: olyan elektronikus hírközlő hálózat, amely legalább a szolgáltatás igénybevételének helyén található elosztási pontig teljes mértékben optikai szálalás elemekből áll, vagy olyan elektronikus hírközlő hálózat, amely a szokásos csúcsidei körülmények mellett hasonló hálózati teljesítményre képes a rendelkezésre álló le- és feltöltési sávszélesség, az ellenálló képesség, a hibával kapcsolatos paraméterek, valamint a késleltetés és a késleltetés változása tekintetében. A hálózati teljesítmény akkor is hasonlóan tekinthető, ha a hálózati végponthoz csatlakozó átviteli közeg különböző tulajdonságainak köszönhetően, a végfelhasználói élmény eltérő.

117.Segélyhívás: személyközi hírközlési szolgáltatások segítségével egy végfelhasználó és a segélyszolgálati állomás között a készenléti segélyszolgálatoktól veszélyhelyzeti segítség kérése és igénybevétele céljából folytatott kommunikáció, ideértve az e-segélyhívást is.

118.Sikertelen hívás: minden olyan telefonhívás (beleértve a beszédalapú – akár hagyományos, akár IP-alapú – telefonálást, az üzenetrögzítővel való kapcsolatot, a konferenciahívást és az adathívást) vagy kiegészítő szolgáltatás (beleértve a hívástovábbítást és hívásátírányítást), amelynél a hálózati kapcsolat sikeresen létrejött, de a hívás megválaszolatlan maradt (nem fogadott vagy elutasított hívás), illetve hálózatkezelői beavatkozás miatt a létrejött kapcsolat automatikusan azonnali bontásra került (foglalt, kikapcsolt vagy más okból nem elérhető állomás hívása).

119.SMS: rövid, szöveges üzenetszolgáltatás.

120.Segélyszolgálati állomás (közbiztonsági válaszpon): konkrét helyszín, ahol segélyhívási célú közlések hatóság vagy valamely, a tagállam által elismert magánszervezet felelősségi körébe tartozó első fogadása történik.

121.SIM-kártya: az előfizető mobil rádiótelefon-hálózaton belüli azonosítását szolgáló adatokat, illetve a mobil rádiótelefon-szolgáltatás igénybevételéhez szükséges információkat tartalmazó kártya vagy beépített modul. A beépített modul tartalma távolról beállítható és módosítható is lehet (eSIM).

122.Számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás: olyan személyközi hírközlési szolgáltatás, amelynél a kapcsolat kiosztott számozási erőforrások, nemzeti vagy nemzetközi számozási tervben szereplő hívószám vagy hívószámok igénybevételével valósul meg, vagy amely kommunikációt tesz lehetővé nemzeti, illetve nemzetközi számozási tervben szereplő hívószámra vagy hívószámokra.

123.Számfüggetlen személyközi hírközlési szolgáltatás: olyan személyközi hírközlési szolgáltatás, amelynél a kapcsolat nem kiosztott számozási erőforrások, nem a nemzeti vagy nemzetközi számozási tervben szereplő hívószám vagy hívószámok igénybevételével valósul meg és amely nem tesz lehetővé kommunikációt nemzeti, illetve nemzetközi számozási tervben szereplő hívószámra vagy hívószámokra.

124.Személyközi hírközlési szolgáltatás: olyan, más részére általában díjazás ellenében elektronikus hírközlő hálózatokon nyújtott szolgáltatás, amely véges számú személy közötti közvetlen, interaktív információcserét tesz lehetővé, és amelyben a kommunikációt kezdeményező vagy az abban részt vevő személyek határozzák meg az információcserében résztvevő fogadót, illetve fogadókat. Nem minősülnek személyközi hírközlési szolgáltatásnak azok a szolgáltatások, amelyek a személyközi, interaktív kommunikációt egy másik szolgáltatáshoz szorosan kapcsolódó, csekély jelentőségű, csupán kiegészítő funkcióként teszik lehetővé.

125.Transznacionális piac: az Európai Unióra vagy annak jelentős részére kiterjedő, a Kódex 65. cikke szerinti eljárásban meghatározott, egynél több tagállamban elhelyezkedő piac.

126.Tartós adathordozó: a technológia adott fejlettségi szintjén elérhető olyan eszköz, illetve platform, amely lehetővé teszi az adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését. Ilyen eszköz különösen a papír, az USB-kulcs, a CD-ROM, a DVD-ROM, a memóriakártya, a számítógép merevlemeze, az elektronikus levél, illetve az elektronikus tárhely.

127.Titkos információgyűjtés, illetve leplezett eszközök alkalmazása: az elektronikus hírközlő hálózaton és elektronikus hírközlő eszközökkel az elektronikus hírközlési tevékenység során, illetve azzal összefüggésben keletkezett, továbbított információk, adatok kiválasztása, kicsatolása, technikai eszközzel történő rögzítése és megismerése az arra jogosult szervek által.

128.Továbbfejlesztett digitális vevődekóder: a digitális interaktív televíziós szolgáltatások vételére képes, televíziókészülékhez való csatlakoztatásra szánt vagy a televíziókészülékbe integrált kiegészítő egység.

129.Úrszegmens: műholdas távközlési rendszer része, amely magában foglalja a műholdat és a műholdkövetési, távmérési és távvezérlési funkciókat, valamint a műholdak részére logisztikai támogatást nyújtó földi berendezéseket.

130. Üzleti előfizető: olyan előfizető, aki vagy amely nem minősül egyéni előfizetőnek.

131. Üzleti titok: az üzleti titok védelméről szóló 2018. évi LIV. törvény 1. § (1) bekezdése szerinti üzleti titok.

132. Vállalkozás: az a természetes vagy jogi személy, akinek vagy amelynek Magyarország területén tanúsított, vagy hatásaiban itt érvényesülő piaci magatartása részben vagy egészben Magyarország területén nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódik.

133. Végfelhasználó: olyan felhasználó, aki az adott hálózati végpontot saját érdekkörében használja, és azon nem nyújt nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást vagy nem biztosít nyilvános elektronikus hírközlő hálózatot.

134. Végfelhasználói hozzáférés felett rendelkező vállalkozás: azon vállalkozás, amely a végfelhasználó valamely elektronikus hírközlő hálózathoz vagy annak részéhez történő fizikai vagy logikai csatlakoztatása felett rendelkezési jogot gyakorol.

135. Virtuális helymegosztás: olyan helymegosztás, amelynek során a helymegosztásra jogosult szolgáltató megbízásából a kötelezett szolgáltató birtokolja és üzemelteti a rendezőhöz kapcsolódó azon berendezéseket, amelyek a jogosult szolgáltató igényeit elégítik ki.

Eszr-ben használt fogalmak:

a) előfizetői panasz: előfizetői szerződés alapján igénybe vett 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;

b) hibabejelentés: az előfizető olyan bejelentése, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos;

c) kisvállalkozás: a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: Kkv. tv.) 3. § (2) bekezdésében meghatározott fogalom;

d) közhasznú szervezet: az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról szóló 2011. évi CLXXV. törvény 32. § (1) bekezdésében közhasznúként meghatározott szervezet;

e) mikrovállalkozás: a Kkv. tv. 3. § (3) bekezdésében meghatározott fogalom;

f) szolgáltatáscsomag: olyan csomag, amely több elektronikus hírközlési szolgáltatásból, egy vagy több elektronikus hírközlési szolgáltatásból és elektronikus hírközlő végberendezésből, vagy elektronikus hírközlési szolgáltatásból és más szolgáltatásból áll, és amelyet a szolgáltató ugyanazon szerződés vagy egymással szorosan összefüggő szerződések keretében nyújt vagy értékesít a felhasználók számára.

## 6. sz. Melléklet Számhordozás

*A Szolgáltatóváltásról és a Számhordozásról szóló Elnöki rendelet hatálya kiterjed:*

- a) az előfizetőkhez hívószámot rendelő és az internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatóra (a továbbiakban: szolgáltató), valamint
- b) az előfizetőre, a számhasználóra és a felhasználóra terjed ki.

*Fogalmak a rendelet alkalmazásában:*

1. 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 átviszi;
2. 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;
3. berendezés kód: a szolgáltató által adott háromjegyű számból álló kód, amely földrajzi szám esetében megjelöli azt a kapcsolási eszközt, amelyhez a hordozott szám előfizetője csatlakozik, vagy azt az összekapcsolási pontot, amelyen keresztül a hordozott szám előfizetője közvetlenül elérhető;
4. együttműködési teszt: a szolgáltató elméleti és műszaki alkalmasságának ellenőrzése a központi referencia adatbázis használatához;
5. hatóság: a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala;
6. hely szerinti számhordozás: helyhez kötött telefonszolgáltatásnál vagy hangszolgáltatásnál az előfizetői szám megtartása a számozási körzeten belül, az igénybevétel helyének vagy technológiájának – az irányítási információ változásával járó – megváltoztatása esetén;
7. 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 végződtető hálózata felé továbbítja;
8. hordozott szám: az előfizetői szerződésben szereplő azon szám, amelyet az előfizető az átadó szolgáltatótól az átvevő szolgáltatóhoz való áttéréskor, vagy helyhez kötött telefonszolgáltatás vagy hangszolgáltatás esetén a számozási körzeten belül az igénybevétel helyének vagy technológiájának – hívásirányítási információ változásával járó – megváltoztatásakor megtart;
9. irányítási információ: a hordozott számot, a hozzá tartozó irányítási számot és az érvényesség időtartamát tartalmazó információ;
10. irányítási szám: szolgáltatókódból és berendezés kódból álló információ, amely a hordozott számokra irányuló hívások és jelzések megfelelő irányítását teszi lehetővé;
11. irányítást végző szolgáltató: az a szolgáltató, amely a hívások vagy jelzések hordozott számokra való irányításához szükséges irányítási számot a hívásba vagy jelzésbe beiktatja;
12. jelzésirányítás: az a hálózati funkció, amely a hívásirányításon kívüli, a számhordozás során is biztosítandó szolgáltatások megvalósításához szükséges jelzéseket elemzi, és hordozott számok esetén beilleszti a valós végződésre utaló jelzésirányítási információt, és a jelzést a valós végződtető hálózat felé irányítja;
13. jelzés relé funkció: olyan jelzeshálózati funkció, amely mind a hívásfelépítéssel kapcsolatos, mind a hívásfelépítéstől független jelzésüzenetek esetében képes a hordozott számok felismerésére és szükség esetén azok irányítási információval való ellátására;
14. kapcsolattartó: az a személy, aki jogosult a szolgáltató nevében a központi referencia adatbázissal kapcsolatos adminisztratív kérdésekben eljárni;
15. késleltetés: a szolgáltatóváltási vagy számhordozási megállapodásban rögzített nap és a szolgáltatáskiesés nélkül végrehajtott szolgáltatóváltás vagy számhordozás napja közötti, napokban kifejezett időtartam, minden megkezdett napot teljes napnak számítva;
16. központi referencia adatbázis, vagy KRA: az a számhordozás érdekében létrehozott rendszer, amely tartalmazza és kezeli az összes hordozott számmal kapcsolatos irányítási információt, valamint a szolgáltatók e rendeletben meghatározott adatait, továbbá elektronikus adatkapcsolaton keresztül biztosítja az irányítási adatok összegyűjtését és a szolgáltatók, valamint más jogszabály alapján erre jogosultak részére való szétosztását;
17. számátadási időablak: minden munkanap 20 órától kezdődő 4 óra hosszúságú időtartomány, amelyben a számhordozás és számmezőátadás érvényesítéséhez szükséges műszaki intézkedéseket

a szolgáltatók végrehajtják, és amely időtartam alatt a számátadással érintett számokon a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;

18. számhasználó: az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről és az azonosítógazdálkodás rendjéről szóló NMHH rendelet szerinti számhasználó;

19. számhordozás kezdeményezője: a számhordozási eljárás kezdeményezésére jogosult előfizető, számhasználó, és az utólagos számhordozás esetén a megszűnt előfizetői szerződés előfizetője;

20. számhordozási megállapodás: a számhordozásra vonatkozó igénybejelentés alapján a számhordozás kezdeményezője és az átvevő szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely a hordozandó összes számot és a hordozások számátadási időablakát is tartalmazza;

21. szolgáltatáskiesés: szolgáltatóváltás vagy számhordozás esetén a szolgáltatás átadó szolgáltatónál történő megszűnése és az átvevő szolgáltatónál való megkezdése közötti, napokban kifejezett időtartam, minden megkezdett napot teljes napnak számítva;

22. szolgáltatóváltási megállapodás: az internet-hozzáférési szolgáltatóváltásra vonatkozó igénybejelentés alapján az előfizető és az átvevő szolgáltató között létrejövő megállapodás, amely az átadó szolgáltatónál megszüntetendő szolgáltatásokat és a szolgáltatóváltás dátumát is tartalmazza;

23. szolgáltatókód: a hatóság által adott háromjegyű számból álló kód, amely a KRA-ban a szolgáltatót, vagy a szolgáltató üzletág részegységét jelöli;

24. tranzakció: egy adott szám vagy számtartomány átadására, egy hordozott szám vagy számtartomány hordozottságának vagy számhasználatának megszüntetésére, továbbá a KRA adatainak letöltésére vonatkozó, a KRA-ban rögzített, tranzakcióazonosítóval ellátott bejelentési, jóváhagyási, módosítási, törlési vagy letöltési művelet;

25. tranzakcióazonosító: a szolgáltató vagy a hatóság által adott egyedi azonosító;

26. tranzakciózárás: a számátadási időablak kezdetét 8 órával megelőző időpont, amely után a KRA az adott számátadási időablakra vonatkozó tranzakciót – letöltési művelet kivételével – nem fogad el;

27. 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 átadó szolgáltató és a megszűnt előfizetői szerződés előfizetője által megbízott átvevő szolgáltató között;

28. üzenet: a KRA-ból a szolgáltató által letöltendő, a KRA által elektronikus formában tárolt, a szolgáltatót érintő, számhordozással kapcsolatos információ.

#### *Számhordozhatóság általános szabályai*

- A gépek közötti szolgáltatás számmezők (SHS = 71), az üzleti hálózati számmezők (SHS = 38), és a 14 kezdetű díjmentes szolgáltatás rövid számok esetében a szolgáltató lehetővé teszi a szolgáltatóváltást az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről és az azonosítógazdálkodás rendjéről szóló NMHH rendeletben (a továbbiakban: ANFT rendelet) meghatározott azonosítóátadás hatósági eljárás keretében.

- Az ANFT rendeletben meghatározott földrajzi, mobil, díjmentes (SHS = 80), emelt díjas (SHS = 90, 91), valamint nomadikus (SHS = 21) belföldi számokon nyújtott számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatás esetében a szolgáltatónak biztosítania kell a számhordozhatóságot.

- A helyhez kötött telefonszolgáltatást vagy hangszolgáltatást nyújtó szolgáltató lehetővé teheti a földrajzi szám megtartását az igénybevétel helyének számozási körzeten belül történő megváltoztatása, vagy a szolgáltatás nyújtás technológiájának megváltozása esetén hely szerinti számhordozás igénybevételével.

- A szolgáltatók a szolgáltatóváltás és számhordozás jogát, az utólagos számhordozást is ideértve, nem korlátozhatják.

- 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 szolgáltatóváltási és 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 szolgáltatóváltási és 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 számhordozás szolgáltatókra vonatkozó szabályai*

(1) A számhordozási eljárás zavartalansága és a szolgáltatók közötti együttműködés érdekében a szolgáltatók egymás felé a számhordozási eljárások lebonyolítására fenntartott folyamatos elérhetőséget, legalább e-mail-címet és telefonszámot biztosítanak.

(2) Ha számhordozás esetén a hívott szám hívásának díjazása megváltozhat amiatt, hogy a hívó fél szolgáltatója különböző díjazást alkalmaz a földrajzi, a mobil vagy a nomadikus számok különböző szolgáltatók felé irányuló hívásánál, a hívó fél szolgáltatója a hívó számára, a hívás előtt közvetlenül, saját hálózatából díjmentes tájékoztatói lehetőséget biztosít ügyfélszolgálati, vagy egyéb díjmentesen hívható számán keresztül, vagy díjmentes alkalmazás igénybevételével arról, hogy a hívott szám melyik szolgáltató előfizetőjét azonosítja. Ezen adatot a hívásrészletezőn is fel kell tüntetni.

(3) Az átadó szolgáltató a fennálló szerződésben szereplő, hordozásra kerülő számokon nyújtott szolgáltatások folyamatoságát a számátadási időablak kezdetéig biztosítja.

(4) Azon szolgáltatáscsomagnak, amely tartalmaz a 3. § (3) bekezdése szerinti számfüggő személyközi elektronikus hírközlési szolgáltatást, a számhordozásban nem érintett szolgáltatásaira vonatkozó szolgáltatóváltást a számátadási időablak napján kell végrehajtani úgy, hogy a szolgáltatáskiesés nem haladhatja meg az egy munkanapot.

(5) A számhordozás sikertelensége esetén az átvevő szolgáltató egyeztetést kezdeményez az átadó szolgáltatóval a szolgáltatás nyújtásának lehető legrövidebb időn belül történő megvalósításáról. Ha ehhez az átadó szolgáltatásának visszaállítása szükséges, akkor az átadó szolgáltató mindaddig változatlan feltételekkel fenntartja szolgáltatásait, amíg a számhordozás eredményesen megtörténik.

(6) A szolgáltatáscsomag átadásával, valamint a hálózati szolgáltatással együtt megvalósuló számhordozás, a díjmentes szolgáltatás, az emelt díjas 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 átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatóval – és szükség esetén a számhordozás kezdeményezőjével – előzetesen egyeztet.

(7) Az átvevő szolgáltató az előfizető részére a számhordozás kezdeményezésétől a számhordozás sikeres megvalósulásáig ideiglenes számot biztosíthat. Sikertelen számhordozás esetén az ideiglenes számon nyújtott szolgáltatás alapját képező előfizetői szerződést az előfizető az Eht. 134. § (15) és (15b) bekezdése szerint hátrányos jogkövetkezmények nélkül felmondhatja.

(8) Ha a (7) bekezdés szerinti ideiglenes számon nyújtott szolgáltatás időtartama nem haladja meg a 30 napot, az ideiglenes szám használatára az ANFT rendeletben meghatározott, a szám új előfizetőhöz rendelkezésére vonatkozó korlátozás nem alkalmazandó.

#### *A számhordozhatóság díjai*

(1) A szolgáltató a határozott időtartamra kedvezményesen vagy egyéb módon kedvezményesen értékesített készülék ellenértékének kifizetését vagy az átvevő szolgáltató (3) bekezdés szerinti nyilatkozatának kézhezvételét követően a készülék hálózati zárát az előfizető kérésére külön díjazás nélkül haladéktalanul feloldja.

(2) Összefüggő számtartomány hordozása esetében az átadó szolgáltató a számhordozás igénybevételéért az átvevő szolgáltató által fizetendő hordozásonkénti egyszeri díjat az összefüggő számtartomány mint egy egység hordozásával összefüggésben felmerült indokolt költségek alapján határozza meg. Összefüggő tartomány részleges hordozása esetén az átadó szolgáltató az elhordozott számokra az egyedi számok hordozására megállapított díját alkalmazhatja.

(3) Az előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben az előfizetői szerződés számhordozás miatti megszűnéséig az előfizetői szerződés alapján keletkező számlatartozását, és az Eht. 134. § (15a) bekezdése szerinti, az előfizető által igénybe vett kedvezmények megtérítését az átvevő szolgáltató átvállalhatja. Erről az átvevő szolgáltató nyilatkozik az átadó szolgáltatónak. Átvállalás hiányában az előfizető a számlatartozást, és az Eht. 134. § (15a) bekezdése szerinti, az előfizető által igénybe vett kedvezményeket az átadó szolgáltató által kiállított számla alapján a számhordozás kezdeményezését követően az átadó szolgáltatótól fizeti meg.

(4) Az átvevő szolgáltató jogosult az előfizető részére a (3) bekezdés szerint átvállalt tartozását kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

(5) A felhasználó az átadó szolgáltatónál kérelmezheti az előrefizetett szolgáltatás fennmaradó összegének visszatérítését a számhordozást vagy utólagos számhordozást követő 30 napon belül. A fennmaradó összeg visszatérítése akkor lehet díjköteles, ha ezt az előfizetői szerződés rögzítette. E díjnak arányosnak és összemérhetőnek kell lennie az átadó szolgáltatónál a visszatérítés nyújtása során jelentkező tényleges költségekkel.

#### *5. A számhordozás feltételei*

(1) A számhordozás kezdeményezőjét az átvevő szolgáltató az általános szerződési feltételeiben meghatározott módon, és az átadó szolgáltatóval kötött előfizetői szerződésben foglalt adatok alapján azonosítja.

(2) Az átvevő szolgáltató befogadja a számhordozási igényt, ha a számhordozás kezdeményezőjével előfizetői vagy számhasználati szerződést köt.

(3) Az előfizető az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződésében szereplő valamennyi számra vagy egyes számokra kérheti a számhordozást. Egy adott hálózati végponthoz rendelt egybefüggő számtartomány az 5. § (6) bekezdése és 6. § (2) bekezdése szerint részlegesen is hordozható.

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

(5) Az előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, más szolgáltató alatt érte bármely előző szolgáltatót is.

(6) Ha az előfizetői szerződés az előfizető általi felmondással szűnt meg, a volt előfizető utólagos számhordozást kezdeményezhet a megszünt 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.

(7) Ha a megszünt előfizetői szerződés volt előfizetője a számhordozási igénybejelentés napján jogosult az utólagos számhordozásra, ez a jogosultság az átvevő szolgáltató 8. § (6) bekezdése szerinti jelzése alapján az átadó szolgáltatónál fennmarad az igény 8. § (5) bekezdése szerinti megküldéséig, és elutasítás esetén az igény 10. § (3) bekezdése szerinti ismételt benyújtásáig, a számhordozás megvalósítására kitűzött számátadási időablaktól függetlenül.

(8) A megszünt előfizetői szerződés volt előfizetője az utólagos számhordozás kezdeményezésére nyitva álló időtartam alatt a számra a korábbi szolgáltatójával is jogosult előfizetői szerződést kötni.

(9) Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt akkor tagadhatja meg, ha

a) a számhordozás kezdeményezője nem azonosítható az (1) bekezdés alapján;

b) a számhordozás kezdeményezőjének a számhordozási igény átvevő szolgáltató részére történt bejelentése időpontjában az átadó szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelyről az átadó szolgáltató a számhordozás kezdeményezőjét az Eht. 144. §-a szerint igazolhatóan értesítette;

c) az 5. § (6) bekezdése szerinti esetekben további egyeztetés szükséges, vagy d) a (6) bekezdés szerinti utólagos számhordozásra a megszünt előfizetői szerződés előfizetője nem jogosult.

(10) Az átadó 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.

(11) Ha a számhordozás számhordozási megállapodás nélkül, vagy nem az átadó szolgáltató előfizetői vagy számhasználati szerződésében szereplő előfizető vagy számhasználó kérésére történt meg, az átvevő szolgáltatónál a szolgáltatást meg kell szüntetni, és az átadó szolgáltató előfizetőjének vagy számhasználójának kérésére a szolgáltatást az átadó szolgáltatónál haladéktalanul vissza kell állítani. Utólagos számhordozás esetén a megszünt előfizetői szerződésben szereplő előfizető – ha utólagos számhordozásra jogosult – visszakapja e jogosultságát. Az átvevő szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásért díjat nem számíthat fel.

#### *6. Számhordozási eljárás*

1. A számhordozás kezdeményezője – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az átvevő szolgáltatónak jelenti be a számhordozási igényét. Ha az előfizetői vagy számhasználati szerződés megkötésének feltételei teljesülnek, az igénybejelentés során

- a) az átvevő szolgáltató azonosítja a számhordozás kezdeményezőjét, és új szerződést köt;
- b) az átvevő szolgáltató és a számhordozás kezdeményezője számhordozási megállapodásban rögzíti az elhordozni kívánt számokat és a számátadási időablakot, amely alatt a számhordozás megtörténik, valamint szolgáltatáscsomag esetén a további szolgáltatásokat; továbbá
- c) a számhordozás kezdeményezője az átvevő szolgáltatónak megbízást ad a számhordozás és szolgáltatóváltás lebonyolítására.

2. A számhordozás kezdeményezője és az átvevő szolgáltató a számátadási időablakot a számhordozás kezdeményezőjének igényétől és a számhordozás műszaki feltételeitől függően közösen állapítják meg, amely során a szolgáltató felajánlja a legközelebbi számátadási időablakot. Indokolt akadályoztatás hiányában a munkanapon 16 óráig beérkezett igénybejelentés esetén a bejelentést követő második munkanap számátadási időablakát kell felajánlani.

3. Ha az 5. § (6) bekezdése szerinti esetekben a számátadási időablak az igénybejelentéssel egyidejűleg nem állapítható meg, a szükséges egyeztetések és vizsgálatok lefolytatásával az (1) bekezdés b) pontja szerinti számhordozási megállapodást az igénybejelentéstől számított 5 munkanapon belül meg kell kötni.

4. Az átvevő szolgáltató a számhordozási igénybejelentésnek megfelelő módon tájékoztatja a számhordozás kezdeményezőjét arról, hogy

a) a számátadási időablak alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;

b) a hangposta üzenetek nem vihetők át;

c) az átadó szolgáltató által kedvezménnyel értékesített, hálózati zárral ellátott készülék akkor használható az átvevő szolgáltató hálózatában, ha az átadó szolgáltató a hálózati zárat a 6. § (1) bekezdése szerint feloldotta;

d) az előrefizetett szolgáltatás esetén a fel nem használt összeg számhordozás után az átadó szolgáltatónál a 6. § (5) bekezdése szerint visszaigényelhető;

e) az előfizető a 6. § (3) bekezdése szerinti tartozását az átadó szolgáltatónál fizeti meg, vagy – ha az átvevő szolgáltató a tartozást átvállalta – a 6. § (4) bekezdése szerint jár el;

f) az 5. § (6) bekezdése szerinti esetekben a számhordozási megállapodás megkötéséhez az átvevő szolgáltató a számhordozást az átadó szolgáltatóval egyezteti, amely az előfizető vagy számhasználó közreműködését is igényelheti; valamint

g) a számhordozás késedelmes megvalósítása, és egy munkanapot meghaladó szolgáltatáskiesés esetén az átvevő szolgáltató az előfizetőnek vagy számhasználónak kompenzációt fizet.

5. Az átvevő szolgáltató a számhordozási megállapodásban rögzített igényről a munkanapon 16 óráig rögzített számhordozási megállapodás esetén az átadó szolgáltatót az adott munkanapon 20 óráig, későbbi rögzítés esetén a következő munkanapon 20 óráig értesíti.

6. Az utólagos számhordozásra vonatkozó igényt az átvevő szolgáltató minden esetben – az 5. § (6) bekezdése szerinti eseteket is beleértve – jelzi az átadó szolgáltatónak.

7. Az átvevő szolgáltató a számhordozást a 17. § (1) bekezdése szerint a KRA-nak bejelenti. (8) Az átadó szolgáltatóval fennálló előfizetői szerződés vagy számhasználói szerződés a sikeresen végrehajtott számhordozás megvalósulásával megszűnik, vagy a 7. § (4) bekezdése szerint módosul.

- Az átadó szolgáltató a számhordozás elfogadásáról vagy elutasításáról és annak indokáról legkésőbb az átvevő szolgáltató általi értesítést követő munkanapon 20 óráig értesíti az átvevő szolgáltatót.

- Az átadó szolgáltató a bejelentett számhordozást a KRA-ban a 23/2020 NMHH rendelet 17. § (2) bekezdése szerint jóváhagyja vagy elutasítja.

*A számhordozás a 23/2020 NMHH rendelet 7. § (9) bekezdésében meghatározott okból utasítható el.*

2. A számhordozási igény elutasításáról az átvevő szolgáltató a számhordozás kezdeményezőjét az Eht. 144. § (4) bekezdésének megfelelően az elutasítástól számított egy munkanapon belül értesíti.

3. A számhordozási eljárásához kapcsolódó határidők a számhordozás kezdeményezőjének újabb azonosítását, vagy a 7. § (9) bekezdés b) pontja szerint lejárt követelések kiegyenlítésének a számhordozás kezdeményezője általi bejelentését követően a hordozási igény átvevő szolgáltató részére történő ismételt benyújtásának napján újrakezdődnek. Utólagos számhordozás elutasítása esetén az ismételt igény az elutasítást követő 15 napon belül nyújtható be.

4. A számhordozás kezdeményezője a számhordozási igényét az átvevő szolgáltatónál a számátadási időablakot megelőző második munkanapon 16 óráig visszavonhatja, ez esetben az átvevő szolgáltató
5. A számátadási időablak megállapodással, igazolható módon módosítható.

#### *Kompensáció*

- (1) Az átvevő szolgáltató internet-hozzáférési szolgáltatóváltás esetén az előfizető, vagy számhordozási eljárás esetén a számhordozás kezdeményezője részére kompenzációt fizet,
- a) ha a szolgáltatóváltás és számhordozás során a megállapodásban rögzített szolgáltatásra vagy a szolgáltatáscsomag bármely elemére a szolgáltatáskiesés meghaladja az egy munkanapot, vagy
- b) ha a szolgáltatóváltás és számhordozás késleltetve – ideértve a karbantartási és beszerelési időpontok elmulasztásának esetét is –, nem a megállapodás szerinti napon történik meg.
- (2) A kompenzáció megállapodásonként számítandó, mértéke nem függ a számhordozási megállapodásban szereplő számok vagy a szolgáltatóváltásban érintett szolgáltatások számától. (3) A kompenzáció összege szolgáltatáskiesés esetén az egy munkanapot meghaladó minden további napra 10 000 Ft, de legfeljebb 50 000 Ft.
- (4) Késleltetés esetén a kompenzáció összege 5000 Ft naponként, de legfeljebb 25 000 Ft.
- (5) Ha a szolgáltatóváltás a 4. § (14) bekezdése szerint, vagy a számhordozás a 7. § (11) bekezdése szerint valósult meg, a szolgáltatás átadó szolgáltatónál való visszaállításáig okozott szolgáltatáskiesésre az előfizetőt vagy számhasználót az átadó szolgáltatótól a (2) és (3) bekezdés szerinti kompenzáció illeti meg.
- (6) Nem jogosult az előfizető vagy a számhasználó kompenzációra, ha a szolgáltatáskiesést vagy késleltetést az előfizető, a számhasználó, vagy harmadik személy okozta azzal, hogy a műszaki megvalósításhoz szükséges tevékenységet a szolgáltató részére nem tette lehetővé.

#### *Kompensáció megtérítése*

1. Az átvevő szolgáltató a kompenzáció összegét – a (4) bekezdésben foglalt kivétellel – az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet 3. § (4) bekezdésének alkalmazásával téríti meg.
2. Az átadó szolgáltató a kompenzáció összegét az átvevő szolgáltató kérésére az átvevő szolgáltató részére megtéríti, ha a szolgáltatáskiesés vagy késleltetés oka az, hogy az átadó szolgáltató a számhordozási igényt
- a) indokolás nélkül elutasította;
- b) a számhordozás kezdeményezőjének megfelelő azonosítása ellenére elutasította;
- c) nem a 23/2020 NMHH rendelet 7. § (9) bekezdés b) pontja szerint lejárt és értesített tartozás miatt utasította el;
- d) a 23/2020 NMHH rendelet 9. § (1) bekezdése szerinti elfogadást követően a KRA-ban elutasította; vagy
- e) a műszaki feltételek biztosításához szükséges tevékenységet nem végezte el a megállapodás szerinti határidővel.
3. A 23/2020 NMHH rendelet 11. § (5) bekezdése szerinti esetben a kompenzáció összegét az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltató részére megtéríti.
4. A KRA-nak a hatóság által – a 23/2020 NMHH rendelet 22. § (9) bekezdése szerint – igazolt hibája esetén a 11. § (4) bekezdése szerinti kompenzáció összegét az átvevő szolgáltató kérésére a hatóság az átvevő szolgáltató részére megtéríti. Ebben az esetben az átvevő szolgáltató a kompenzáció összegét közvetlenül az előfizető vagy számhasználó részére egy összegben fizeti meg.

#### *8. A hívás- és jelzésirányítás hordozott számokra*

- (1) A hordozott számokra irányuló hívások megfelelő irányításáért az a szolgáltató a felelős,
- a) amelynek a hálózatában a hívást belföldön kezdeményezik, vagy
- b) amely a hívást a nemzetközi hálózatból fogadja.
- (2) A hordozott mobil számokra irányuló SMS és MMS üzenetek jelzésirányításáért
- a) az a szolgáltató a felelős, amelynek a hálózatából a szolgáltatás igénybevételét kezdeményezték, vagy
- b) az a szolgáltató a felelős, amely a szolgáltatás kezdeményezését a nemzetközi hálózatból fogadja, valamint

c) az a mobil rádiótelefon-szolgáltató felelős, amelyhez a nemzetközi hálózattal rendelkező szolgáltató azt továbbította.

(3) A hívásirányításra a „lekérdezés minden hívásnál” (All Call Query) módszert kell alkalmazni, amelyben az irányítási információt tartalmazó adatbázis lekérdezését minden hívás során végrehajtják. A hívásirányításra és az SMS és MMS jelzés irányítására a mobil rádiótelefon-hálózatokban a jelzés relé funkció és egyéb, erre alkalmas szabványos eljárás is alkalmazható.

(4) A hívásirányításra – a „lekérdezés minden hívásnál” módszer helyett – a „lekérdezés bontásnál” (Query on Release) módszer is alkalmazható, amelyben az irányítási információt tartalmazó adatbázis lekérdezése abban az esetben történik, ha a hívott szám eredeti szolgáltatója hordozott számot jelez. Ennek érdekében a hívott szám eredeti szolgáltatója hordozott számok esetén biztosítja a hordozott számot jelző bontás kódot.

(5) A hordozott számról kezdeményezett segélyhívás irányítását az átvevő szolgáltató biztosítja a segélyhívást fogadó szolgálatokkal kötött megállapodásnak megfelelően.

(6) A hívásirányításért és jelzésirányításért felelős szolgáltató az irányítás elvégzésével más szolgáltatót is megbízhat.

(7) A hívás- és jelzésirányításért felelős szolgáltató, vagy az általa megbízott szolgáltató az irányítás hordozott számoknak megfelelő módosítását a számátadási időablakban végrehajtja.

(8) A hordozott számot tartalmazó számmező használatára jogosult szolgáltató a hordozott számokra a hordozott szám beállítását a számhordozás és a számmező átadás számátadási időablakában elvégzi.

(9) Egybefüggő számtartomány számainak részleges hordozása esetén az egybefüggő számmező feloldását, a hordozott és a nem hordozott számok beállítását az átadó szolgáltató a számhordozás és a számtartomány átadás számátadási időablakában elvégzi.

(10) A hívásirányítás és a hívások továbbításának járulékos többletköltségeit a szolgáltatók között hordozott számra irányuló hívás irányításáért az (1) bekezdés szerinti, a jelzésirányítás költségeit a (2) bekezdés szerinti felelős szolgáltató viseli.

### **ELŐFIZETŐI NYILATKOZAT Számhordozás igénybevételéhez**

Alulírott ....., mint a ..... (telephely:.....) képviselője a Hírközlésről szóló 2003. évi C. Tv. 182. § (2) bekezdése és a 2/2012 és azt módosító 13/2012. számú NMHH Elnöki rendelet alapján a számhordozhatóságra biztosított lehetőséggel élve az alábbi adataim megadásával úgy nyilatkozom, hogy vezetékes távbeszélő szolgáltatásra az ..... **Kft.-t** mint **számhordozási kiegészítő szolgáltatót** és szerződéses partnerét, a részemre ezen kiegészítést meghaladó terjedelemben **telefon szolgáltatást** nyújtó ..... **Kft.-t** választom, és e szolgáltatásra előfizetői szerződést kötök, melynek során az alább rögzített kapcsolási számokat meg kívánom tartani.

Az alább rögzített kapcsolási számokra vonatkozóan a .....-l megkötött előfizetői szerződéssel rendelkezem és tudomásul veszem, hogy ez az előfizetői szerződésem ezen kapcsolási számok vonatkozásában megszűnik.

Kijelentem, hogy a ..... felé lejárt számlatartozásom nincs. Ügyfélszám:

Kérem, hogy a szolgáltatók a számhordozást úgy tervezzék meg, hogy legkésőbb

2011.....-től már üzemeljen a hordozott szám.

<b>Előfizető neve:</b>	
<b>Cégjegyzékszám:</b>	
<b>Székhely:</b>	
<b>Telephely:</b>	

#### **A telefonszám(ok), melyekre a számhordozás szolgáltatást beállíthatni kívánja:**

Hozzájárulok ahhoz, hogy a(z) ..... a fentiek szerinti adataimat a ..... Kft., számára a számhordozás beállítása érdekében átadja.

Kelt: ....., **20.** ..

\_\_\_\_\_  
Előfizető aláírása

## 7. sz. Melléklet Szolgáltatási területek

### Település lista

Helyhez kötött szolgáltatási területek

8400	Ajka	7352	Györe	8095	Pákozd
9982	Apátistvánfalva	5711	Gyula	7625	Pécs
9351	Babót	4251	Hajdúsámson	7634	Pécs
2660	Balassagyarmat	4200	Hajdúszoboszló	7636	Pécs
5600	Békéscsaba	8192	Hajmáskér	2081	Piliscsaba
2051	Biatorbágy	2314	Halásztelek	2084	Piliszentiván
7754	Bóly	9931	Ivánc	2098	Pilisszentkereszt
2644	Borsosberény	5055	Jászládány	2300	Ráckeve
2040	Budaörs	6133	Jászszentlászló	2651	Rétság
	Budapest 1.ker.	8146	Jenő	9954	Rönök
	Budapest 2. ker.	7400	Kaposvár	6762	Sándorfalva
	Budapest 3. ker.	9330	Kapuvár	4272	Sáránd
	Budapest 4. ker.	3396	Kerecsend	8600	Siófok
	Budapest 5. ker.	8360	Keszthely	9400	Sopron
	Budapest 6. ker.	9982	Kétyölgy	8330	Sümeg
	Budapest 7.ker.	7953	Királyegyháza	8357	Sümegecsehi
	Budapest 8. ker.	6100	Kiskunfélegyháza	2543	Süttő
	Budapest 9.ker.	2143	Kistarcsa	2066	Szár
	Budapest 11. ker.	9900	Körmend	2440	Százhalombatta
	Budapest 20. ker.	9970	Körmend	6721	Szeged
9737	Bük	2851	Környe	5520	Szeghalom
9919	Csákánydoroszló	7535	Lad	8000	Székesfehérvár
8074	Csókakő	8093	Lovasberény	7100	Szekszárd
6135	Csolyospálos	3188	Ludányhalászi	7661	Szellő
4029	Debrecen	3450	Mezőcsát	6600	Szentes
5510	Dévaványa	8341	Mihályfa	9955	Szentgotthárd
2485	Dinnyés	3526	Miskolc	2321	Szigetbecse
6781	Domaszék	4064	Nagyhegyes	2130	Szigetszentmiklós
2330	Dunaharaszti	8800	Nagykanizsa	5000	Szolnok
2120	Dunakeszi	2142	Nagytarcsa	5008	Szolnok-Szandaszőlős
3300	Eger	9096	Nyalka	9700	Szombathely
2451	Ercsi	2723	Nyáregyháza	2022	Tahitótfalu
2500	Esztergom	2712	Nyársapát	2724	Újlengyel
2091	Etyek	2536	Nyergesújfalu	2600	Vác
9431	Fertőd	4400	Nyíregyháza	2167	Vácduka
2483	Gárdony	4481	Nyíregyháza	-	Városlőd
2132	Göd	5900	Sóstóhegy	8445	Vasvár
2100	Gödöllő	2840	Orosháza	9800	Veszprém-Gyulaafirátót
			Oroszlány	8412	Viszák
				9932	Záhony
				4265	Zalaerdőd
				8344	

Nomadikus szolgáltatási területek: (Leskó és nagy Kft átvett ügyfelek)

- 5600 Békéscsaba
- 7754 Bóly
- 2040 Budaörs
- Budapest 11.ker.
- Budapest 14.ker.
- Budapest 18.ker.
- Budapest 19. ker.

Budapest 2. ker.  
Budapest 22. ker.  
Budapest 4. ker.  
Budapest 6. ker.  
9737 Bük  
2330 Dunaharaszti  
2100 Gödöllő  
7352 Györe  
4251 Hajdúsámson  
4200 Hajdúszoboszló  
2314 Halásztelek  
6133 Jászszentlászló  
9330 Kapuvár  
8360 Keszthely  
7535 Lad  
3450 Mezőcsát  
8800 Nagykanizsa  
4551 Nyíregyháza  
2081 Piliscsaba  
9400 Sopron  
5520 Szeghalom  
9955 Szentgotthárd  
5000 Szolnok  
5008 Szolnok-Szandaszőlős  
9700 Szombathely  
2022 Tahitótfalu  
2724 Újlengyel  
8344 Zalaerdőd

## 8. sz. Melléklet Felügyeleti szervek

### 1. NEMZETI MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG

	Cím	Levelezési cím	Telefonszám	Faxszám	Nyitvatartási idő	Telefonszám elérhetősége:
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság	1015 Budapest Ostrom u. 23-25.	1376 Budapest Pf.997.	06 1 457 7100	06 1 468 0680	H.Cs.: 08:00-16:30 P: 8.00-14.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda	1133 Budapest Visegrádi u. 106.	1376 Budapest 62. Pf.997.	06 1 468 0673	06 1 468 0500	H.:Cs.:08:00-16:00 P: 8.00-13.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Pécsi Iroda	7624 Pécs Alkotmány u. 53.	7602 Pécs PFÜ Pf.459.	06 72 508 800	06 72 508 808	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Debreceni Iroda	4025 Debrecen Hatvan u. 43.	4001 Debrecen Pf.230.	06 52 522 122	06 52 417 857	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Miskolci Iroda	3529 Miskolc Csabai kapu 17.	3501 Miskolc Pf.391.	06 46 555 500	06 46 411 475	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Szegedi Iroda	6721 Szeged Csongrádi sgt. 15.	6701 Szeged Pf.689.	06 62 568 300	06 62 568 368	H: 8.00-12.00 Sze: 13.00-16.00 P: 8.00-12.00	H-Cs.:8.00-16.30 P.: 8.00-14.00
Nemzeti Média-	9400 Sopron	9401 Sopron	06 99 518	06 99 518	H: 8.00-	H-Cs.:8.00-

és Hírközlési	Kossuth L. u. 26.	Pf.123.	500	518	12.00	16.30
Hatóság Soproni Iroda					Sze: 13.00- 16.00 P: 8.00- 12.00	P.: 8.00- 14.00

## 2. MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI BIZTOS

	Cím	Levelezési cím	Telefonszám	Faxszám	Honlap
Média- és Hírközlési Biztos	1088 Budapest, Reviczky u. 5.	1433 Budapest Pf. 198.	(06 1) 429 8644	(06 1) 429 8761	<a href="http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu">http://www.mediaeshirkozlesibiztos.hu</a>

## 3. PEST VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

	Cím	Levelezési cím	Telefonszám	Faxszám	E-mail
Pest Vármegyei Kormányhivatal	1052 Budapest, V. kerület Városház utca 7.	1364 Budapest, Pf.: 270	(06 1) 485- 6957, 485-6937	(06 1) 485- 6903	<a href="mailto:hivatal@pest.gov.hu">hivatal@pest.gov.hu</a>

## 4. VÁRMEGYEI (FŐVÁROSI) KORMÁNYHIVATALOK

Baranya vármegye: Baranya Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztálya székhely/levelezési cím: 7630 Pécs, Hengermalom utca 2. tel: (06 72) 795 398 e-mail cím: <a href="mailto:fogyasztovedelem@baranya.gov.hu">fogyasztovedelem@baranya.gov.hu</a>	Bács-Kiskun vármegye: Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely/levelezési cím: 6000 Kecskemét Szent István körút 19/A., tel: (06 76) 795 710 e-mail cím: <a href="mailto:fogyasztovedelem@bacs.gov.hu">fogyasztovedelem@bacs.gov.hu</a>
Békés vármegye: Békés Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály cím: 5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4. tel: (06 66) 546 150 e-mail cím: <a href="mailto:fogyved@bekes.gov.hu">fogyved@bekes.gov.hu</a>	Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye: Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely/levelezési cím: 3525 Miskolc, Városház tér 1., tel: (06 46) 512 971 e-mail cím: <a href="mailto:fogyasztovedelem@borsod.gov.hu">fogyasztovedelem@borsod.gov.hu</a>

<p>Budapest Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely/levelezési cím: 1117 Bp., Prielle Kornélia u. 4/b. tel: (06 1) 450 2598 e-mail cím: <a href="mailto:fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu">fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu</a></p>	<p>Csongrád-Csanád vármegye: Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal Műszaki Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 6728 Szeged, Rákóczi tér 1. tel: (06 62) 680 530 e-mail cím: <a href="mailto:fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu">fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu</a></p>
<p>Fejér vármegye: Fejér Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8. levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936 tel: (06 22) 501 751 e-mail cím: <a href="mailto:fogyved@fejer.gov.hu">fogyved@fejer.gov.hu</a></p>	<p>Győr-Moson-Sopron vármegye: Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 9022 Győr, Türr István u. 7. tel: (06 96) 795 950 e-mail cím: <a href="mailto:fogyasztovedelem@gyor.gov.hu">fogyasztovedelem@gyor.gov.hu</a></p>

<p>Baranya vármegye: Baranya Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztálya székhely/levelezési cím: 7630 Pécs, Hengermalom utca 2. tel: (06 72) 795 398 e-mail cím: <a href="mailto:fogyasztovedelem@baranya.gov.hu">fogyasztovedelem@baranya.gov.hu</a></p>	<p>Bács-Kiskun vármegye: Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely/levelezési cím: 6000 Kecskemét Szent István körút 19/A., tel: (06 76) 795 710 e-mail cím: <a href="mailto:fogyasztovedelem@bacs.gov.hu">fogyasztovedelem@bacs.gov.hu</a></p>
<p>Békés vármegye: Békés Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály cím: 5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4. tel: (06 66) 546 150 e-mail cím: <a href="mailto:fogyved@bekes.gov.hu">fogyved@bekes.gov.hu</a></p>	<p>Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye: Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely/levelezési cím: 3525 Miskolc, Városház tér 1., tel: (06 46) 512 971 e-mail cím: <a href="mailto:fogyasztovedelem@borsod.gov.hu">fogyasztovedelem@borsod.gov.hu</a></p>
<p>Budapest Budapest Főváros Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely/levelezési cím: 1117 Bp., Prielle Kornélia u. 4/b. tel: (06 1) 450 2598 e-mail cím: <a href="mailto:fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu">fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu</a></p>	<p>Csongrád-Csanád vármegye: Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal Műszaki Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály székhely: 6728 Szeged, Rákóczi tér 1. tel: (06 62) 680 530 e-mail cím: <a href="mailto:fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu">fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu</a></p>

<p>Fejér vármegye:  Fejér Vármegyei Kormányhivatal  Közlekedési, Műszaki Engedélyezési,  Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály  Fogyasztóvédelmi Osztály  székhely: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca  8.  levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf.: 936  tel: (06 22) 501 751  e-mail cím: <a href="mailto:fogyved@fejer.gov.hu">fogyved@fejer.gov.hu</a></p>	<p>Győr-Moson-Sopron vármegye:  Győr-Moson-Sopron Vármegyei  Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési,  Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási  Főosztály  Fogyasztóvédelmi Osztály  Cím: 9022 Győr, Türr István u. 7.  tel: (06 96) 795 950  e-mail cím:  <a href="mailto:fogyasztovedelem@gyor.gov.hu">fogyasztovedelem@gyor.gov.hu</a></p>
---	--

## 5. BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK

<p><b>Baranya Vármegyei Békéltető Testület</b>  <b>Illetékesség: Baranya, Somogy, Tolna vármegye</b>  Székhely: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.  Postacíme: 7602 Pécs, Pf. 109.  Telefonszám: 06-72-507-154 / 06 20 283-3422</p> <p>E-mail: <a href="mailto:info@baranyabekeltetes.hu">info@baranyabekeltetes.hu</a></p>	<p>Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület</p> <p>Székhely/cím: 6000 Kecskemét, Árpádkrt. 4.  Telefonszám: 06-76-501-525 / 06-76-501-532  E-mail: <a href="mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu">bekeltetes@bacsbekeltetes.hu</a></p>
<p>Békés Vármegyei Békéltető Testület</p> <p>Székhely: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.  Telefonszám: 06-66-324-976 E-</p> <p>mail: <a href="mailto:bekeltetes@bmkik.hu">bekeltetes@bmkik.hu</a></p>	<p><b>Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület</b>  <b>illetékesség: Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves, Nógrád vármegye</b>  Székhely: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.  Telefonszám: 06-46-501-091 (új ügyek) / 06-46-501- 871 (folyamatbanlévő ügyek)</p> <p>E-mail: <a href="mailto:bekeltetes@bokik.hu">bekeltetes@bokik.hu</a></p>
<p><b>Budapesti Békéltető Testület</b>  <b>illetékesség: Budapest</b>  Székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.  Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.  Telefonszám: 06-1-488-2131</p> <p>E-mail: <a href="mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu">bekelteto.testulet@bkik.hu</a></p>	<p><b>Csongrád Vármegyei Békéltető Testület</b>  <b>illetékesség: Békés, Bács-Kiskun, Csongrád-Csanád vármegye</b>  Székhely: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.  Telefonszám: 06-62-554-250 /118  E-mail: <a href="mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu">bekelteto.testulet@csmkik.hu</a></p>
<p><b>Fejér Vármegyei Békéltető Testület</b>  <b>illetékesség: Fejér, Komárom-Esztergom, Veszprém vármegye</b>  Székhely: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.  Telefonszám: 06-22-510-310 E-  mail: <a href="mailto:bekeltetes@fmkik.hu">bekeltetes@fmkik.hu</a></p>	<p><b>Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület</b>  <b>illetékesség: Győr-Moson-Sopron, Vas, Zala vármegye</b>  Székhely: 9021 Győr, Szent István út 10/a.  Telefonszám: 06-96-520-217  E-mail: <a href="mailto:bekeltetotestulet@gymkik.hu">bekeltetotestulet@gymkik.hu</a></p>
<p><b>Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület</b>  <b>illetékesség: Jász-Nagykun-Szolnok, Hajdú-Bihar, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye</b>  Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.  ügyműködési helye: 4025 Debrecen, Vörösmartyu. 13-15.  Telefonszám: 06-52-500-710/06-52-500-745  E-mail: <a href="mailto:bekelteto@hbkik.hu">bekelteto@hbkik.hu</a></p>	<p>Heves Vármegyei Békéltető Testület</p> <p>Székhely: 3300 Eger, Hadnagyutca 6.  Levelezési cím: 3300 Eger, Postafiók 440.  Telefonszám: 06-36-416-660/105  E-mail: <a href="mailto:bekeltetes@hkik.hu">bekeltetes@hkik.hu</a></p>
<p>Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Békéltető Testület</p> <p>Székhely: 5000 Szolnok, Verseghy park 8.  Telefonszám: 06-20-373-2570  <a href="mailto:bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu">bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu</a></p>	<p>Komárom-Esztergom Vármegyei Békéltető Testület</p> <p>Székhely: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.  Telefonszám: 06-34-513-010  E-mail: <a href="mailto:bekeltetes@kemkik.hu">bekeltetes@kemkik.hu</a></p>

<p>Nógrád Vármegyei Békéltető Testület</p> <p>Székhely: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fsz 14. Telefonszám: 06-32-520-860 E-mail: <a href="mailto:nkik@nkik.hu">nkik@nkik.hu</a></p>	<p><b>Pest Vármegyei Békéltető Testület</b> <b>illetékesség: Pest vármegye</b></p> <p>Székhely: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2. Telefonszám: 06-1-792-7881 Levelezési cím: 1367 Pf:81 E-mail: <a href="mailto:pmbekelteto@pmkik.hu">pmbekelteto@pmkik.hu</a></p>
<p>Somogy Vármegyei Békéltető Testület</p> <p>Székhely: 7400 Kaposvár, Anna u. 6. Telefonszám: 06-82-501-000 / 06-82-501-026 E-mail: <a href="mailto:skik@skik.hu">skik@skik.hu</a></p>	<p>Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Békéltető Testület</p> <p>Székhely: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. Telefonszám: 06-42-420-180 E-mail: <a href="mailto:bekelteto@szabkam.hu">bekelteto@szabkam.hu</a></p>
<p>Tolna Vármegyei Békéltető Testület</p> <p>Székhely: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. Telefonszám: 06-74-411-661 E-mail: <a href="mailto:kamara@tmkik.hu">kamara@tmkik.hu</a></p>	<p>Vas Vármegyei Békéltető Testület</p> <p>Székhely: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2. Telefonszám: 06-94-312-356 / 06-94-506-645 E-mail: <a href="mailto:bea@vmkik.hu">bea@vmkik.hu</a></p>
<p>Veszprém Vármegyei Békéltető Testület</p> <p>Székhely: 8200 Veszprém, Radnóti Tér 1. Levelezési cím: 8200 Veszprém, Pf.220. Telefonszám: 06-88-814-111 / 06-88-814-121 E-mail: <a href="mailto:info@bekeltetesveszprem.hu">info@bekeltetesveszprem.hu</a></p>	<p>Zala Vármegyei Békéltető Testület</p> <p>Székhely: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24. Telefonszám: 06-92-550-513 E-mail: <a href="mailto:zmbekelteto@zmkik.hu">zmbekelteto@zmkik.hu</a></p>

## 9. sz. Melléklet Fogyatékossgal élők segítése

### **A fogyatékossgal élő végfelhasználók számára nyújtott termékek és szolgáltatások részletei és tájékoztatás az ezekkel kapcsolatos aktuális információk elérhetőségéről.**

A fogyatékossgal élő emberek számára a digitális közművek eléréshez segítségként a honlapunkon található fontos információkat, lehetőségeink szerint, akadálymentesített formában is biztosítjuk. (hangos olvasáshoz)

[https://play.google.com/store/apps/details?id=com.kapron.ap.vreader&pcampaignid=web\\_share](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.kapron.ap.vreader&pcampaignid=web_share)

Ha a szolgáltató személyesen elérhető Ügyfélszolgálatot működtet, akkor az akadálymentesítésről gondoskodik. (bérlemény esetén, eljár a bérbeadó felé)

A szolgáltató törekszik a HÉT ajánlásait (Fogyatékossgal élők segítése ajánlásai), az erőforrásai figyelembevételével, követni, de mivel nem tagja a HÉT szervezetének nem csatlakozott az ajánlás kötelező elfogadásához.

A távközlési szolgáltatás igénybevételéhez segítő eszközöket, szoftvereket közvetlen nem tudunk biztosítani.

A honlapon külön Tájékoztatót helyezünk el a digitális akadálymentesítésről.

Az AKTV 2022. évi XVII. törvény 3.§ 3. pontja alapján a szolgáltatást nyújtó mikrovállalkozásnak minősül ezért mentesül az akadálymentességi kötelezettségek teljesítése alól.

*\*28. mikrovállalkozás: olyan, 10 főnél kevesebb személyt foglalkoztató vállalkozás, amely éves nettó árbevétele vagy mérlegfőösszege legfeljebb a 2 millió eurónak megfelelő forintösszeg;*