

# Dual-Plus Kft.

szolgáltató

a



*Általános Szerződési Feltételek*

**Általános Szerződési Feltételek**  
**Telefon (VOIP) szolgáltatáshoz**  
**Berente, Boldva, Edelény, Hangács, Nyomár,**  
**Tardona, Ziliz**  
**települések területén**

Hatályba lépés kelte: 2020.05.22  
Utolsó módosítás kelte: 2019.05.15  
Készült: 2020.04.22

Kövér Csaba  
ügyvezető ig.  
Dual-Plus Kft

# TARTALOMJEGYZÉK

1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG .....	5
1.1 A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME .....	5
1.2 A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ) ÉS ANNAK A HELYNEK, ELÉRHETŐSÉGNEK, INTERNETES ELÉRHETŐSÉGNEK A MEGNEVEZÉSE, AHOL EGYÉB ÜGYFÉLSZOLGÁLATAINAK ELÉRHETŐSÉGEI NAPRAKÉSZEN MEGISMERHETŐK.....	5
1.3 A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGEI (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG, NYITVATARTÁSI IDŐ).....	5
1.4 A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES HONLAPJÁNAK CÍME .....	5
2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI .....	6
2.1 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE IRÁNYULÓ AJÁNLAT TARTALMI ELEMEI .....	6
2.2 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA.....	13
AZ ELŐFIZETŐ NEM JOGOSULT ARRA, HOGY AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉVEL AZ ŐT MEGILLETŐ JOGOKAT HARMADIK SZEMÉLYRE ÁTRUHÁZZA. AZ ELŐFIZETŐ TELJES KÖRŰ FELELŐSSÉGGEL TARTOZIK MINDEN OLYAN SZOLGÁLTATÁS HASZNÁLATÁÉRT, AMELYNEK SORÁN A HOZZÁFÉRÉS AZ INGATLANÁN KIÉPÍTETT ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONTON KERESZTÜL TÖRTÉNIK. 2.4 AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSÁRA, ÉS A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ.....	14
3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA .....	16
3.1 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA .....	16
3.2 A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE .....	21
3.3 A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOK HASZNÁLATÁRA, VALAMINT A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, ÉS AZ INFORMÁCIÓK HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS .....	22
3.4 TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E.....	22
3.5 A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE.....	22
4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA .....	22
4.1 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS AZ ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK AZ ELŐFIZETŐK ÉS FELHASZNÁLÓK VÉDELMEVEL ÖSSZEFÜGGŐ KÖVETELMÉNYEIRŐL, VALAMINT A DÍJAZÁS HITELESSÉGÉRŐL SZÓLÓ NMHH RENDELETBEN MEGHATÁROZOTT EGYEDI, TOVÁBBÁ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ÖNKÉNT VÁLLALT SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI.....	22
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 .....	24
4.3 TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A BIZTONSÁGOT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET.....	24
4.4 AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI .....	24
5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE .....	25
5.1 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI.....	25
5.2 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, TOVÁBBÁ A MEGVALÓSÍTÁSÁNAK A MÓDJA.....	26
6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAEELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK:.....	27
6.1 HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA, A VÁLLALT HIBAEELHÁRÍTÁSI HATÁRIDŐ, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBAEELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS .....	27
6.2 AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN .....	30
6.3 AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE).....	31
6.4 AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁS MŰKÖDÉSE, AZ ÜGYFELEK SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE .....	33
6.5 A TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE .....	33

6.6 TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG) FELTÜNTETÉSE .....	34
7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR .....	34
7.1 AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FIZETENDŐ DÍJAK MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE, ENNEK KERETÉBEN AZ EGYSZERI, RENDSZERES ÉS FORGALMI DÍJAK, 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 MEGSZŪNÉSE, MÓDOSÍTÁSA, A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA ALKALMÁVAL ESEDÉKESSÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, BELEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ .....	34
7.2 A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK.....	40
7.3 A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI.....	40
7.4. AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉRFIGYETÉS MÓDJAI .....	40
8. A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÁS SAJÁTOSÁGAI LEHETŐVÉ TESZIK .....	42
9. SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA.....	44
10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....	45
10.1 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA.....	45
10.2 AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉssel KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL .....	45
11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁHOZ, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI.....	45
SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉHEZ, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK).....	45
12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI .....	46
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.....	46
12.1.1 AZ ÁSZF MÓDOSÍTÁSA.....	46
12.1.2 EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS .....	46
12.1.3 KÉTOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS.....	48
12.1.4 DÍJMÓDOSÍTÁS .....	48
12.2 AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE .....	49
12.3 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI.....	50
12.3.1 A SZOLGÁLTATÓ RENDES FELMONDÁSA .....	51
12.3.2 FELMONDÁS ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSSZEGÉS ESETÉN .....	51
12.4 AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI .....	52
12.5 EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSI ESETEK ÉS FELTÉTELEK .....	52
12.5.1 A HATÁROZOTT IDEJŰ SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE .....	52
12.5.2 EGYÉB MEGSZŪNÉSI ESETEK.....	53
12.5.3 A SZOLGÁLTATÓ DÍJ-VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGE A SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE ESETÉN.....	53
12.5.4 ELJÁRÁS A SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE ESETÉN.....	53

13. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEK BEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN .....	54
13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI .....	54
13.1 AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG.....	54
13.2 A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA .....	54
13.3. A VÉGBERENDEZÉSSEL, VAGY AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK.....	54
13.4. AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE, ADATSZOLGÁLTATÁS; .....	54
<b>MELLÉKLETEK</b> .....	55
ÁSZF 1. SZ. MELLÉKLETE ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁK ÉS HIBABEJELENTŐ SZOLGÁLTATOK .....	55
<b>ÁSZF 2.SZ. MELLÉKLETE AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÉS A SZOLGÁLTATÓ SZÉKHELYE SZERINT ILLETÉKES BÍRÓSÁG MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK</b> .....	56
<b>ÁSZF 3. SZ. MELLÉKLETE DUAL-PLUS KFT. HELYHEZ KÖTÖTT ÉS HELYHEZ NEM KÖTÖTT TELEFON SZOLGÁLTATÁSÁNAK ALAP ÉS KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK DÍJAI</b> .....	59
<b>ÁSZF 4.sz. melléklete ADATVÉDELMI ÉS ADATKEZELÉSI SZABÁLYZAT</b> .....	82
Fogalmak .....	82
2. A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSE ÉS VÉDELME .....	83
2.5. ADATBIZTONSÁG.....	83
3. Adatcsoportok.....	84
3.2. ÜGYFÉLADATOK KEZELÉSE: .....	84
3.3. A SZOLGÁLTATÓVAL SZÁLLÍTÓI SZERZŐDÉSES KAPCSOLATBAN ÁLLÓ TERMÉSZETES SZEMÉLYEK ADATAINAK KEZELÉSE, PARTNER-NYILVÁNTARTÁS .....	84
3.4. A SZOLGÁLTATÓ MUNKAVÁLLALÓI ADATAINAK KEZELÉSE, NYILVÁNTARTÁSA .....	85
3.7. A SZOLGÁLTATÓ DIREKT MARKETING, PIACKUTATÁSI ÉS KÖZVÉLEMÉNY-KUTATÁSI TEVÉKENYSÉGÉVEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS, ADATNYILVÁNTARTÁS, TILALMI NYILVÁNTARTÁS.....	86
4. Adatvédelmi incidens és kezelése .....	87
5. Az érintett adatvédelmi jogai .....	87
6. Adatvédelmi tisztviselő .....	88
<b>ÁSZF 5.SZ. MELLÉKLETE AKCIÓS DÍJCSOMAGOK</b> .....	90
<b>ÁSZF 6.SZÁMÚ MELLÉKLETE ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS</b> .....	91
<b>EGYEDI ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS</b> .....	91
<b>D-TEL TELEFON SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉRE</b> .....	91
<b>ÁSZF 7.SZ. MELLÉKLETE ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ</b> .....	95
Adatkezelési elvek.....	95
Adatkezelésből kizárt adatok .....	95
A kezelt adatok köre és az adatkezelés hozzájáruláshoz kötöttsége: .....	95
Az adatok védelme, hozzáférhetősége:.....	98
Adatok kezelésre átengedése, harmadik személy hozzáférése: .....	98
Adatkezelés megszüntetése, adattörlés módja .....	100
Adatvédelmi incidens és kezelése .....	101
Az előfizető adatvédelmi jogai .....	101
Adatvédelmi tisztviselő .....	102
Felügyeleti hatóság .....	103
Fogalom meghatározások: .....	103

## 1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG

### 1.1 a szolgáltató neve és címe

Ügyfélszolgálat címe	Nyitva tartási ideje	Elérhetőségek:
3780 Edelény Tóth Árpád út 14	hétfő-kedd-szerda 8:00-15:00 csütörtök 8-17, péntek 8-12:00 óra	48-778899, 46-778899, +36(80)818140
	csütörtök 15-17 óra csak befizetés, hibabejelentés	

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

### A Szolgáltató központi ügyfélszolgálat:

Ügyfélszolgálat címe	Nyitva tartási ideje	Elérhetőségek:
3780 Edelény Tóth Árpád út 14	hétfő-kedd-szerda 8:00-15:00 csütörtök 8-17, péntek 8-12:00 óra	48-778899, 46-778899, +36(80)818140
	csütörtök 15-17 óra csak befizetés, hibabejelentés	

A Szolgáltató által működtetett egyéb ügyfélszolgálati irodák címét, elérhetőségét, nyitvatartási idejét jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

### 1.3 a szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség, nyitvatartási idő)

A Szolgáltató által működtetett hibabejelentő szolgálatok címét, elérhetőségét, nyitvatartási idejét jelen ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

### 1.4 a szolgáltató internetes honlapjának címe

[www.dualplus.hu](http://www.dualplus.hu)

### 1.5 Az általános szerződési feltételek elérhetősége

A Szolgáltató az általános szerződési feltételeket az internetes honlapján és ügyfélszolgálatán ingyenesen közzéteszi, s azt vagy annak előfizető által megjelölt egyes részeit - az előfizető kérésére – tartós adathordozón vagy elektronikus levélben, illetve nyomtatott formában az előfizető rendelkezésére bocsátja.

1.6 A jelen Általános Szerződési Feltételekre (továbbiakban: ÁSZF), és a jelen ÁSZF alapján kötött egyedi előfizetői szerződésekre különösen, de nem kizárólagosan az alábbi jogszabályok rendelkezései vonatkoznak:

- az elektronikus hírközlésről szóló 2003 évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.),
- az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X.6.) NMHH rendelet, valamint az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) ez utóbbi rendelet 33. §-ában foglalt hatálybalépési rendelkezések szerint,
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Ekertv.)
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.),
- az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet,
- a 2014. június 13. előtt megkötött előfizetői szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig) az üzleten kívül a fogyasztóval kötött

szervezőkről szóló 213/2008. (VIII.29.) Korm. Rendelet és a távollévők között kötött szerződésekről szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet,

g) a 2014. június 13-án és azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Korm. Rendelet,

h.) a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Mttv.),

i.) a 2014. március 15. előtt megkötött előfizetői szerződésekre és azok 2014.03.15. napját követő módosításaira (ezen szerződések bármely okból történő megszűnéséig, megszüntetéséig vagy a Szolgáltató és Előfizető kifejezett eltérő írásbeli megállapodásáig) a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.),

j.) a 2014. március 15-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.),

k) a 2015. szeptember 01-én vagy azt követően megkötött előfizetői szerződésekre és azok módosításaira a 2./2015.(III.30.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Eszr.) 33. §-ában foglalt hatálybalépési rendelkezések szerint,

l.) Az Eht. módosításáról szóló 2017. évi LXXXVIII. törvénnyel (a továbbiakban: 2017. évi LXXXVIII. törvény) megállapított Eht. 127. § (4d) bekezdést a 2017. évi LXXXVIII. törvény 2017.10.24. napi hatálybalépését megelőzően megkötött, a 2017. évi LXXXVIII. törvény hatálybalépésekor hatályos határozott időtartamú előfizetői szerződésekre is alkalmazni kell.

m.) A 2017. évi LXXXVIII. törvénnyel megállapított Eht. 127. § (6) bekezdést és 134. § (14) bekezdést a 2017. évi LXXXVIII. törvény hatálybalépését megelőzően megkötött határozott időtartamú előfizetői szerződésekre is alkalmazni kell, azzal, hogy a 134. § (14) bekezdésében szabályozott tájékoztatási kötelezettségnek a Szolgáltató az olyan határozott időtartamú előfizetői szerződések esetében köteles eleget tenni, amelyekben a szerződés időtartama a 2017. évi LXXXVIII. törvény 2017.10.24. napi hatálybalépését követő 90. napot követően telik el,

n) Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény módosításáról szóló 2017. évi CXXXVIII. törvénnyel megállapított Eht. 132. § (10) és (11) bekezdését a 2017. évi LXXXVIII. törvény hatálybalépését (2017.X.24.) megelőzően megkötött szerződésekre is alkalmazni kell.

o) AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (GDPR),

p) AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2002. július 12-i 2002/58/EK IRÁNYELVE az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről („Elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv”)

q) a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény,

r) a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (Számvtv.), a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.).

s) a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény.

## 2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

2.1 az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás, az előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat tartalmi elemei

A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésekor megkülönbözteti az egyéni (természetes személy) és az üzleti (közületi) előfizetőt.

### Definíciók

Előfizető alatt azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet értendő, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával (a továbbiakban Szolgáltató) ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

Egyéni előfizető vagy fogyasztó alatt azon természetes személy előfizető értendő, aki úgy nyilatkozott, hogy gazdasági tevékenységi körén kívül veszi igénybe a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást.

Közületi (üzleti) előfizető: az a személy vagy szervezet (ideértve az állami, közigazgatási szervet, civil szervezetet és más, külön jogszabályban önálló jogi személyiséggel felruházott szervezetet is), aki vagy amely szakmája, önálló foglalkozása, gazdasági, üzleti tevékenysége vagy jogszabályban meghatározott feladata körében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

Felhasználó: azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

Előfizetői szerződés: A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásáról a Szolgáltató, az előfizető, illetve igénylő (a továbbiakban együtt: felek) előfizetői szerződést kötnek, amely a jelen általános szerződési feltételekből és az egyedi előfizetői szerződésből áll.

Az előfizetői szerződés megkötésekor a természetes személy előfizető köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető ezen nyilatkozatát az előfizetői szerződés hatálya alatt az ügyfélszolgálat igénybevételeivel bármikor visszavonhatja 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 előfizetői szerződés megkötésekor a jelen fejezetben foglaltak alapján kell eljárni. Az előfizetői szerződés határozatlan vagy határozott időre jön létre.

Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

A Szolgáltató jogosult határozott idejű előfizetési szerződés esetén, az egyedi előfizetői szerződés megkötésekor a szerződésben meghatározott időtartamra fizetendő előfizetési díjat egy összegben előre elkérni az előfizetőtől.

Az előfizető lehet lakossági előfizető és üzleti előfizető. Üzleti előfizetőknek nevezzük a jogi személyeket ill. jogi személyiség nélküli gazdálkodó szervezeteket.

Az igénylő személyesen, írásban (fax, levél, elektronikus üzenetben) vagy telefonon jelezheti a szolgáltatás igénybevételeire vonatkozó szándékát.

Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell az igény teljesítéséhez és az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges elengedhetetlen adatokat. Amennyiben az igénybejelentés a szükséges adatokat nem tartalmazza, a Szolgáltató az igénybejelentés megérkezését követő 15 napon belül határidő megadásával írásban vagy szóban felhívja/felkéri az igénybejelentőt az igénybejelentés megfelelő kiegészítésére. Ebben az esetben az igénybejelentés időpontja a hiánytalan igénybejelentés Szolgáltatóhoz való beérkezése.

Az igénybejelentés kötelező tartalmi elemei:

- α) Előfizető neve, lakóhelye (állandó lakcíme), tartózkodási helye (értesítési/számlázási címe), illetve székhelye, kapcsolattartó neve és telefonszáma,
- β) Természetes személy előfizető esetén: az előfizető születési neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma. Korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.
- γ) Nem természetes személy előfizető esetén: az előfizető neve, címe, cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, adószáma, bankszámlaszám.

A létesítés címe, új vételi hely vagy meglévő vételi hely,

az előfizetői hozzáférési pont létesítésének helye és darabszáma (az igénylő az előfizetői hozzáférési pont létesítését olyan ingatlanba vagy ingatlanrészbe kérheti, amelyet jogszerűen használ, és ahol a szerződésből fakadó kötelezettségeinek - az ellenőrzés, hibaelhárítás biztosítása - eleget tud tenni),

δ) Az igényelt fizetési mód, az igényelt szolgáltatás típusa, nyilatkozat a meglévő telefonszám hordozási igényéről,

ε) A szerződés tartama,

φ) Az előfizető nyilatkozata adatainak kezeléséről,

Az előfizető hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak a vonatkozó jogszabályban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához,

γ) az igénybejelentés helye, időpontja

η) nyilatkozat az ingatlan használatának jellegéről (tulajdonos, használó)

ι) tulajdonosi hozzájárulás (ha az igénylő nem tulajdonosa az ingatlannak és ezt a Szolgáltató tudomására hozza)

φ) az igényben érintett ingatlanon van-e kiépített saját lakáshálózat; előfizető különleges igényei a létesítéssel kapcsolatban.

A Szolgáltató a hiánytalan igénybejelentést a bejelentés napjával (a Szolgáltató telephelyére történő megérkezés napja) nyilvántartásba veszi.

Ha az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, akkor az igénybejelentési eljárás mellőzhető.

A Szolgáltató az igény nyilvántartásba vételétől számított legfeljebb 15 napon belül elvégzi az igény teljesíthetőségének vizsgálatát és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy:

- az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést a hozzáférhetővé teszi

a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a jelen ÁSZF-ben meghatározott időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot vagy

- Az ajánlatot elutasítja.

Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződés írásba foglalt (írásban megkötött) szerződésnek minősül.

az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

Az előfizetőnek lehetősége van a helyhez kötött és helyhez nem kötött telefonszolgáltatást kétféle módon igénybe venni.

⚡ A helyhez kötött és a helyhez nem kötött telefon szolgáltatás megrendelhető önállóan, függetlenül a kábeltelevíziós szolgáltatás igénybevételétől. Ebben az esetben a szolgáltatás előfizetési díja önállóan kerül meghatározásra jelen ÁSZF 3. melléklete szerint.

⚡ A helyhez kötött és helyhez nem kötött telefon szolgáltatás megrendelhető kábeltelevízió szolgáltatással kombináltan is. Ebben az esetben az előfizető kérheti, hogy a már meglévő kábeltelevízió előfizetése együtt, kombinált szolgáltatás csomagként kerüljön kezelésre a helyhez kötött és helyhez nem kötött telefon szolgáltatásra irányuló előfizetéssel. A kombinált szolgáltatás csomagra történő előfizetés esetén a 3. számú mellékletben szereplő kedvezményes előfizetési díjakra jogosult az előfizető. A KOMBINÁLT SZOLGÁLTATÁS CSOMAG ESETÉBEN A DUAL-PLUS KFT. KFT. KIZÁRÓLAG A HELYHEZ KÖTÖTT VAGY A HELYHEZ NEM KÖTÖTT TELEFONSZOLGÁLTATÁST NYÚJTJA, ÉS A JELEN ÁSZF KIZÁRÓLAG A DUAL-PLUS KFT. KFT. SZOLGÁLTATÁSAIRA VONATKOZIK, A KÁBELTELEVÍZIÓ SZOLGÁLTATÁSRA AZ AZT NYÚJTÓ SZOLGÁLTATÓ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELÉTÉTELEI AZ IRÁNYADÓAK. Abban az esetben, ha az előfizető által teljesített díjfizetés kevesebb, mint a kábeltelevíziós szolgáltatást nyújtó szolgáltató részére fizetendő és a Szolgáltató (DUAL-PLUS KFT.) részére fizetendő díjak összege, a befizetett összeg az előfizetőnek a két szolgáltató felé fennálló tartozásainak arányában kerül elszámolásra.

A Szolgáltatónak a hatályos jogszabályi előírások alapján nincs szerződéskötési kötelezettsége, jogosult az Előfizetői Szerződés kötését megtagadni. A Szolgáltató abban az esetben is megtagadhatja a



Szerződés megkötését, ha a Szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki feltételeket az Előfizető nem tudja biztosítani.

Szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy

- az Előfizető rendelkezzen szélessávú Internet hozzáférés szolgáltatással (minimum 64kbps fel és letöltési sebesség), melyet bármelyik Internet szolgáltatótól megrendelhet
- az Előfizető rendelkezzen számítógéppel és a szükséges kiegészítőkkel (mikrofon, fülhallgató, IP telefon szoftverrel) vagy a Szolgáltatás használatára alkalmas végberendezéssel (ATA + hagyományos telefon; IP telefon), amely alkalmas az Internet hálózathoz való csatlakozásra
- az Előfizető a hívás előtt csatlakozzon az Internethez

Határozott idejű kedvezményes feltételű szerződés

A határozott idejű kedvezményes feltételű szerződés a szolgáltatás igénybevételének olyan módját jelenti, amely kedvezőbb a Szolgáltató mindenkor ÁSZF-ben meghatározott feltételeknél, s amelyet a Szolgáltató a szerződés szerinti határozott idő ellenében biztosít. Amennyiben az Előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor, vagy módosításakor a Szolgáltató által közzétett valamely különleges ajánlat alapján határozott idejű kedvezményes feltételű szerződés aláírásával olyan kedvezményt vett igénybe, amelyet a Szolgáltató a szerződésben megjelölt szolgáltatási szinthez és meghatározott szerződéses időtartamhoz kötött, abban az esetben ezen időszak alatt az előfizető nem jogosult a határozott időtartam alatt a szerződés felmondására vagy módosítására.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés - a következő bekezdés kivételével - legfeljebb 12 hónapra köthető meg azzal, hogy a szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltatónak fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatnia annak részletes feltételeit.

Az előfizető kérésére a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik. Az ilyen módon 24 hónapra megkötött határozott idejű előfizetői szerződésnek a készülék vásárlásához kapcsolódó törlesztő részletek nélkül számított előfizetési díja nem lehet magasabb a 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától.

A határozott idejű előfizetői szerződés lejártát követően a szolgáltató az előfizető kérésére külön díjazás nélkül köteles gondoskodni arról, hogy az e szerződéssel együtt vásárolt készülék bármely szolgáltató előfizetőjeként használható legyen (hálózat-függetlenítés).

A 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.

Amennyiben a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató a megjelölt szolgáltatás igénybevételéhez kötött, az előfizető nem jogosult a határozott időtartam alatt a szerződés felmondására vagy módosítására. Ezen esetekben az előfizető elveszti a kedvezményt. A kedvezményt abban az esetben is elveszti az előfizető, ha a szerződés Szolgáltató általi felmondására az előfizető szerződésszegése miatt kerül sor.

Az előfizető a kedvezmény elvesztése esetén köteles a kedvezménynek az egyedi előfizetői szerződésben megállapított, vagy a szerint kalkulált összegét a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint a Szolgáltató részére megfizetni.

Előfizető a szerződés szerinti kedvezményt elveszti az alábbi esetekben:

- amennyiben az előfizetői szerződését rendes felmondással megszünteti;
- amennyiben az előfizetői szerződést a Szolgáltató az Előfizető súlyos szerződésszegése miatt mondja fel;
- amennyiben az Előfizető az igénybe vett szolgáltatási szintre vonatkozó szerződés-módosítást kezdeményez.

A fenti esetekben az Előfizető a szerződés szerinti kedvezményt elveszti, a Szolgáltató jogosult a szerződésben meghatározott kedvezményes díj és a listaár közötti különbözetnek, valamint a szerződés

megszüntetéséig eltelt hónapok számának szorzataként meghatározott összeget az előfizető felé kötbérként kiszámlázní.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés helyébe a meghatározott idő elteltével határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép, kivéve, ha az Előfizető egyoldalúan – vagy az Előfizető és a Szolgáltató közös akarattal – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti.

A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az Előfizető részére a Szolgáltatónál elérhető, az előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat.

A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén a Felek megállapodnak, hogy amennyiben a határozott időtartamú előfizetői szerződés megszűnését követően az Előfizető tovább használja a Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatást, az új előfizetői szerződés határozatlan időtartamú lesz, amelynek feltételei megegyeznek az Előfizető által használt díjsomagnak határozatlan időtartamra vonatkozó változatának igénybevételi feltételeivel.

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

Az előfizetői szerződés megkötése/létrejötte

A Szolgáltató és az előfizető (a továbbiakban együtt: felek) az előfizetői szerződést szóban, írásban vagy ráutaló magatartással - így különösen az előfizetői szolgáltatásra irányuló igény bejelentésével - köthetik meg.

Szóban megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizetői szerződés létrejötte a szerelési munkalap, vagy az igény bejelentési lap, mint teljesítési igazolás aláírásával bizonyítható.

Nem tekinthető ráutaló magatartásnak a szolgáltatás jogosulatlan igénybevétele.

Az előfizetői szerződés megkötését követően az abból fakadó jogok és kötelezettségek hatályosulása: Az előfizetői szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek teljesítése akkor hatályosul, amikor a Szolgáltató a szerződés általa aláírt példányának megküldésével/átadásával igazolja a Szolgáltatói jogviszony létrejöttét („visszaigazolás”) vagy szolgáltatás aktiválása a szerelési munkalapon az előfizető által igazolt dátummal megtörtént.

A szerződésből fakadó jogokat és kötelezettségeket az előfizetői szerződés hatályosulását követően kell teljesíteni, amelynek napja a visszaigazolás előfizető részére történő rendelkezésre bocsátásának/a Szolgáltató általi megküldésének a napja.

A szóban illetve ráutaló magatartással létrejött szerződés esetén az igénylő köteles bizonyíthatóan megadni mindazokat az adatokat, amelyeket az írásban megkötött egyedi előfizetői szerződések megkötése esetére kötelezően előírnak.

Az egyedi Előfizetői Szerződés kötelező tartalmi elemei:

- a) személyes adatok
  - aa) az előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye,
  - ab) az előfizetői hozzáférési pont helye,

- ac) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma,
- ad) egyéni előfizető esetén az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje,
- ae) korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő aa), ac)–ad) pont szerinti adatai,
- af) nem egyéni előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma,
- ag) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek;
- b) a szolgáltató adatai
  - ba) a szolgáltató neve, székhelye, postacíme,
  - bb) a szolgáltató cégjegyzékszám,
  - bc) a központi ügyfélszolgálat telefonszáma és internetes elérhetősége,
  - bd) a hibabejelentő elérhetősége,
  - be) az internetes honlap elérhetősége;
- c) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás
  - ca) a szolgáltatás rövid leírása, a díjsomag megnevezése, az előfizető által kért szolgáltatások,
  - cb) utalás az általános szerződési feltételek azon vonatkozó pontjaira, amelyek meghatározzák a szolgáltatást jellemző, az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről szóló kormányrendeletben meghatározott, vagy a szolgáltató által önként vállalt szolgáltatásminőségi követelmények célértékeit,
  - cc) amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalm mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, akkor az előfizető erre vonatkozó tájékoztatása, és utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely ennek részletes feltételeit tartalmazza,
  - cd) a szolgáltatás megkezdésének határideje,
  - ce) az előfizetőnek nyújtott előfizetői szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra vonatkozó alapvető díjszabás (díjsomag), a díjszámítás alapja, utalás arra, hogy a kapcsolódó egyéb díjak a szolgáltatás jellemző feltételétől eltérő használati mód (így különösen: külföldi használat, adatkorlát átlépése, a határozott idejű szerződés lejáratát követő használat) díjai az általános szerződési feltételekben hol találhatóak, azzal, hogy e díjak az egyedi előfizetői szerződés részét képezik anélkül, hogy azok az egyedi előfizetői szerződésben tételesen fel lennének sorolva,
  - cf) forgalomtól függő díjazású díjsomagok estében a rendellenes fogyasztási szokások vagy túlzott fogyasztás esetén a szolgáltató által küldött ingyenes értesítés módja,
  - cg) amennyiben a szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pontja szerinti korlátozással él, az erre vonatkozó külön feltételek,
  - ch) a díjfizetés módja,
  - ci) a számlakibocsátás határideje,
  - cj) értelemszerűen a támogatott készülékek (végberendezések) támogatási összege és kedvezményes ára, a határozott idejű szerződés felmondásának a készüléktámogatáshoz kapcsolódó jogkövetkezményei,
  - ck) az előfizető hívószáma, amennyiben a szolgáltató a szolgáltatáshoz telefonszámot rendelt és az rendelkezésre áll, illetve amennyiben a szerződéskötés időpontjában nem áll rendelkezésre, az előfizetői hívószám közlésének határideje,
  - cl) a határozott idejű szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatással kapcsolatban a díjsomagban igénybe vehető médiaszolgáltatások száma, az ingyenesen letölthető adatmennyiség, az ingyenesen lebeszélhető percek, az ingyenesen küldhető SMS-ek, MMS-ek száma, valamint a nyújtott kedvezmények mértéke;
- d) az előfizetői szerződés időtartama
  - da) az előfizetői szerződés hatálybalépése, időtartama,
  - db) a kedvezményes feltételek igénybevételéhez szükséges minimális használatra vagy időtartamra vonatkozó követelmény, beleértve a megszüntetésre, és megszüntetés esetén a készülékre, végberendezésre vonatkozó megállapodást is,
  - dc) a határozott időtartamú szerződés megszüntetésének jogkövetkezményei,
  - dd) utalást az általános szerződési feltételek azon pontjára, mely meghatározza, hogy a határozott idejű szerződés lejáratát követően a szolgáltatás milyen díj és feltételek mellett vehető igénybe,

- de) a határozott idejű szerződés rendkívüli felmondásának a szolgáltató általános szerződési feltételeiben, valamint a jogszabályban meghatározott esetei, illetve utalás az általános szerződési feltételek azon pontjára, amely a felmondás feltételeit és jogkövetkezményeit tartalmazza;
- e) az általános szerződési feltételek elérhetősége, amennyiben az egyes fejezetek külön-külön is elérhetők, a fejezetek elérhetősége;
- f) az előfizető adatkezeléssel kapcsolatos, jogszabályban meghatározott értelemszerű nyilatkozatai megadása, a nyilatkozatok módosításának, visszavonásának módjai, esetei és határideje:
- fa) az előfizetői névjegyzékkel,
  - fb) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásával,
  - fc) az elektronikus hírközlési szolgáltatások értékesítése és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezelésével,
  - fd) a tételes számlamelléklet, illetve a hívásrészletező igénylésével,
  - fe) az előválasztással választott közvetítő szolgáltatóval,
  - ff) az egyéni előfizetői minőséggel,
  - fg) a kis- és középvállalkozási minőséggel,
  - fh) az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak megismerésével kapcsolatos, egyértelmű (igen/nem) nyilatkozat az Eht.-ban foglaltaknak megfelelően;
- g) az előfizetői szerződés egyoldalú módosítása kapcsán az előfizetőt megillető jogok;
- h) amennyiben a Szolgáltató az adott szolgáltatás tekintetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárokat, vagy adatmennyiségeket határoz meg, és ezek túllépése esetén az Eht. 137. § (1) bekezdés d) pont szerinti korlátozással él, az előfizető nyilatkozata az erre vonatkozó külön feltételek elfogadásáról;
- i) a szerződés módosításának legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre;
- j) az előfizetői szerződés megszűnésének legfőbb esetei, feltételei, utalva az általános szerződési feltételekre;
- k) az előfizető tájékoztatása arról, hogy jogvita esetén milyen típusú eljárások állnak a rendelkezésére, valamint az általános szerződési feltételek azon rendelkezéseinek megjelölése, melyek ezen eljárásokkal és az eljáró szervekkel kapcsolatos tájékoztatást tartalmaznak;
- l) az előfizető tájékoztatása arról, hogy az igénybe vett szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e;
- m) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatói szerződéshez jogkövetkezményeit, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetőt megillető kötbér mértékét;
- n) utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a szerződés szüneteltetésének és a szolgáltatás korlátozásának feltételeit;
- o) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az általános szerződési feltételek mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat.

A Szolgáltató a szerződés létrejöttével egyidejűleg az egyedi előfizetői szerződés 1 példányát az előfizető rendelkezésére bocsátja. A Szolgáltató az általános szerződési feltételeket az 1.6 pontban foglaltak szerint közzéteszi és az ott szabályozottaknak megfelelően az előfizető kérésére és választásának megfelelően a rendelkezésére bocsátja.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, a szolgáltató általános szerződési feltételeiben meghatározottak szerinti előfizetői szerződés megkötésére irányuló ajánlat, igény (a továbbiakban: ajánlat, igény) szolgáltatóhoz való beérkezését, illetve jelenlétük között az igénylő erre irányuló ajánlatáról való tudomásszerzést követően – amennyiben szükséges és a szerződés megkötésére egyidejűleg nem kerül sor – haladéktalanul, de legfeljebb 15 napon belül elvégzi az ajánlat teljesíthetősége érdekében szükséges vizsgálatait, és ezen határidőn belül a szerződéses ajánlat beérkezésének megfelelő módon nyilatkozik és értesíti az ajánlattevőt arról, hogy

- a) az ajánlatot elfogadja, és az ajánlat elfogadásával egyidejűleg az általa aláírt egyedi előfizetői szerződést átadja, megküldi, vagy távollévők között szóban kötött szerződés esetén az általa írásba foglalt szerződést hozzáférhetővé teszi,
- b) a szolgáltatás nyújtását műszaki lehetőség hiányában a jelen ÁSZF 2.4 pontjában meghatározott időpontig nem tudja biztosítani, de az ajánlatot elfogadja, ezzel egyidejűleg megjelöli a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére vállalt kötelezettség teljesítésének

legkésőbbi időpontját (év, hónap, nap pontossággal), amely nem haladhatja meg az ajánlat beérkezésétől számított 3 hónapot. Amennyiben a Szolgáltató úgy ítéli meg, egyes területeken előszerződés megkötését indítványozhatja az előszerződés megkötésére vonatkozó szabályok szerint vagy

- c) az ajánlatot elutasítja.

Ha az igénybejelentés az előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, akkor az igény bejelentési eljárás mellőzhető.

A Szolgáltató a hiánytalan igénybejelentést a bejelentés napjával (a Szolgáltató telephelyére történő megérkezés napja) nyilvántartásba veszi.

Az elektronikus úton (különösen internetes honlapon elérhető szerződéskötési felület, vagy elektronikus levél útján) kötött előfizetői szerződést a Szolgáltató köteles elektronikus úton haladéktalanul, de legfeljebb 48 órán belül visszaigazolni és iktatni. Az iktatott szerződést a szolgáltató az iktatástól számított 5 napon belül köteles az előfizetőnek elektronikus levélben (e-mail) megküldeni, vagy az iktatott szerződés hozzáférésehez szükséges adatokat elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus úton megadni.

## 2.2 az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az előfizetői szerződés megkötéséhez az alábbi adatok szükségesek:

- a) Előfizető neve, lakóhelye (állandó lakcíme), tartózkodási helye (értesítési/számlázási címe), illetve székhelye, telefonszáma, szükség esetén számlaszáma,  
A létesítés címe, vételi hely típusa,
- b) Egyéni előfizető esetén: az előfizető születési neve, anyja születési neve, születési helye és ideje, személyi igazolvány száma. Korlátozottan cselekvőképes személy előfizető esetén a törvényes képviselő fenti adatai is szükségesek.
- c) Nem egyéni előfizető esetén: az előfizető neve, címe/székhelye, cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, adóigazgatási azonosító száma, közösségi adószáma (amennyiben rendelkezik vele), bankszámlaszáma.
- d) Kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek
- e) Az igényelt fizetési mód és gyakoriság és szolgáltatás megjelölése,
- f) A szerződés tartalma,
- g) Az előfizető nyilatkozata adatainak kezeléséről,
- h) Az előfizető hozzájárulása a Szolgáltató által jogszabály alapján kezelt kötelező adatállományon túli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az e törvényben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valóságát ellenőrizze. Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az előfizető nem vagy hamisan adja meg, továbbá ha az egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozatát nem adja meg, úgy a szerződés érvénytelenségre való hivatkozással megszűnik.

### Változás az előfizető adataiban

Az előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a Szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a Szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. A Szolgáltató az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől.

A Szolgáltató az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírási díj összege a 7.1.2 pontban található. Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni. A kötbér összegét a szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia. A kötbér mértékét a jelen ÁSZF. 6.3.4 pontja tartalmazza. Nem lehet az

előfizetői hozzáférési pont átírását kérni, ha az előfizető annak áthelyezését kérte. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

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

A kábelhálózaton nyújtott telefonszolgáltatás kizárólag a Szolgáltatónak a hírközlési hatóság nyilvántartása szerinti hálózatán érhető el, az alábbi szolgáltatási területeken:

Berente, Boldva, Edelény, Hangács, Nyomár, Ziliz, Damak, Tardona

Az ATA eszközzel működő VOIP telefonszolgáltatás az ország egész területén elérhető.

A szolgáltatás a szerződés hatályosulása, az előfizetői hozzáférési pont létesítése, illetve a szolgáltatás aktiválása után az előfizető és a Szolgáltató között megkötött előfizetői szerződés alapján azonnal igénybe vehető.

A Szolgáltató a végberendezés alkalmassága tekintetében nem tartozik felelősséggel, azt nem köteles vizsgálni.

Az előfizetőnek írásos szerződésben kell vállalni, hogy a kiépített végpontot kizárólag a szerződésben meghatározott felszerelési helyen üzemelteti. Minden a használatból adódó jogi felelősség ezt követően az Előfizetőt terheli.

Az előfizető (a szolgáltatás igénybevételére a Szolgáltatóval szerződést kötő, illetve szerződést kötni kívánó természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság) a Szolgáltató által biztosított, jelen ÁSZF szerinti szolgáltatásokat illetve szolgáltatás csomagokat veheti igénybe.

Az előfizető a szerződésének keretein belül jelen ÁSZF 3. Melléklete szerint pontja szerint szabadon választhat szolgáltatás csomagot.

Határozott idejű kedvezményes feltételű szerződésre vonatkozó szabályok jelen ÁSZF 2.1. pontjában kerülnek meghatározásra.

Az előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat harmadik személyre átruházza. Az előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés az ingatlanán kiépített előfizetői hozzáférési ponton keresztül történik. 2.4 az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozására, és a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő

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

A Szolgáltató további előfizetői hozzáférési pontot az előfizető igénybejelentése alapján külön díjfizetés ellenében (kiegészítő létesítési díj) épít ki. Ezen díj az „irányadó egységtételek listája” alapján kerül megállapításra.

Előfizetői hozzáférési pont létesítésének határideje

A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét – a felek ellenkező értelmű megállapodásának hiányában – a Szolgáltató az általa kibocsátott belépési díj számla befizetése, valamint az előfizetői szerződés hatályosulását követő 30 napon belül teszi lehetővé. Nem minősül a Szolgáltató késedelmes teljesítésének, ha a felek ettől eltérő időpontban állapodnak meg, illetve ha az előfizető a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja, vagy a belépési díjat határidőre nem fizeti. Amennyiben az előfizető és a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére későbbi időpontban állapodnak meg, a szolgáltató abban az esetben is legkésőbb a szerződéskötési ajánlat Szolgáltatóhoz történt beérkezésétől számított 3 hónapon belül köteles megkezdeni a szolgáltatás nyújtását,

Ha a szolgáltató az előfizetői szerződésben a szolgáltatás nyújtásának megkezdésére meghatározott határidőt túllépi, akkor az előfizetői hozzáférési pont létesítését megelőzően az előfizető jogosult a

szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállni. Az előfizető elállása esetén a felek kötelesek egymással elszámolni, a szolgáltató köteles az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríteni az előfizető számára, az előfizető pedig egyidejűleg köteles a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak átadni.

Az üzlethelyiségen kívül és a távollévők között megkötött szerződés esetén az előfizető a szerződés megkötésétől számított 14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények nélkül elállhat a szerződéstől. Amennyiben a szolgáltató az előfizetői szerződésnek megfelelően a szolgáltatás nyújtását megkezdte, az előfizetőt 14 napon belül indokolás nélküli, azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.

A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítési ideje minőségi mutató definíciója, annak számszerű követelménye és a számítási módja 4.1.2 pontban kerül meghatározásra.

Az előfizetői hozzáférési pont kialakítása, az előfizetői hozzáférési pont kialakításának esetei  
A Szolgáltató az ingatlanon belüli előfizetői hozzáférési pont kiépítésével kapcsolatban az előfizetővel állapodik meg.

Azon Előfizetők, akik helyhez nem kötött távközlési szolgáltatást vesznek igénybe, önállóan alakítják ki a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Előfizetői hozzáférési pontot.

A belépési díj egy hozzáférési pont biztosítását tartalmazza olyan módon, hogy a kábeleket az előfizető által biztosított befogadó létesítményben elhelyezi, vagy ennek hiányában a falon kívül rögzítve vezeték csatorna nélkül vezeti. A belépési díj mértéke a ÁSZF 3. számú mellékletében található.

Az előfizetői hozzáférési pont biztosítása érdekében telepített aktív eszköz(ök) áramellátását az előfizető köteles biztosítani.

A Szolgáltató az előfizetői hozzáférési pont létesítésével kapcsolatos, speciális előfizetői igény esetén kiegészítő létesítési díjat számíthat fel. A kiegészítő díj mértékét a Szolgáltató a létesítés előtt egyezteti az előfizetővel. A kiegészítő létesítési díj mértékének meghatározásához használatos egységtétel táblázat az ügyfélszolgálati irodákban tekinthető meg. A létesítés 2.3.4 pontban rögzített különleges eseteiben felek külön megállapodásban rögzítik a beruházás részletes feltételeit, amely az egyedi előfizetői szerződés része. Amennyiben a kiegészítő létesítési díj összege előre nem kalkulálható, a Szolgáltató a bekötési munkalapon, Megállapodásban vagy egyedi megállapodásban jelzi a kiegészítő díj összegét, amely általánosan használt egység-tételeiből kalkulált. Az előfizető a Megállapodás, egyedi megállapodás, illetve a munkalap aláírásával fogadja el a díj összegét.

Különleges esetnek minősülnek többek között, de nem kizárólagosan az alábbiak:

- Amennyiben az előfizető az előfizetői leágazóról (TAP) léges leágazással köthető be, de az előfizető földalatti létesítést igényel,
- Ha az előfizető hozzáférési pontja a leágazási ponttól több mint 40 m távolságra van,
- Ha több előfizetői hozzáférési pont kiépítését kéri,
- Erősítő felszerelését kéri,
- A Szolgáltatónál alkalmazott technológiájától eltérő megoldást igényel az előfizető,
- Ha az előfizető ingatlanán a kábel vezetését nem az optimális, legrövidebb úton kéri, illetve
- Esztétikai elvárások miatt többletkiépítési igényt támaszt az előfizető.

Az előfizető a hozzáférési pont kialakítására vonatkozó egyéb speciális igényei esetén fizetendő díjakat a 7.1.2. pont tartalmazza, illetve a Szolgáltató ügyfélkapcsolati helyein elérhetők.

Ha az előfizető nem engedélyezi a Szolgáltató számára a lakáshálózat, illetve a házhálózat kialakítását, a Szolgáltató megtagadhatja az előfizetői szerződés megkötését vagy, ha az már megkötésre került, jogosult a szerződés azonnali hatályú megszüntetésére. A Szolgáltató meglévő hálózat esetén, annak felülvizsgálatát követően dönt arról, hogy megköti-e az előfizetői szerződést. A felülvizsgálati eljárást a Szolgáltató egyezteti az előfizetővel. A felülvizsgálat elvégzéséért az előfizető a 7.1.2 pont szerinti kiegészítő létesítési díj fizetésére kötelezett.

Az előfizető hozzájárul a hálózat vezetékének (kábeleinek), berendezéseinek és szerelvényeinek elhelyezéséhez, továbbvezetéséhez a saját, illetőleg a tulajdoni hányadának arányában közös tulajdonban álló ingatlanban, valamint lehetőségei szerint gondoskodik azok vagyonvédelméről.

Az előfizető, illetve az ingatlan tulajdonosa a kiépített kábelrendszeren és az előfizetői hozzáférési pont biztosítása érdekében telepített eszközön nem szerez tulajdonjogot, az a Szolgáltató tulajdonát képezi. Az

előfizető kiegészítő létesítési díj megfizetése esetén sem válik tulajdonosává a hálózatnak, illetve az érintett hálózati szakasznak, eszközöknek.

Amennyiben a szolgáltatás teljesítésének elkerülhetetlen feltétele, hogy a rendszerhez csatlakozó és nem csatlakozó ingatlanok tulajdonosai a vezetékek (kábelek) és szerelvények átvezetéséhez, illetve telepítéséhez hozzájáruljanak, a hálózat létesítésére használati jogot engedjenek, hozzájárulás hiányában, illetve a Szolgáltató tulajdonos általi akadályozása esetén a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel a jelen ÁSZF szerinti szolgáltatás nyújtásáért, és kötelezettségek teljesítéséért, mentesül az esetleges jogkövetkezmények alól.

### 3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

#### 3.1 a szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

A Szolgáltató telefonszolgáltatást helyhez kötött és helyhez nem kötött telefonszolgáltatás formájában nyújt.

A helyhez kötött telefonszolgáltatás olyan, bárki számára rendelkezésre álló nyilvános telefonszolgáltatás, amely helyhez kötött előfizetői végponton keresztül vehető igénybe, és nem minősül mobil rádiótelefon szolgáltatásnak.

A nem helyhez kötött telefonszolgáltatás jelen ÁSZF-ben azt a szolgáltatást jelenti, hogy a helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás (SHS=21) esetén az Előfizetők azonosítását a 21-abc-defg felépítésű előfizetői hívószám teszi lehetővé. A szolgáltatás csak Magyarország területén vehető igénybe. A helyhez nem kötött elektronikus hírközlő hálózathoz csatlakozó előfizetői hozzáférési pont helye változhat. A helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás a helyhez kötöttel hívások kezdeményezése és hívhatóság szempontjából megegyezik.

A helyhez kötött és a helyhez nem kötött telefon-alapszolgáltatás keretében lehetőség van belföldi és nemzetközi telefonhívások kezdeményezésére és fogadására, továbbá ingyenes segélyhívás (104, 105, 107, 112) elérésére, illetve a jelen fejezet szerinti kezelői szolgáltatások igénybevételére.

A szolgáltatás igénybevétele a telefonkapcsolat felépülésével jön létre. Ez nem feltétlenül jelenti tényleges beszélgetés létrejöttét, a szolgáltatás igénybevétele létrejöhet úgy, hogy a hívott oldalon pl. hangposta, üzenetrögzítő, fax, alközpont, modem fogadja a hívást.

A Szolgáltató jelen ÁSZF alapján az alábbiakban részletezett helyhez kötött és helyhez nem kötött telefon-alapszolgáltatásokat és kiegészítő szolgáltatásokat nyújtja.

A szolgáltatáscsomagok leírását, valamint díjait a Szolgáltató ügyfélszolgálatán elérhetővé teszi. A szolgáltatáscsomagok változásáról az előfizetőket 30 nappal a változás hatályba lépése előtt értesíti. A Szolgáltató nem köteles az ÁSZF azon módosításai esetén értesíteni az előfizetőt, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás vagy új csomag bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó ÁSZF-et nem érinti.

Az alapszolgáltatások mellé az előfizető a jelen ÁSZF jelen fejezetében részletezett kiegészítő szolgáltatásokat is megrendelheti.

#### 3.1.1 Alapszolgáltatások

A telefon-alapszolgáltatás keretében lehetőség van belföldi és nemzetközi telefonhívások kezdeményezésére és fogadására, továbbá ingyenes segélyhívás (104, 105, 107, 112) elérésére. A telefonszolgáltatások igénybevételének keretében az előfizető jogosult faxüzenetek küldésére az ITU-T T-sorozatú ajánlásokkal összhangban.

##### 3.1.1.1 Hálózaton belüli hívás

A Szolgáltató hálózatán belüli hívásnak minősül a Szolgáltató hálózatához tartozó két előfizetői hozzáférési pont közötti beszéd vagy fax fogalom.



Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött.

### **3.1.1.2** Belföldi vezetékes hívás

Belföldi vezetékes hívásnak minősülnek összefoglalóan a helyi (egy település közigazgatási határain belüli), a Helyközi I. (azonos földrajzi számozási területen (körzetszámon) belül elhelyezkedő különböző települések előfizetői hozzáférési pontjai közötti) és az egyéb belföldi vezetékes (bármely két különböző település közigazgatási határain belül bekapcsolt vezetékes előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd vagy fax forgalom) hívások, amelyek nem tekinthetők a Szolgáltató hálózatán belüli forgalomnak. A hívást a belföldi előtéttel (06), a belföldi rendeltetési, illetve a hat-, vagy hétjegyű előfizetői számmal kell kezdeményezni.

### **3.1.1.3** Nemzetközi vezetékes hívás

Nemzetközi hívásnak minősül valamely külföldi és a Magyar Köztársaság területén lévő előfizetői hozzáférési pont között létrejött beszéd vagy fax forgalom. A hívás a nemzetközi előtét (00), az ország hívó kód (1-3 számjegy), a hálózat azonosító kód és előfizetői vagy globális előfizetői szám tárcsázásával kezdeményezhető.

A Szolgáltató előfizetőinek állomásairól kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke a beszélgetés tényleges másodpercben illetve percben mért időtartamától, a hívó és a hívott közötti távolságtól (díjzónától), valamint a díjazási időszakától függ.

Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött.

Az egyes nemzetközi díjzónákba tartozó országokat a 3. számú melléklet tartalmazza.

### **3.1.1.4** Belföldi mobil hívás

Belföldi mobil hívásnak minősül a Szolgáltató helyhez kötött vagy helyhez nem kötött hálózatába bekapcsolt valamint a valamely magyarországi mobil rádiótelefon Szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjai között lebonyolított beszéd vagy fax forgalom. A mobil hívás a hívott mobil rádiótelefon előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez szükséges belföldi előtét (06), a két számjegyű mobil hálózatkiválasztó kód és a 7 számjegyű mobil rádiótelefon-szám tárcsázásával kezdeményezhető.

Az előfizetői állomásról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke a beszélgetés tényleges másodpercben illetve percben mért időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ.

Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött

### **3.1.1.5** Külföldi mobil hívás

Külföldi mobil hívásnak minősül a Szolgáltató helyhez kötött vagy helyhez nem kötött hálózatába bekapcsolt, valamint a valamely külföldi mobil rádiótelefon Szolgáltató előfizetői hozzáférési pontjai között lebonyolított beszéd vagy fax forgalom. A mobil hívás a hívott mobil rádiótelefon előfizető vagy szolgáltatás eléréséhez szükséges belföldi előtét (06), a két számjegyű mobil hálózatkiválasztó kód és a 7 számjegyű mobil rádiótelefon-szám tárcsázásával kezdeményezhető.

Az előfizetői állomásról kezdeményezett hívások esetén a forgalmi díj mértéke a beszélgetés tényleges másodpercben illetve percben mért időtartamától, valamint a díjazási időszakától függ.

Sikeres telefonhívásnak, illetőleg eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat vagy az adatátvitel ténylegesen létrejött

### **3.1.1.6** Faxhívás

Faxhívásnak minősül az előfizető papíron rögzített adatainak telefonhálózaton keresztül történő továbbítása. A szolgáltatás abban az esetben tekinthető sikeresnek, ha az igénybe vevő, a papíron vagy más lapon rögzített adatot az előfizető, vagy harmadik személy birtokában lévő eszköz segítségével leolvass és egyirányúan továbbít, a szolgáltatást igénybe vevő által meghatározott helyhez kötött telefonhálózati, mobil rádiótelefon hálózati telefax vagy bármely más címre.

### **Az igénybevétel módja**

Az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakoztatott, - a mindenkor hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelő végberendezéssel.

Előfizetői hozzáférési pontról kezdeményezett telefax szolgáltatás esetén a forgalmi díj mértéke az adatátvitel tényleges másodpercében illetve percében mért időtartamán, a hívó és a hívott közötti távolságon (díjzónán), valamint a díjazási időszakon alapul. Eredményes jelátvitelnek az minősül, ha a hívó és hívott hozzáférési pontok között az adatátvitel ténylegesen létrejött.

### **3.1.1.7** Segélykérő (különleges) hívás

Az alábbiakban felsorolt hívószámokon az igénybe vevő a Szolgáltató által vállalt rendelkezésre állási időben gyors és egyszerű módon adhat hírt valamilyen válságos helyzetről az erre szolgáló szervezetnek.

#### **Hívószámok:**

Mentők 104

Tűzoltóság 105

Rendőrség 107

Európai egységes segélyhívó 112

### **3.1.1.8** Tudakozó hívás

Tudakozó hívásnak minősül bármely sikeres hívás, amelyet a Szolgáltató előfizetője kezdeményez bármely egyetemes tudakozó szolgáltatást végző Szolgáltató irányában.

A Szolgáltató köteles megadni az egyetemes tudakozó Szolgáltatóknak, az előfizető hozzájárulásától függően:

- az előfizető nevét,
- lakcímének a Szolgáltatóval nyilvánosságra hozatal céljából közölt részét és
- kapcsolási számát.

### **3.1.1.9** Belföldi és helyi tudakozódás

Belföldi és helyi tudakozódásnak minősül a 11800, 11818, 11888-as tudakozószolgálati hívószám sikeres hívása. A szolgáltatás igénybevételével az előfizető az előfizetői állomásáról magyarországi előfizetőkkel és hívószámokkal kapcsolatos információkat szerezhet meg:

- egy névvel és legalább részleges címmel megjelölt személy vagy intézmény telefon előfizetőjéről, illetőleg valamely telefon-állomás nyilvántartott használatjáról, valamint előfizetői számáról,
- egy előfizetői számmal megjelölt telefon-állomásnak az előfizetőjéről, és címéről,
- egy kapcsolási számmal megjelölt nyilvános állomás címéről.

#### **Az igénybevétel korlátai**

A tudakozó szolgálat csak azon előfizetők adatairól ad felvilágosítást, akik ehhez hozzájárultak. Hívásonként maximum 4 tudakozódás (kapcsolási szám, cím, vagy előfizetői név kiadása) lehetséges.

### **3.1.1.10** Tudakozó plusz

Tudakozó plusz tudakozódásnak minősül a 11811 és a 11824-es hívószám sikeres hívása.

A Tudakozó Plusz szolgáltatás olyan kényelmi szolgáltatás, amelynek célja a tudakozó alapszolgáltatásnál bővebb információ nyújtása az előfizető kérdései alapján. Ebbe a szolgáltatásba integrálódott 2014 januárjától a nemzetközi tudakozó is, így más országok távközlési előfizetőinek adatairól is itt kérhető felvilágosítás. Ezenkívül közérdekű információkkal, általános tudományos, művészeti tudnivalókkal, e-mail- és weboldal-címekkel is várják az érdeklődők hívásait.

### **3.1.1.11** Helytől független telefonszámok hívása

Helytől független telefonszám hívásának minősül a Szolgáltató előfizetője által kezdeményezett és egy harmadik fél helytől független előfizetői hozzáférési pontján végződött hívás.

#### **Igénybevétel**

A hívás a belföldi előtét (06), a szolgáltatás-kijelölő szám (21) és az előfizetői szám tárcsázásával kezdeményezhető.

### **3.1.2** Kiegészítő szolgáltatások

A kiegészítő szolgáltatásokat a Szolgáltató a telefon-alapszolgáltatáshoz kapcsolódóan nyújtja az igénybe vevőknek. Az előfizető a központ által nyújtott szolgáltatásválasztékból a Szolgáltatótól rendelheti meg, ezek igénybevétele az előfizetők számára opcionális.

### **3.1.2.1 Titkos szám**

A titkos szám olyan kiegészítő szolgáltatás, amelynek során az előfizető kérésére és nyilatkozata alapján a kapcsolási szám nem jelenik meg semmilyen előfizetői névjegyekben, és tudakozóban.

### **3.1.2.2 Rejtett szám**

Az előfizető kérésére, erre vonatkozó nyilatkozata alapján kapcsolási száma nem jelenik meg semmilyen előfizetői névjegyekben, de a tudakozó tudakozódásra kiadja az előfizetői adatokat.

### **3.1.2.3 Tételes számlamelléklet (hívásrészletezés)**

A tételes számlamelléklet olyan kiegészítő szolgáltatás, amely a telefonközpont által rögzített, az előfizető hívószámáról kezdeményezett hívások adatairól tételes híváskimutatást ad, tételenként feltüntetve a helyi, helyközi, belföldi távolsági, nemzetközi, mobil, az emelt díjas hívások díját, a hívások tartásidőjét másodperc pontossággal, a hívásegység díját, a hívás díját, a díjmentesen hívható számokra történő hívásokat, valamint az előfizető és a központ közötti kapcsolatról szóló feljegyzéseket is.

A hívásrészletezésnek két fajtája áll rendelkezésre:

- rendszeres hívásrészletezés
- eseti hívásrészletezés.

#### **Az igénybevétel feltételei**

A tételes számlamelléklet határozott időre – akár egy hónap vonatkozásában -, vagy visszavonásig igényelhető. A Szolgáltató természetes és nem természetes személy előfizető számára korlátlan alkalommal köteles átadni a tételes számlamellékletet mind nyomtatott, mind elektronikus formában. Az elektronikus forma a Szolgáltatónál a tételes számlamelléklet e-mail formájában történő kiküldését jelenti.

#### **Az igénybevétel korlátai**

Amennyiben az előfizető rendszeresen másnak is átengedi használatra a telefon-állomást, az előfizetőnek a hívásrészletezés kiadásához nyilatkoznia kell, hogy a használó hozzájárulásával is rendelkezik. A használó is kérheti a hívásrészletezés kiadását, amely csak az előfizető hozzájárulásával teljesíthető.

### **3.1.2.4 Hívószám kijelzés**

#### **3.1.2.4.1 Hívószám kijelzés engedélyezése**

A hívószám kijelzés engedélyezése szolgáltatás a hívott személy számára lehetővé teszi, hogy a hívás felépítése és időtartama alatt a hívó vonal hívószámát a telefonkészülékbe beépített vagy különálló kijelző berendezésen megjelenítse, amennyiben a hívó fél a kijelzést megengedte.

#### **Az igénybevétel feltételei**

A hívószám kijelzés (CLIP) szolgáltatás az előfizető megrendelése alapján vehető igénybe a kijelzésre alkalmas végberendezéssel, amely tudja venni és megjeleníteni a központ által küldött jeleket. A központ a szabad előfizetői vonalra érkező minden hívásra a csengetéssel egy időben kiküldi vagy azt a hívószámot, ahonnan a hívást kezdeményezték, vagy a hívószám hiányát szövegesen. A hívószám vagy a hívószám hiányának oka a készüléken az első csengetést követően jelenik meg. A hívószám kijelzés szolgáltatás igénybevételével a Szolgáltató szolgáltatási területén az előfizető hívószám kijelzésre alkalmas készülékén megjelennek a mobil-, illetve ISDN-készülékről érkező hívások telefonszámai is, amennyiben a hívó fél azt nem tiltotta le.

#### **Az igénybevétel korlátai**

A külföldről kezdeményezett hívások hívószámai egyelőre nem jelennek meg. A nemzetközi hívószám kijelzésének országonkénti bevezetése folyamatosan történik a külföldi partnerekkel kötött megegyezés ütemében. A bevezetés hatálya csak azon nemzetközi viszonylatokra terjed ki, ahol ezt az adott ország műszaki lehetőségei és jogi szabályozása lehetővé teszi.

#### **3.1.2.4.2 Hívószám kijelzés tiltása**

A hívó fél előfizetői száma megjelenítésének tiltása (CLIR) szolgáltatás olyan kiegészítő szolgáltatás, amely az előfizető számára hívószámának a hívott telefonkészülékén történő megjelenítését akadályozza meg.

A hívószám kijelzés tiltásának három típusa létezik, az állandó letiltás, az állandó letiltás hívásonkénti engedélyezéssel és a hívásonkénti letiltás.

1. Állandó letiltás: üzemeltetői beállítás az előfizető írásos nyilatkozata alapján, amellyel a hívó hívószámáról kezdeményezett minden hívásra a kijelzés letiltását továbbítja a telefonközpont.

2. Állandó letiltás hívásonkénti engedélyezéssel: A kijelzés tiltott, de az előfizető igénye szerint lehetőség van a kijelzés hívásonkénti engedélyezésére analóg telefon esetében speciális kódokkal a hívószám tárcsázása/beütése előtt.

3. Hívásonkénti letiltás: Az előfizető igénye szerint lehetőség van a kijelzés egyenkénti letiltására speciális kódokkal a hívószám tárcsázása/beütése előtt.

#### **Az igénybevétel korlátai:**

A külföldről kezdeményezett hívások hívószámai nem minden esetben jelennek meg. A mindenkor hatályos jogszabályi előírások 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 csak DTMF előfizetői végberendezésről vehető igénybe, illetve a hívószám megjelenítéséhez arra 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.

#### **3.1.2.5 Hívásvárakoztatás**

Olyan kiegészítő szolgáltatás, amely 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,
- befejezve az eredeti beszélgetést és a kézibeszélőt letéve, 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.

Mindkét hívást egymástól függetlenül, a hívó feleknek a hívás teljes időtartamára, tartás állapotra is számlázza a Szolgáltató.

#### **Az igénybevétel feltételei**

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF, R/Flash ) megléte.

#### **3.1.2.6 Híváskorlátozás**

A híváskorlátozás olyan kiegészítő szolgáltatás, amelynek igénybevétele esetén Szolgáltató nem teszi lehetővé, hogy bármilyen vagy bizonyos fajta kimenő hívást kezdeményezzenek az előfizető vonaláról. Az ügyfél külön kérésére a szolgáltatások elérhetővé tehetők.

A híváskorlátozás/engedélyezés típusai:

- Emelt díjas számok hívásának letiltása/engedélyezése (06-90)
- Emelt díjas számok hívásának letiltása/engedélyezése (06-91)
- Mobil számok hívásának letiltása/engedélyezése (06-20, 06-30, 06-70)
- Belföldi távhívás letiltása/engedélyezése (06-)
- Nemzetközi távhívás letiltása/engedélyezése (+ ill. 00)
- Segélykérő hívások kivételével minden hívás letiltása/engedélyezése

A fentiek közül a 06-90 és 06-91-es hívások alapesetben tiltottak, a többi szolgáltatás egyéb rendelkezés hiányában engedélyezett.

#### **Az igénybevétel feltételei**

A szolgáltatás igénybevételére alkalmas előfizetői készülék (DTMF) megléte.

A Szolgáltató a híváskorlátozás bármelyik típusát a kérelem beérkezését követő 3 munkanapon belül teljesíti.

Az alközpontokban beállított híváskorlátozások ellenére létrejött sikeres hívásokért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. A híváskorlátozás nem vonatkozik a belföldi és nemzetközi kézi kapcsolásra, mely továbbra is kérhető.

Az egyszeri díj független attól, hogy a híváskorlátozás típusai közül az előfizető egyet vagy többet választ ki egyidejűleg.

### **3.1.2.7 Nevezetes szám**

A Nevezetes szám szolgáltatás lehetővé teszi, hogy az előfizető igényeinek leginkább megfelelő, könnyen megjegyezhető telefonszámot kérjen telefonvonalához.

Olyan egyszerű, könnyen megjegyezhető számok, melyeket a DUAL-PLUS KFT. Kft. egyedileg értékesít.

Nevezetes szám

- A szám egymás mellett 4 azonos számjegyet tartalmaz. pl.:778-888

- A szám 5 azonos számjegyet tartalmaz. pl.:778-777

- A szám első három számjegye és annak sorrendje megegyezik a második három számjegyével. pl.:778-778

Nagyon könnyű szám:

- A szám utolsó három számjegye azonos, (xxy-zzz). Pl.:778-000, 778-111

- A szám vége 100, 200,.....900. pl.: 778-100,

Könnnyű szám:

A szám 3 eltérő számjegyből áll és azok kettesével jelennek meg (xx-yy-zz). Pl.: 77-88-11,

Valamennyi kategóriába sorolt nevezetes kapcsolási számért az előfizetőnek a kategóriához rendelt egyszeri díjat kell fizetnie

### **3.1.2.8. Ne zavarj szolgáltatás**

Ha egy bizonyos ideig nem akarja fogadni a telefonjára érkező hívásokat, átirányíthatja azokat egy automata szövegbemondó berendezésre: „ A hívott szám az előfizető kívánságára átmenetileg nem kapcsolható!”

Átirányítás közben is telefonálhat készülékéről, mert az csak a bejövő hívásokra vonatkozik. Ilyenkor egy különleges tárcsahang jelzi, hogy hívásait átirányította.

#### **Ne zavarj bekapcsolása**

1. Emelje fel a kézi beszélőt(tárcsahang)!

2. Nyomja meg a \* **26 #** billentyűket!

#### **Ne zavarj kikapcsolása**

3. Emelje fel a kézi beszélőt(tárcsahang)!

4. Nyomja meg a # **26 #** billentyűket!

Figyelem! Bekapcsolt „Ne zavarj” szolgáltatás közben nem használható a Hívásvárakoztatás.

### **3.1.3 Részleges szolgáltatás**

Az Egyedi értékhatár elérését követően a Szolgáltató által nyújtott csökkentett értékű szolgáltatás, amelynek körében a Szolgáltató biztosítja:

- az Előfizető hívhatóságát belföldön
- segélykérő hívások továbbítását
- a Szolgáltató Ügyfélszolgálatának, hibabejelentőjének elérését.

Részleges szolgáltatás keretében a Szolgáltató nem biztosítja az egyéb hívások előfizető általi kezdeményezését, illetve továbbítását.

### **3.2 a szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi területe**

A szolgáltatás kizárólag a Szolgáltatónak a hírközlési hatóság nyilvántartása szerinti hálózatán érhető el, a szolgáltatási terület meghatározása jelen ÁSZF 2.1.9 pontjában található.

3.3 a segélyhívó szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, a segélyhívó szolgáltatások használatára, valamint a hívó helyére vonatkozó információhoz való hozzáférésre, és az információk használatára vonatkozó leírás

Segélykérő (különleges) hívás

Az alábbiakban felsorolt hívószámokon az igénybe vevő a Szolgáltató által vállalt rendelkezésre állási időben gyors és egyszerű módon adhat hírt valamilyen válságos helyzetről az erre szolgáló szervezetnek.

**Hívószámok:**

Mentők 104

Tűzoltóság 105

Rendőrség 107

Európai egységes segélyhívó 112

A segélyhívások megválaszolása céljából a Szolgáltató a hívó fél azonosítása kijelzésének letiltására, továbbá a helymeghatározási adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulásának hiánya vagy visszavonása esetén is köteles a segélyhívó szolgálatok rendelkezésére bocsátani a hívó fél azonosítására, illetve a helymeghatározásra vonatkozó adatokat.

3.4 tájékoztatás arról, hogy a szolgáltatás egyetemes szolgáltatás-e

A Szolgáltató által a jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatások nem egyetemes szolgáltatások.

3.5 a szolgáltató felelősségi határát jelentő előfizetői hozzáférési pont helye

A Szolgáltató felelőssége az általa kiépített szolgáltatás átadási pontig terjed, a szolgáltatás hozzáférési pont a Szolgáltató által biztosított multimédiás terminál adapter előfizető oldali csatlakozója (RJ 11). Amennyiben az előfizető nyilvános telefonhálózaton keresztül más Szolgáltató információ -, vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe, a Szolgáltató csak az elektronikus hírközlési összeköttetés biztosításáért vállal felelősséget.

#### 4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA

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 szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei

##### 4.1.1 Minőségi követelmények

A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa létesített előfizetői hozzáférési ponton keresztül igénybe vett telefon szolgáltatás esetén a felépített beszédkapcsolatot olyan minőségben biztosítja, hogy

- a) a beszéd folyamatosan érthető legyen,
- b) a beszédkapcsolat során olyan zaj, kattogás vagy egyéb zavaró jel, illetve más összeköttetésből származó (áthallott) beszéd, amely a beszédérthetőséget tartósan befolyásolja, ne fordulhasson elő,
- c) a beszédkapcsolatban szótagvesztések, zavaró visszhangjelenségek ne jelenjenek meg.

##### 4.1.2 A Szolgáltató által vállalt minőségi mutatók, célértékek

Megnevezés	Meghatározás	Vállalt célérték
------------	--------------	------------------

Új hozzáférés létesítési idő	a szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%- teljesített határideje	15 nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje	a minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításoknak, az esetek 80%-ban teljesített határideje	72 óra
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje	a bejelentett számlapanaszok kivizsgálásának és elintézésének az esetek 80%-ban teljesített határideje	30 nap
Sikeres hívások aránya	A sikeres hívások aránya; sikertelen a hívás, ha a hívó fél a hívott fél állapotáról sem szabványos válaszjel, vagy szöveges bementés formájában nem kap információt, vagy a hívás megszakad.	95%
Hívás felépítési ideje	Hívások kapcsolásának időtartama, az az időtartam, amíg az összeköttetés felépül (megkezdett mp)	25 mp
Szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetősége egy teljes évben, az az időszak, amikor az előfizetők a szolgáltatást valóban igénybe vehetik	95%
Beszédátvitel minősége		A ITU-T G.109 ajánlás szerinti „medium” (közepes) kategória vagy ennél jobb
Kezelő, hibafelvevő válaszi ideje	Az ügyfélszolgálati ügyintéző 60 mp-en belüli bejelentkezésének aránya 75%	75%

a) sikertelen hívások aránya:

A szolgáltatási területen egy számozási körzeten belül  $\leq 1,4\%$  a sikertelen hívások aránya az egy előfizetői tesztvégpontonról kezdeményezett vizsgáló hívásokra vonatkoztatva.

Egyéb belföldi és nemzetközi hívások esetén pedig  $\leq 2,7\%$  a sikertelen hívások aránya az egy előfizetői tesztvégpontonról kezdeményezett összes vizsgáló hívásokra vonatkoztatva.

A sikertelen hívások arányának számítása:

A vizsgáló végpontról kezdeményezett sikertelen hívások száma elosztva a vizsgálévégpontról kezdeményezett összes hívás számával, szorozva 100-al.

b) hívás felépítési idő:

Meghatározása: A hívás felépítési ideje azon időtartam, amely alatt az összeköttetés felépül.  $\leq 12$  mp

A hívás felépítési ideje mutató számítási módja:

Az adatgyűjtési időszakban végzett teszthívások közül a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.

c) bit hibaarány hozzáférési vonalanként, másodlagos felhasználás esetén

Meghatározás: a hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest a másodlagos felhasználásra vonatkozóan.

A mérés módszer leírása:

A mutató egy referencia állomány átküldésekor azonosított hibás bitek számának alapján kerül meghatározásra - az alapadatokat dedikált mérési rendszer szolgáltatja.

Célérték:  $10^{-3}$  (10 a mínusz 3-on)

A Szolgáltató nem tekinti a minőségi célértéktől való eltérésnek az Előfizető internet-kapcsolatának hibájából bekövetkező minőségromlást.

#### 4.1.3 Rendelkezésre állás

A Szolgáltató biztosítja az előfizetők részére a szolgáltatás évi átlagos 95%-os rendelkezésre állását a szerződés teljes tartama alatt. A rendelkezésre állás számítási módja:

$$1 - \frac{\text{szolgáltatás kiesés teljes időtartama}^*}{\text{teljes elvi szolgáltatási időtartam}^*} \times 100$$

\*Számítási módja: A Szolgáltató statisztikája és a Szolgáltató támogató és nyilvántartó rendszerének adatai alapján történik. Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: a Szolgáltató által (hibabejelentés alapján és vagy anélkül) regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett előfizetői szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével, hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett előfizetői számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát. Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos előfizetői számmal.

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha hibabejelentés

- előfizető érdekkörében keletkező ok miatt történt
- vis maior miatt történt (jelen ÁSZF 6.2.5. pontja szerint)

illetve

- a szünetelés idejét, ha az előfizető kérése alapján történt,
- az előfizető szerződésszegése miatti szolgáltatás korlátozásának idejét.

4.2 amennyiben a szolgáltató hálózatában forgalom mérést, irányítást, menedzselést alkalmaz, és ez hatással van a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre, az erre vonatkozó szabályok részletes ismertetése

A Szolgáltató nem alkalmaz olyan forgalom mérést, irányítást, menedzselést, amely negatív hatással lenne a szolgáltatás minőségére, vagy az elektronikus hírközlési szolgáltatás útján elérhető más szolgáltatásokhoz, tartalmakhoz, alkalmazásokhoz történő hozzáférésre.

4.3 tájékoztatás azon intézkedésről, amelyeket a szolgáltató a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

A Szolgáltató haladéktalanul megtesz minden olyan intézkedést, ideértve az azonnali hatályú felmondást is, amely a biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban szükségessé válik.

#### 4.4 az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

A szolgáltatások nyújtásának előfeltétele a Szolgáltató által a megfelelő kábelhálózati kapcsolat kiépítése és a szolgáltatások nyújtáshoz szükséges eszközök letelepítése, illetőleg megléte.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, hogy az előfizető rendelkezzen a szolgáltatás igénybevételére alkalmas, megfelelő hatósági minősítéssel rendelkező előfizetői végberendezéssel. Az előfizetői végberendezéseket az előfizető biztosítja, azzal kapcsolatban a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

Amennyiben az előfizetői végberendezés hibás, illetve rosszakaratú csatlakoztatása, vagy hibájából eredően a Szolgáltatónak kára keletkezik, azt az előfizetővel szemben érvényesítheti.



A Szolgáltató felelőssége az általa kiépített szolgáltatás átadási pontig terjed, a szolgáltatás hozzáférési pont a Szolgáltató által biztosított multimédiás terminál adapter előfizető oldali csatlakozója (RJ 11).

## 5. A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE

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

A szolgáltatás az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt, vagy a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.

Szolgáltatás szüneteltetése az előfizető kérésére

Az előfizetőnek a szüneteltetésre vonatkozó írásbeli kérelme alapján a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását köteles szüneteltetni. Az előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását a Szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül teljesíti. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

A szünetelés kérhető időtartama természetes előfizető esetén minimálisan 1, legfeljebb hat hónap. Határozott idejű szerződés esetén a határozott időtartam a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartama alatt – mivel a Szolgáltató fenntartja az előfizető kapcsolási számát és rendszerbeállításait - az előfizető csökkentett díj fizetésére köteles. A díj mértékét az ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza. Az előfizető a szünetelés idejére fizetendő díjat a Szolgáltató által kibocsátott havi számla alapján köteles megfizetni. A szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében a Szolgáltató az előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást – ellenkező rendelkezés hiányában - visszakapcsolja. Amennyiben a visszakapcsoláshoz nem szükséges helyszíni intézkedés, a szolgáltató a visszakapcsolásért külön díjat nem számít fel. Amennyiben a visszakapcsoláshoz helyszíni intézkedés szükséges, a szolgáltató a visszakapcsolásért egyszeri díjat számít fel.

A szolgáltatás szüneteltetése a Szolgáltató érdekkörében bekövetkező vagy mindkét fél érdekkörén kívül eső ok esetén

Ha a Szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre - ide nem értve a jelen ÁSZF-ben meghatározott rendes karbantartások esetét - 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 az adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a Szolgáltató a szünetelés hónapjára járó előfizetési díjat a következő havi számlában az Előfizető számára jóváírja. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis major, feltéve, hogy a Szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárhatót megtett.

A kábelhálózaton nyújtott telefon szolgáltatás műszaki jellege miatt, a szolgáltatás szünetelése idején nem biztosítható a segélyhívó számok, a Szolgáltató ügyfélszolgálati és hibabejelentő számának hívása, a bejövő hívások fogadása, valamint a lakásriasztó, tűzjelző, POS terminal, Helpbox, más technikai berendezések, rendszerek folyamatos működése. A szolgáltatás szüneteléséből adódó károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Karbantartás miatti szüneteltetés

Ha az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére az előfizető előzetes, 15 nappal korábban történő értesítése mellett a hálózat-átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt - más gazdaságos műszaki megoldás hiányában - kerül sor, ez naptári hónaponként az 1 napot nem haladhatja meg. A Szolgáltató a szünetelésről az ügyfélszolgálati irodán és a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint egyéb módon a szünetelést megelőzően 15 nappal tájékoztatja az előfizetőit.

A szolgáltatás karbantartás miatti szüneteltetésének ideje a rendelkezésre állási idő számításába nem számít be.

Szolgáltatás szüneteltetése az előfizető érdekkörében bekövetkezett ok miatt

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 jelen ÁSZF-ben meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

Határozott idejű szerződés esetén a határozott időtartam a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

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 a módja

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:

- Amennyiben 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.
- Amennyiben a Szolgáltató rendelkezésére álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.
- Amennyiben az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának és a hálózat részét képező eszközök rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.
- Amennyiben az előfizető az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja.
- Amennyiben az előfizető a Szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott és a Szolgáltató által az előfizető részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti ki, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető postai levélben történő értesítése mellett korlátozhatja. Ekkor a szünetelés a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart. A korlátozás miatti szünetelés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe.  
Amennyiben az előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, úgy a Szolgáltató haladéktalanul köteles a korlátozást megelőző állapotot visszaállítani.
- Ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol, az előfizetői szolgáltatást jogosulatlanul vételezi, illetve a szerződésben meghatározott céltól eltérően üzemelteti, úgy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett korlátozza.
- Amennyiben az előfizető túllépte az egyedi előfizetői szerződésben, illetve a jelen ÁSZF-ben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget, vagy hívás, üzenet vagy adatmennyiséget.

5.2.2 A Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére a nyújtott szolgáltatással arányos díj felszámítására jogosult. A szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles.

A Szolgáltató köteles a korlátozást az előfizető kérésére haladéktalanul (de legfeljebb az előfizető kérésétől számított 72 órán belül) megszüntetni, ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti, és erről a Szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez. A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a

szolgáltató köteles minden megkezdett késedelmes nap után a jelen ÁSZF 6.3.6 pontja szerinti kötbért fizetni.

A kimenő forgalom korlátozása esetén az állomásról csak segélyhívó számokat, a Szolgáltató ügyfélszolgálatát és hibabejelentőjét lehet hívni. A kimenő forgalomkorlátozása esetén is köteles a Szolgáltató a bejövő hívások fogadását előfizető számára biztosítani. A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, valamint – amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe a díjtartozás esetét kivéve – a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

A Szolgáltató a 5.2.1 pont első három pontjában meghatározott eset(ek)ben a szolgáltatás nyújtását – a korlátozás első három hónapjában – csak olyan módon korlátozhatja, hogy a korlátozás az előfizetőnek más Szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele céljából fennálló előfizetői jogviszonyából eredő jogainak gyakorlását – így más szolgáltatások (különösen Internet hozzáférés) igénybevételének lehetőségét – indokolatlanul ne akadályozza vagy veszélyeztesse.

A Szolgáltató nem köteles alkalmazni az előző bekezdésben foglaltakat, ha az előfizető magatartása a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségeinek megszegésére irányul.

Abban az esetben, ha az előfizető a szolgáltatási csomagban egyidejűleg több szolgáltatást is igénybe vesz, úgy díjtartozás esetén valamennyi szolgáltatása korlátozásra kerül.

### 5.3 az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

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

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

## 6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK:

6.1 hibabejelentések kezelése, folyamata, a vállalt hibaelhárítási határidő, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárítására vonatkozó eljárás

**6.1.1** A Szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálat elérhetőségével azonos feltételek szerint érhető el. A Szolgáltató az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében (illetve munkaidőben) élőhangos hibabejelentőt működtet. Rendelkezésre állási idő mértékét az ÁSZF 4.1.3 pontja tartalmazza. Az élőhangos szolgálat szünetelése idején – az év 365 napján – a Szolgáltató üzenetrögzítő működését biztosítja. Az ügyfélszolgálat nyitvatartási idején kívül (illetve munkaidőn kívül) a távbeszélőn üzenetrögzítőre, vagy elektronikus vagy postai úton érkező bejelentéseket a Szolgáltató nyilvántartásba venni és visszaigazolni az ügyfélszolgálati idő (illetve munkaidő) alatt köteles – a bejelentések beérkezésének sorrendjében. A Szolgáltató egyes területein működő hibabejelentő szolgálat rendjét az 1. számú melléklet tartalmazza.

**6.1.2** Az előfizető a hibát az ügyfélkapcsolati helyeken, címeiken, telefonszámokon jelentheti be. A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdheti a hibabehatárolást.

**6.1.3** A Szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás során tett intézkedéseket visszakövethető módon rögzíti, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrzi.

A Szolgáltató a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja, és azt nyilvántartásba veszi. A hibabejelentéssel kapcsolatos értesítés telefonon bejelentett hiba esetén a bejelentett hiba visszaolvasásával megtörténtnek tekintendő. Írásban bejelentett hiba esetén a Szolgáltató az előfizető által

megadott telefonszámon értesíti az előfizetőt a hibafelvétel fogadásáról és a hibabehatároló eljárás eredményéről.

**6.1.4** A hibabejelentésnek és az ahhoz kapcsolódó nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az előfizetői hívószámot vagy más elérhetőséget
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés és nyilvántartásba vételének 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 értesítésének módját és időpontját.

**6.1.5** A Szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján köteles 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;
- c) a hiba kijavítását megkezdte;
- d) a hiba kijavítását átmeneti (meghatározott) ideig vagy tartósan nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére kötbért fizet.

**6.1.6** A Szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan 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 fenti határidő meghosszabbodik a hozzájárulás beszerzésének idejével, azonban a hozzájárulást a Szolgáltatónak a fenti határidőn belül meg kell kérnie.

**6.1.7** A Szolgáltató a hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíti az előfizetőt a hiba elhárításáról és az értesítés módját és időpontját nyilvántartásba veszi. A Szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet. Amennyiben a hibabehatároló eljárás során a Szolgáltató a hibát elhárította, és azt az előfizető a szerelési lapon igazolja, a visszaigazolás megtörténtnek tekintendő.

**6.1.8** A Szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számít fel, a nála felmerülő (javítási, kiszállási) költséget, illetve a hiba behatárolása és elhárítása során az előfizető helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettséget nem hárít az előfizetőre.

**6.1.9** Ha a hiba kivizsgálása vagy kijavítása kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges és a Szolgáltató által megküldött értesítésben az arra javasolt időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a Szolgáltató által javasolt időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe.

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

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

#### **6.1.12** A Szolgáltató kötbér fizetésére köteles

- a) a 6.1.5 pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,
- b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértékét a 6.3 pont határozza meg.

#### **6.1.13** A Szolgáltató hibás teljesítése

A Szolgáltató hibás teljesítésének minősül:

Szolgáltató érdekkörében felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlás.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha a hiba az előfizető érdekkörében keletkezett, illetve ha az előfizető az alapvetően biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

Nem minősül a Szolgáltató hibás teljesítésének, ha a hiba elháríthatatlan külső ok miatt keletkezett.

#### **6.1.14** Hibaelhárítási célértékek

Hibaelhárítási idő

A Szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsített hibát – ha az a 6.1.13. pont szerint hibás teljesítésnek minősül - annak bejelentésének nyilvántartásba vételétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani.

Nem számít valós hibának, ha az előfizető korlátozás alatt áll és erről a Szolgáltatót a hiba bejelentésekor értesítette. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás időpontjában a Szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a jelen pont szerinti rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási ideje minőségi mutató definíciója, annak számszerű követelménye és a számítási módja jelen ÁSZF 4.1.2 pontjában kerül meghatározásra.

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 (ideértve a tulajdonosi engedélyeket is). Ha a hibaelhárítást az előfizető bejelentése alapján végzi a Szolgáltató, az előfizetőt csak akkor kell értesíteni, a hiba elhárításához szükséges bejutni arra az ingatlanra, ahol az előfizető által igénybe vett szolgáltatás hozzáférési pont található. Ha a hibaelhárítás során a Szolgáltató megbízottja, nem tud az érintett ingatlanra bejutni, értesítés hátrahagyásával tájékoztatja az előfizetőt a hibaelhárítás megkezdésének megghiúsulásáról, a helyszíni kiszállás következő időpontjáról vagy az időpont egyeztetés lehetőségéről.

A kiesés ideje a rendelkezésre állásba nem számít bele, az előfizető díjfizetésre köteles.

#### **6.1.15** Előfizető kötelezettségei a hibaelhárítással kapcsolatban:

Az előfizető köteles a Szolgáltató részére biztosítani a Szolgáltató hálózathoz és a hálózatra telepített eszközökhöz történő hozzáférést.

Az előfizető köteles a Szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez tudja vinni. Az előfizető köteles a Szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a Szolgáltatóval együttműködni.

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

előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a Szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért helyt állni.

#### **6.1.16** Együttműködés más Szolgáltatókkal a hibaelhárítás terén

Amennyiben a szolgáltatás hibája, hibás működése más Szolgáltató hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a Szolgáltató vállalja azt, hogy erről az érintett Szolgáltatót, értesíti.

#### 6.2 az előfizető jogai az előfizetői szolgáltatás hibás teljesítése esetén

A késedelmes, illetve a hibás teljesítés miatti jogos kötbért és kártérítési igényt a Szolgáltató megtéríti.

##### 6.2.1 A szolgáltatás késedelmes teljesítéséből adódó kötbér mértéke

A jelen ÁSZF 2.3.2 pont 1. bekezdésében meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.4.1 b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a fenti bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

##### 6.2.2 A hibás teljesítésből adódó kötbér mértéke

Amennyiben a Szolgáltató jelen ÁSZF 6.1.13 pontja szerint hibásan teljesíti a szolgáltatást, kötbért köteles fizetni.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni (teljes körű szolgáltatás kimaradás), a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) havi előfizetési díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) havi előfizetési díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a fenti bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

##### 6.2.3 Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

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

Amennyiben a Szolgáltató hibaelhárítási kötelezettségének a 6.1.14. pontban foglalt feltételekkel nem tesz eleget az előfizető hibabejelentése alapján az alábbiakban meghatározott kötbér fizetésére köteles.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- a) kétszerese a 6.2.3 a) pontja szerinti esetben,
- b) négyszerese a 6.2.3 b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- c) nyolcszorosa a 6.2.3 b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet 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.

#### 6.2.4 Átírási határidő elmulasztásához kapcsolódó kötbér

Amennyiben a Szolgáltató az előfizető által kezdeményezett átírást a jelen ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

#### 6.2.5 Áthelyezési határidő elmulasztásához kapcsolódó kötbér

Amennyiben a Szolgáltató az előfizető által kezdeményezett áthelyezést a jelen ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

#### 6.2.6 A szolgáltatás korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.

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.

#### 6.2.7 Előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Az előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságtól minőség-felügyeleti eljárás megindítását kérheti, ha vitatja a szolgáltatónak a szolgáltatások minőségére, a szolgáltató által végzett hibaelhárításra (a továbbiakban együtt: a hírközlési szolgáltatás minősége) vagy a szolgáltatásokkal kapcsolatos díjszámításra (számlázásra) vonatkozó állásfoglalását.

Az előfizető jogosult panaszával a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, illetve a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez is fordulni. Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes, hatáskörrel rendelkező békéltető testülethez, bírósághoz fordulhatnak.

### 6.3 az előfizetői bejelentések, panaszok kezelése, folyamata (díjreklamáció és kártérítési igények intézése)

#### 6.3.1 Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban írásban (levélben, e-mail-ben), telefonon vagy személyesen tett – észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az előfizetőt. Telefonon érkező észrevételt, reklamációt a Szolgáltató az ügyfélszám bemondásával fogadja el, ez esetben a Szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, indokolt esetben írásban válaszol.

A Szolgáltató köteles a reklamáció kezelésével kapcsolatos eljárást az alábbiak szerint szabályozni és az ügyfélszolgálatokon az ügyfelek számára elérhetővé tenni:

- a) Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat írásban és személyesen teheti meg a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában, a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőségnél és Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnál, vagy az illetékes bíróságnál.
- b) A Szolgáltató az ügyfélszolgálatához érkező panaszokat 30 napon belül kivizsgálja, és annak eredményéről az előfizetőt értesíti.

A Szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatára érkező előfizetői panaszról és hibabejelentésről hangfelvételt készít, amelyet visszakereshető módon előfizetői panasz esetén a panasz megtételétől számított 2 évig, hibabejelentés esetén a hiba bejelentésétől számított 1 évig megőrzi. A Szolgáltató az előfizető kérésére a hangfelvételek visszahallgatását az ügyfélszolgálati helyiségben biztosítja, illetve arról kérésére 30 napon belül egy alkalommal ingyenesen másolatot bocsát a rendelkezésére.

#### 6.3.2 Díjreklamáció

A Szolgáltató felelőssége az előfizetési-hozzáférési pontig terjed. Amennyiben az előfizető távbeszélő-hálózaton keresztül más Szolgáltató információ -, vagy tartalomszolgáltatását veszi igénybe, a Szolgáltató csak a távközlési összeköttetés biztosításáért vállal felelősséget.

Ha az előfizető a Szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a Szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és haladéktalanul, de legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. A Szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a 12.3.2 pontban foglaltak szerint felmondani.

Minden számlareklamáció esetén az Előfizető kérésére a Szolgáltató köteles az Előfizető részére díjmentes számlarészletezést biztosítani. A reklamációs vizsgálat adminisztrációs vizsgálatból és a műszaki berendezésekre terjedő vizsgálatból áll, a Szolgáltató helyszíni vizsgálatot nem végez.

A Szolgáltató telefon értékesítési-ügyfélszolgálati tevékenységet –Dual-Plus Kft. Kft. és a Partner KTV közötti együttműködési megállapodás szerint – a Partner KTV végzi.

Az ügyfél számlapanaszát minden esetben írásban rögzíteni kell a Partner KTV ügyfélszolgálatán.

A Számlareklamációs formanyomtatványt 24 órán belül el kell juttatni a Szolgáltató részére a info@dualplus.hu e-mail címre vagy a 48/778-899 faxszámra.

A Szolgáltató a törvény rendelkezésének megfelelően 30 napon belül kivizsgálja a panaszt és az eredményről írásban tájékoztatja az ügyfelet és az érintett KTV Partnert.

A Szolgáltató a Számlareklamációs formanyomtatványokat elkülönített helyen tárolja.

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

A bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje minőségi mutató definíciója, annak számszerű követelménye és a számítási módja jelen ÁSZF 4.1.2. pontjában kerül meghatározásra.

Ha a Szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait – az előfizető választása szerint – 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 a Szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértéke.

A számlapanasz elutasítása esetén, a Szolgáltató köteles – indoklással – az előfizetőt írásban tájékoztatni.

Az előfizető a bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság vizsgálatát kérni.

### 6.3.3 Kötbér és kártérítési igények intézése

A Szolgáltató felelőssége felróhatósága esetén áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható. A Szolgáltató a jelen szerződés 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, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az előfizető vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató szolgáltatása nem, vagy nem kielégítően működik. A Szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek azért merülnek fel, mert az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

A késedelmes, illetve a hibás teljesítés miatti jogos kötbért és kártérítési igényt a Szolgáltató megtéríti.

Kötbért kell fizetni:

- a) a szolgáltatás megkezdésére vállalt időpont elmulasztása esetén,
- b) hibás teljesítés esetén, a 6.1.5 pont szerinti értesítésre nyitva álló határidő elmulasztása esetén, illetve, ha a hibát a Szolgáltató a szerződésben foglalt határidőig nem hárítja el, a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a hiba elhárításáig terjedő időszakra.



A Szolgáltató a kötbért a hatályos jogszabályoknak megfelelően az előfizető számláján jóváírja, vagy átutalja az előfizető részére. Az előfizető a kötbért meghaladó, meglévő vagyonában okozott kárát is érvényesítheti az elmaradt haszon kivételével a hatályos jogszabályok szerint.

Az Előfizető - a kármegelőzési, illetve kárenyhítési kötelezettsége körében - vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató Szolgáltatása nem vagy nem kielégítően került teljesítésre. Az értesítés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegesen felmerülő károkért és/vagy Előfizetőt érintő költségeikért.

Az előfizetői szerződésből eredő igények egy év alatt évülnek el, amelyet az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

#### 6.3.4 Az előfizető felelőssége

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

#### 6.3.5 Vis maior

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható, illetve elháríthatatlan körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, terrortámadás vagy természeti katasztrófa, súlyos energia-ellátási zavar, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

6.4 az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek szolgáltató által vállalt kiszolgálási ideje

A szolgáltatással kapcsolatos előfizetői igények kezelése, illetve az előfizetők megfelelő tájékoztatása, kiszolgálása érdekében a Szolgáltató ügyfélszolgálatokat működtet, amelyek felsorolását jelen ÁSZF 1.2 pontja, valamint 1. számú melléklete tartalmazza.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 600 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

A kezelő, hibafeltevő válaszideje minőségi mutató definíciója, és számítási módja jelen ÁSZF 4.1.2 pontjában kerül meghatározásra.

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A Szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő két évig tárolja.

A személyes adatok védelméről szóló törvény szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítése keretében a Szolgáltató köteles az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvételnek az érintett előfizető általi visszahallgatását – kérésre – a Szolgáltató által biztosított ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé tenni.

A hangfelvétel másolatát a Szolgáltató köteles az előfizető kérelmére 30 napon belül, vagy a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság felhívására a felhívásban megjelölt határidőn belül rendelkezésre bocsátani. Az előfizető részére előfizetői bejelentésenként egy alkalommal a Szolgáltató ingyenes másolatot biztosítani.

#### 6.5 A tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A tudakozó szolgáltatás igénybevételeire vonatkozó szabályokat a jelen ÁSZF 3.1.1.8-3.1.1.10 pontjai tartalmazzák.

6.6 tájékoztatás a szolgáltatás teljesítésével összefüggő jogviták peres és peren kívüli kezdeményezésének lehetőségéről és feltételeiről, a békéltető testülethez való fordulás jogáról, az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testület és egyéb szervezetek megnevezése, elérhetőségeik (cím, telefonszám, egyéb elérhetőség) feltüntetése

Az előfizető a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságtól minőség-felügyeleti eljárás megindítását kérheti, ha vitatja a szolgáltatónak a szolgáltatások minőségére, a szolgáltató által végzett hibaelhárításra (a továbbiakban együtt: a hírközlési szolgáltatás minősége) vagy a szolgáltatásokkal kapcsolatos díjszámításra (számlázásra) vonatkozó állásfoglalását.

Az előfizető jogosult panaszával a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjéhez, illetve a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekhez is fordulni. Ha a felek egymással nem tudnak megegyezni, az előfizetői szerződésből eredő vitájuk ügyében a területileg illetékes, hatáskörrel rendelkező békéltető testülethez, bírósághoz fordulhatnak.

Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, valamint a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének elérhetőségeit, a fogyasztóvédelmi hatóságok, a Békéltető testületek és a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság megnevezését, továbbá azok elérhetőségeit a jelen ÁSZF 2. számú melléklete tartalmazza.

## 7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR

7.1 Az előfizetői szolgáltatásokért fizetendő díjak meghatározása, mértéke, ennek keretében az egyszeri, rendszeres és forgalmi díjak, 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, beleértve a végberendezéssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj

7.1.1 Az előfizető a szolgáltatások biztosításáért a jelen ÁSZF szerinti egyszeri- és rendszeres díjakat (havi díjakat, beszélgetési díjakat) köteles fizetni.

Fogalmak: A szolgáltatások meghatározását és azok díjazására vonatkozó szabályokat jelen ÁSZF 3.1, 7.1.2 pontja, valamint 3. számú melléklete tartalmazza.

### Díjazási időszakok

- nappali időszak (csúcsidőszak): hétfőtől péntekig 7 és 18 óra között
- kedvezményes időszak (csúcsidőn kívül): hétfőtől péntekig 18 és 7 óra között, valamint péntek 18 órától hétfő 7 óráig tart. Munkaszüneti nap esetén az azt megelőző nap 18 órától az azt követő nap 7 óra közötti időszak.

### Lehetséges díjak:

- a) egyszeri díjak (a 7.1.2 pontban, és a 3. számú mellékletben felsorolva)
- b) rendszeres díjak
  - havi díjak (előfizetési díjak, egyéb havi díjak)
  - beszélgetési díjak (forgalmi díjak, hívás díjak, kapcsolási díj)

## 7.1.2 A Szolgáltató által felszámított díjak, a díjak típusai

Adminisztrációs díj	477,9- Ft + ÁFA +48 Ft/oldal=	600- Ft+60-Ft/oldal
Áthelyezési díj	3937 Ft+Áfa	5,000 Ft
Átírási díj	477,9 Ft+Áfa	600 Ft
Bekapcsolási díj	23.622Ft+Áfa	30,000 Ft
(üzemelő KTV esetén)	18.897,6 Ft+áfa	24,000 Ft
Csökkentett előfizetési díj I.	477,9 Ft+Áfa	600 Ft
Csökkentett előfizetési díj II	787,4 Ft+Áfa	1.000 Ft
Megrendelt szolgáltatástól való elállás díja	4779t+Áfa	6,000 Ft
Expressz kiszállási díj	393,7+Afa	5,000 Ft
Fizetési emlékeztető díja	393,7+Afa	500 Ft
Fizetési felszólítás díja	779,5 Ft+Afa	990 Ft
Installálási díj	2362.2 Ft+Áfa	3,000 Ft
Kiegészítő bekapcsolási díj (második vételi hely után)	Egyedi megállapodással	Egyedi megállapodással
Kihelyezett hírközlési eszköz használati díja havonta	196,8 Ft+Áfa	250 Ft
Kihelyezett hírközlési Kábelmodem	19685Ft+Áfa	25 000 Ft
UTP vagy USB Kábel	787,4+Áfa	1,000.00 Ft
Modem tápegység	1181,1Ft+Áfa	1,500 Ft
Kihelyezett hírközlési berendezés óvadék Ft/db	4779 Ft + Áfa	6,000 Ft
Kihelyezett hírközlő berendezés leszerelési díja	2362 Ft+Áfa	3,000 Ft
Kikapcsolási díj	2362Ft+Áfa	3,000 Ft
Konfigurálási díj	2362 Ft+Áfa	3,000 Ft
Korlátozási díj	2362 Ft+Áfa	3,000 Ft
Szolgáltatás-csomag módosítási díj 1 db/év	díjmentes	Díjmentes
Visszakapcsolási díj	2362Ft+Áfa	3,000 Ft
Vizsgálati díj	4779- Ft + ÁFA = és a mindenkori hatósági díj	6000- Ft és a mindenkori hatósági díj

### Belépési díj

Az előfizető a helyhez kötött és a helyhez nem kötött telefon szolgáltatás biztosítása érdekében belépési díjat fizet a Szolgáltatónak. A belépési díj egy előfizetői hozzáférési pont kiépítését, az előfizető léges bekapcsolását tartalmazza. A belépési díj magában foglalja a vonali csatlakozási pont (port) és az előfizetői hozzáférési pont (fali csatlakozó) közötti hálózat kiépítését, amennyiben a port és a házatadási pont, illetve a házatadási pont és a fali csatlakozó közötti hálózat hossza kisebb, mint 20-20 méter és együtt sem haladja meg a 40 métert. A csatlakozó hálózat 40 métert meghaladó hossza esetén kiegészítő létesítési díjat kell az előfizetőnek fizetni.

A kábelvezetés falra és burkolatra rögzítve, kábelcsatorna alkalmazása nélkül történik. Amennyiben földalatti hálózatra kell az előfizetőt kapcsolni a közterületi alépítmény költségét is tartalmazza a belépési díj.

A belépési díj megfizetésével az előfizető nem szerez tulajdonjogot a hálózaton, illetve hálózati szakaszon.

A szolgáltató a belépési díj tekintetében megkülönböztetheti az egyéni és a közületi előfizetőket. A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a közületi előfizető részére beruházási költségkalkulációt készítsen, amely alapján egyedi ajánlatot tehet a létesítésre. Szolgáltató ekkor a díjat, a befizetett közületi belépési díjon felül, egészségtelei alapján kalkulálja.

Előfizető belépési díjat fizet minden egyes, külön helyrajzi szám alatt bejegyzett ingatlan után, ahová a szolgáltatást megrendeli.

#### **Kiegészítő létesítési díj**

A szolgáltató kiegészítő létesítési díjat számít fel, amennyiben az előfizető a szolgáltatónál alkalmazott technológiától eltérő hálózatkialakítást igényel.

A kiegészítő létesítési díj nem tartalmazza a belépési díjat, amelyet az előfizető az előfizetői szerződés alapján fizet.

A kiegészítő létesítési díjat a szolgáltató beruházási költség egységéttele listája alapján kalkulálja.

#### **Hálózatcsatlakozás mérési díj**

Amennyiben az előfizető rendelkezik saját lakás-, illetve házhálózattal, a szolgáltató csak abban az esetben csatlakoztatja azt az általa épített, üzemeltetett hálózathoz, amennyiben az a szabványoknak megfelel. Ennek ellenőrzésére hálózatvizsgálatot végez. A szolgáltató elutasítja a csatlakozást, ha az előfizető tulajdonában lévő hálózat alkalmatlan a szakszerű üzemeltetésre (nem szabványos, árnyékolás nem megfelelő stb.).

#### **Eseti (adminisztrációs) díjak:**

##### **Multimédiás terminál adapter óvadék díja és kártérítés**

A helyhez kötött telefon szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközt (multimédiás terminál adaptert) a szolgáltató a lakásban helyezi el, a gondos megőrzés biztosítására az előfizetőtől óvadékot kér. Az óvadék összege a szerződés megszűnését követően – az eszköz (multimédiás terminál adapter) visszaszolgáltatása ellenében – visszafizetésre kerül.

Amennyiben az előfizető az eszközt (multimédiás terminál adaptert) nem, vagy nem megfelelő műszaki állapotban szolgáltatja vissza, átalány-kártérítést köteles fizetni. A kártérítés összegét a korábban kifizetett óvadék összege csökkenti.

Azon egyedi esetekben, ahol az átalány-kártérítés összege nem fedezi a bizonyíthatóan okozott kárt, a szolgáltató jogosult további kárigényt érvényesíteni az előfizetővel szemben.

##### **Házon kívüli áthelyezés díja**

Amennyiben az előfizető érvényes szerződéssel rendelkezik, tartozása nincs, és a szolgáltatást olyan más előfizetői hozzáférési ponton kívánja igénybe venni, ahol a szolgáltató szolgáltatása elérhető, a szolgáltató az előfizetőt az új szolgáltatási –hozzáférési helyen belépési díj nélkül, áthelyezési díj ellenében a rendszerre kapcsolja.

##### **Átírás díja**

A szolgáltató az előfizetői szerződés átírásáért egyszeri adminisztrációs díjat számít fel. Az átírás díját az új előfizetőnek kell megfizetni. Nem köteles átírási díjat fizetni a jogutód, illetve az előfizető közeli hozzátartozója

##### **Kiszállási díj**

Ha a szolgáltató az előfizető kérésére, nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok alapján tett bejelentés miatt, az előfizetővel egyeztetett időpontban, a tulajdonában álló vagy általa üzemeltetett előfizetői hozzáférési ponthoz kiszáll, az előfizető kiszállási díjat köteles fizetni. A díjfizetési kötelezettség az előfizetőt abban az esetben is terheli, ha a szolgáltató az előfizető hibájából nem tud az érintett ingatlanra bejutni, vagy hibabejelentés esetén, amennyiben a hiba oka az előfizető érdekkörében merült fel.

##### **Adminisztrációs díj**

Ha szolgáltató az előfizető kérése alapján számlamásolatot készít az előfizetőnek adminisztrációs díjat számít fel.

##### **Tételes számlamelléklet(hívásrészletező)**

Ha a szolgáltató az előfizető kérése alapján részletes számlamellékletet készít az előfizetőnek a kimenő hívásokról.

##### **Szolgáltatási csomag módosítás díja**

Amennyiben a szolgáltatási csomag módosítás az előfizető kérése alapján történik a szolgáltató díjat jogosult felszámolni. Az előfizető negyedévente egy alkalommal díjmentesen kérheti a szolgáltatáscsomag módosítást.

#### **Szolgáltatás előfizető kérésére történő szünetelésének visszakapcsolási díja**

Amennyiben a szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizető visszakapcsolási díj fizetésére köteles.

#### **Korlátozás és szüneteltetés megszüntetésért fizetendő díj**

Amennyiben az előfizető szerződésszegése miatt a szolgáltató szünetelteti vagy korlátozza a szolgáltatást, a szolgáltatás újbóli biztosítása érdekében az előfizetőnek visszakapcsolási díjat kell fizetnie.

#### **Postai adminisztrációs díj**

Az Előfizető köteles a Szolgáltató postai adminisztrációs költségét, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni.

#### **Számcsere díja**

Szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetői hívószámot megváltoztatja, amennyiben a számváltozás műszaki feltételei adottak. Az előfizető kérésére történő hívószám változtatásért az előfizető számcsere díj fizetésére köteles.

#### **Vagyonbi biztosíték**

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felmondása helyett az előfizető díjtartozása esetén vagyonbi biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét.

### **7.1.3 Számlázás módja és a díjbeszedés rendje**

A Szolgáltató a fizetendő díjakról számlát bocsát ki az előfizető számára, amelyet a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles az előfizető kiegyenlíteni. Abban az esetben, ha az előfizető a Szolgáltatóval együttműködő kábeltelevíziós szolgáltatást nyújtó szolgáltatónak is előfizetője, a számlát a kábeltelevíziós szolgáltatást nyújtó szolgáltató számlájával együtt is postázhatja, és a díj megfizetésére a kábeltelevíziós szolgáltatást nyújtó szolgáltatóval közös befizetési csekket is alkalmazhat. Abban az esetben, ha az előfizető által teljesített díjfizetés kevesebb, mint a kábeltelevíziós szolgáltatást nyújtó szolgáltató részére fizetendő és a Szolgáltató (DUAL-PLUS KFT.) részére fizetendő díjak összege, a befizetett összeg az előfizetőnek a két szolgáltató felé fennálló, és az előfizetői szerződés megkötését követően keletkezett tartozásainak arányában kerül elszámolásra. A Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötése és teljesítése, így különösen a számlázás és díjbeszedés, illetve az ezekkel összefüggő feladatok elvégzése érdekében, az ehhez szükséges mértékben jogosult az előfizető személyes adatait a vele együttműködő kábeltelevíziós szolgáltatást nyújtó szolgáltatónak átadni.

A belépési díjat az előfizetői szerződés megkötése után fizeti az előfizető a Szolgáltató számlája alapján. A létesítés feltétele a belépési díj beérkezése. A Szolgáltató kérheti az eredeti feladóvevény bemutatását annak igazolására, hogy a befizetés megtörtént. Az előfizetési díj a megkezdett szolgáltatás kezdési időpontjától esedékes a Szolgáltató számlája alapján.

A Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatban felmerült díjakról számlát állít ki. Az előfizető kérésére a Szolgáltató a kiállított számlákról adminisztrációs díj ellenében másolatot készít, és amennyiben az előfizető kéri a forgalmi díjakról ingyenesen számlamellékletet (hívásrészletezőt) készít. A hívásrészletező eseti jelleggel, határozott időre vagy visszavonásig igényelhető. Az egyéni előfizető a hívásrészletező kiállítását utólag, két évre visszamenőleg is igényelheti. Visszamenőleges igénylés esetén minden, már kiállított számlához egy esetben kérhető hívásrészletező díjmentesen.

### **7.1.4 Számlázási időszak**

A Szolgáltató havonta legalább egyszer, a számlázott időszak leteltét követően a szolgáltatások díjáról ún. folyamatos számlát készít, és az előfizető részére megküldi. A Szolgáltató jogosult ettől eltérni abban az esetben, ha a számla összege nem haladja meg a 2000 Ft-ot. A folyamatos számlán szerepelnek az előfizetési és havi díjak, a beszélgetési és egyéb folyamatos szolgáltatás díjai.

A Szolgáltató jogosult az általa nyújtott szolgáltatás igénybevételével együtt saját nevében vásárolt árukat és szolgáltatásokat továbbértékesíteni és továbbszámlázni, valamint az ellenértéket az előfizetővel

szemben érvényesíteni. A beszélgetési díjak között a Szolgáltató számlája tartalmazza a közvetített szolgáltatások díjait is. A számlákat a Szolgáltató havonta küldi meg előfizetői részére. A számlaküldés időpontjának előfizető kérésére történő megváltoztatására nincs lehetőség. A Szolgáltató a számlán szereplő tételeket a vonatkozó kerekítési szabályok szerint összegzi. Az egyszeri díjak nem szerepelnek a havi folyamatos számlákon, a Szolgáltató az egyszeri díjakról külön ún. nem folyamatos számlát küld az előfizető részére.

#### Tételes számlamelléklet (hívásrészletező)

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

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

Ha az előfizető a Szolgáltatótól tételes számlamellékletet (hívásrészletezőt) kér, ennek megadása előtt a Szolgáltató köteles az előfizető figyelmét felhívni arra, hogy a kimutatással együtt az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak.

#### 7.1.4.1 Díjfizetési módok

Az előfizetési díj kiegyenlítésének módját az előfizető az előfizetői szerződésben meghatározhatja. A díjfizetés módja lehet:

- készpénz átutalási utalvány,
- csoportos beszedési megbízás alapján pénzügyi átutalás vagy
- egyéb pénzügyi átutalás.
- A Szolgáltató esetenként, különleges körülmények fennállása esetén (például: üzletkötés szerződés esetén, a hátralék kiegyenlítésére) valamint egyes ügyfélszolgálati irodáiban a készpénzes vagy bankkártyás fizetés lehetőségét is biztosítja az előfizető részére.

#### 7.1.4.2 A számlázás

A Szolgáltató a fizetendő díjról az igénybe vevő részére egyéni értesítésben számlát küld. Amennyiben az előfizető a számlát az előfizetői szerződésben megjelölt számlázási időszak kezdetétől számított 10 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

Amennyiben az előfizető ehhez hozzájárul, a szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az előfizető részére. A szolgáltató ebben az esetben az előfizető részére díjkedvezményt adhat.

A Szolgáltató az előfizetőnek kiállított számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt a 6.2.2 pontban foglaltaknak megfelelően. Az előfizető köteles a számla szerinti díjat a számlán szereplő fizetési határidőre befizetni. Ha az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőt elmulasztja, a késedelem első napjától a tartozás kiegyenlítésének napjáig terjedő időszakra a mindenkor hatályos Ptk. szerinti késedelmi kamatot köteles megfizetni.

Amennyiben az előfizető számlareklamációja nem volt megalapozott, úgy az előfizető köteles a számla összegét, valamint a számla fizetési határidejétől számított késedelmi kamatot a Szolgáltató számlájára befizetni.

#### 7.1.5 Előfizetési díjak

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételéért az igényelt szolgáltatásoknak megfelelő előfizetési díjat fizet a Szolgáltatónak. Az előfizetési díj a megkezdett szolgáltatás kezdési időpontjától esedékes a Szolgáltató számlája alapján.

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a területileg elkülönült hálózatokon, illetve a különböző tartalmú, de azonos megnevezésű szolgáltatás csomagjaiért eltérő előfizetési díjakat, díjfizetési struktúrákat (fizetési gyakoriság, fizetési mód) állapítson meg.

Az előfizetési díjak mértékét a jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

Amennyiben a szolgáltatás nyújtása nem hónap elején kezdődik, vagy végződik, a "tört" hónap minden egyes napjára, amelyen a szolgáltatás rendelkezésre állt, az adott hónap egy napjára eső részt kell fizetni.

#### 7.1.5.1 Előfizetési díjak nem egyéni előfizetők esetén

A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy az egyéni és nem egyéni (a továbbiakban közületi, üzleti) előfizetőinek eltérő előfizetési díjakat állapítson meg.

Közületi (üzleti) előfizető az a vállalkozás (ideértve az egyéni vállalkozót), szervezet, amely gazdasági, üzleti, vagy létesítő okiratában, jogszabályban meghatározott tevékenysége keretében veszi igénybe az elektronikus hírközlési szolgáltatást.

Közületi (üzleti) előfizetők esetén, az előfizetési díj mértéke egyedi megállapodás alapján kerül meghatározásra, azzal, hogy az vételi helyenként nem haladhatja meg a közületi (üzleti) előfizető esetén az egyéni előfizetési díj kétszeresét.

#### 7.1.5.2 Beszélgetési díj (forgalmi díj és hívásdíj)

Az előfizető köteles a sikeresen felépült telefonhívásért beszélgetési díjat és kapcsolási díjat fizetni. Kapcsolási díj csak eredményes hozzáférés és tényleges jelátvitel esetében számítható fel.

Erdményes hívásnak minősül, ha a hívó és hívott előfizetői hozzáférési pontok között a beszédkapcsolat ténylegesen létrejött (így akkor is, ha a hívott alközpontja, üzenetrögzítője, telefaxkészüléke, más berendezése a vonalra kapcsolódik), vagy az adatátviteli kapcsolat ténylegesen létrejött (sikeres hívás). A felszámítható forgalmi díj összegét a percdíjnak a díjazási időszak és a hívott díjzóna által meghatározott, a jelen ÁSZF 3. számú mellékletében szereplő 1 másodpercre jutó hányadának és a hívás másodpercben mért időtartamának a szorzata határozza meg. Ha a hívás időtartama két vagy több különböző díjazási időszakra esik, a díjazást a tényleges díjazási időszakoknak megfelelően kell alkalmazni.

A Szolgáltató által meghatározott pontos idő a csillagászati időhöz képest  $\pm 2$  másodperces eltérést mutathat.

A szolgáltatás díjának számításánál a díjazás alapját képező idő a kapcsolat létrejötte és bontása között nem haladhatja meg a végpontok közötti beszéd- vagy adatkapcsolat fennállásának tényleges idejét hívó oldali bontásnál 1 másodperccel, hívott oldali bontásnál 90 másodperccel.

Nem kell hívásdíjat fizetni a segélyhívásokért, ideértve az európai harmonizált segélyhívó szám hívását is. (104,105,107,112).

#### 7.1.6 Kedvezmény az egyes díjakban

A Szolgáltató önállóan dönthet a kedvezményekről, meghatározott idejű, illetve meghatározott területi hatályú akciókról, amelyek a díjakat csökkentik. A Szolgáltató az akciókra, kedvezményekre, azok igénybevételi feltételeire vonatkozó tájékoztatásait internetes honlapján és ügyfélszolgálatán az előfizetők számára hozzáférhetővé teszi.

A Szolgáltató egyedi elbírálás alapján is biztosíthat kedvezményt az azonos helyzetben lévők azonos elbírálás alá esésének elvét szem előtt tartva.

Határozott idejű kedvezményes feltételű szerződés előfizető oldalán felmerülő okból történő megszüntetése esetén a Szolgáltató jogosult a szerződésben meghatározott kedvezményes díj és a listaár közötti különbözetnek, valamint a szerződés megszüntetéséig eltelt hónapok számának szorzataként meghatározott összeget az előfizető felé kötbérként kiszámlázni. Az előfizető oldalán felmerülő oknak számít az előfizető számlatartozásának, egyéb szerződésszegésének következtében történő megszüntetés is.

#### 7.1.7 Egyedi értékhatár

### 7.1.7.1 Mértéke

Az Előfizetői Szerződést megkötő felek jelentős érdeksérelmének elkerülése, illetve megelőzése érdekében a Szolgáltató minden előfizetője tekintetében Egyedi értékhatárt állapít meg a következők szerint:

Az Előfizetői Szerződés megkötését követő első 4 hónapban nettó 10.000,- Ft/hó összeghatárig, 4 hónap elteltét követően pedig a tárgyhónapot megelőző 3 hónap – határidőben kiegyenlített - havi számlái számtani átlagának megfelelő összeghatárig veheti igénybe a szolgáltatást az Előfizető anélkül, hogy tőle a Szolgáltató számlázási időszakon kívüli díjfizetést követelne.

Ha az előfizető az utolsó 6 hónapban csak felszólítást követően tett eleget díjfizetési kötelezettségének, az Egyedi értékhatár 6 hónap eltelte után is megegyezik az Előfizetői Szerződés megkötését követő első 4 hónapra vonatkozóan meghatározottakkal.

12 hónapnál régebben létrejött előfizetői jogviszony esetében – ha az Előfizető díjfizetési kötelezettségének mindig a vele közölt határidő betartásával tett eleget – az egyedi értékhatár 30 % - lak megemelkedik.

### 7.1.7.2 Értesítés az értékhatár eléréséről

A 7.1.7.1 pontban rögzített Egyedi értékhatár eléréséről, emiatt a számlázási időszakon kívüli díjfizetés szükségességéről és a fizetendő díj összegéről a Szolgáltató az Eht. 144.§ (4) c. pontja szerint egyéb elektronikus hírközlés útján értesítheti az Előfizetőt.

A Szolgáltatót az értesítés – az Előfizető érdekkörére visszavezethető okból történő – esetleges sikertelenségéért nem terheli felelősség. Az Egyedi értékhatárt elérő összegben igénybe vett szolgáltatásról a Szolgáltató – a számlázási időszakon kívül - számlát bocsát ki.

### 7.1.7.3 Részleges szolgáltatás nyújtása

Az Egyedi értékhatár elérését követően az Eht. 134.§ (7) rögzített határidő elteltéig a Szolgáltató az ÁSZF 3.1.3 pontjában meghatározott Részleges szolgáltatást nyújtja.

Arra tekintettel, hogy az Előfizető által igénybe vett szolgáltatás egyes díjelemei nem jelenhetnek meg a szolgáltatás igénybevételével egyidejűleg a Szolgáltató számlázási rendszerében, az Előfizető nem tagadhatja meg az általa az Egyedi értékhatárt meghaladóan igénybe vett Szolgáltatás díjának megfizetését arra hivatkozva, hogy a Szolgáltató az Egyedi értékhatár elérését követően nem a Részleges szolgáltatást nyújtja.

## 7.2 a különböző fizetési módokból adódó, előfizetőt érintő eltérések

Az előfizető által választható díjfizetési módokat és az azokból adódó, az előfizetőt érintő eltéréseket a jelen ÁSZF 7.1.4.1 pontja tartalmazza.

## 7.3 A kártérítési eljárás szabályai

Az előfizetői kártérítési igények érvényesítésére vonatkozó eljárás szabályait a jelen ÁSZF 6.3 pontja tartalmazza.

Az Előfizető - a kármegelőzési, illetve kárenyhítési kötelezettsége körében - vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató Szolgáltatása nem vagy nem kielégítően került teljesítésre. Az értesítés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegesen felmerülő károkért és/vagy Előfizetőt érintő költségekért.

A Előfizető a jelen ÁSZF, valamint az egyedi előfizetői szerződés alapján fennálló kötelezettségei teljesítésének elmulasztásával, valamint egyéb szerződésszegő magatartásával okozott károkat köteles megteríteni.

A Szolgáltató az előfizetővel szembeni kártérítési igényét az elektronikus hírközlési szabályok, valamint a Ptk. vonatkozó rendelkezései szerint jogosult érvényesíteni.

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

### 7.4.1 A szolgáltatás késedelmes teljesítéséből adódó kötbér mértéke



A jelen ÁSZF 2.3.2 pont 1. bekezdésében meghatározott, illetve a Szolgáltató által a 2.4.1 b) pontja szerint vállalt határidő elmulasztása esetén a szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után a belépési díj egy tizenötöd része, belépési díj hiányában az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetendő havi előfizetési díj, illetve az előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

Amennyiben az előfizetői szerződésben foglalt határidő teljesítésére a Szolgáltató műszaki okból nem képes, és ezért az előfizetői szerződést rendes felmondással megszünteti, a Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás megkezdésére nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől a szerződés megszűnéséig a fenti bekezdés szerinti kötbér felét köteles megfizetni.

#### 7.4.2 A hibás teljesítésből adódó kötbér mértéke

Amennyiben a Szolgáltató jelen ÁSZF 6.1.13 pontja szerint hibásan teljesíti a szolgáltatást, kötbért köteles fizetni.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni (teljes körű szolgáltatás kimaradás), a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) havi előfizetési díj átlaga alapján egy napra vetített összeg nyolcszorosa. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) havi előfizetési díj átlaga alapján egy napra vetített összeg.

Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást a Szolgáltató érdekkörében felmerülő okból a Szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a fenti bekezdésben meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

#### 7.4.3 Hibaelhárításhoz kapcsolódó kötbér

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

Amennyiben a Szolgáltató hibaelhárítási kötelezettségének a 6.1.14. pontban foglalt feltételekkel nem tesz eleget az előfizető hibabejelentése alapján az alábbiakban meghatározott kötbér fizetésére köteles.

A kötbér mértéke a vetítési alap

- a) kétszerese a 6.2.3 a) pontja szerinti esetben,
- b) négyszerese a 6.2.3 b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest alacsonyabb minőségben képes csak igénybe venni,
- c) nyolcszorosa a 6.2.3 b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet 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.

#### 7.4.4 Átírási határidő elmulasztásához kapcsolódó kötbér

Amennyiben a Szolgáltató az előfizető által kezdeményezett átírást a jelen ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

#### 7.4.5 Áthelyezési határidő elmulasztásához kapcsolódó kötbér

Amennyiben a Szolgáltató az előfizető által kezdeményezett áthelyezést a jelen ÁSZF-ben vállalt határidőn belül nem teljesíti kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada.

#### 7.4.6 A szolgáltatás korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén fizetendő kötbér

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a szolgáltató minden megkezdett késedelmes nap után kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után a visszakapcsolási díj egyharmada.

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 négyeszerese.

## 8. A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNEMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÁS SAJÁTOS SÁGAI LEHETŐVÉ TESZIK

### 8.1 a telefonszolgáltatók esetében a számhordozással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

#### 8.1.1 A számhordozás általános szabályai

A számhordozás olyan előfizetői szám hordozását jelenti, amelynek során az előfizető megtarthatja

- a) földrajzi előfizetői számát,
- b) nem földrajzi számmal elérhető szolgáltatás esetén nem földrajzi előfizetői számát, amennyiben az előfizető a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül változtat előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltatót.

Fogalmak:

- c) Átadó Szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató, amelynek előfizetője az előfizetői szerződés megszüntetését, illetve módosítását követően az előfizetői számát egy másik Szolgáltatóhoz viszi át;
- d) Átvevő Szolgáltató: az az előfizetői hozzáférést nyújtó Szolgáltató, amelynek jövőbeni előfizetője az előfizetői szerződés megkötésének keretében előfizetői számát egy másik Szolgáltatótól hozza át;
- e) Számátadási időablak: megadott hosszúságú időtartomány, amelyben az átadó Szolgáltatóval kötött előfizetői szerződés alapján a hordozott számon nyújtott szolgáltatás az átadó Szolgáltatónál megszűnik, és az átvevő Szolgáltatóval megkötött új előfizetői szerződés alapján az átvevő Szolgáltatónál megkezdődik. Ezen időtartam alatt a szolgáltatás részben vagy egészben szünetelhet;

#### 8.1.2 A számhordozási eljárás

Az előfizetőnek a számhordozási igényét – az új előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó igénybejelentésével egyidejűleg – az átvevő Szolgáltató részére kell írásban bejelentenie.

##### 8.1.2.1 Előfizető azonosítása

Az előfizetőt az átvevő Szolgáltató azonosítja.

Az átvevő Szolgáltató az előfizetőt az előfizetői számán kívül a következő okiratokban, okmányokban meghatározott módon azonosítja:

- 8) természetes személy esetében:
  - aa) magyar állampolgár: személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány,
  - ab) nem magyar állampolgár: útlevél és lakcímét igazoló tartózkodási engedély vagy más hatósági igazolvány, valamint az előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó Szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;
- 8) gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség esetében:
  - ba) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány,

- bb) a cégjegyzésre jogosult aláírási címpéldánya,
- bc) az eljáró képviselő személyi igazolványa, és
- bd) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;

8) költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet esetében:

- ca) a szervezetet, szervet, illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely legalább tartalmazza a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,
- cb) a szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétele kötelező,
- cc) az eljáró képviselő személyi igazolványa,
- cd) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el.

Az azonosításhoz használt okiratokról, okmányokról az előfizető írásbeli engedélye nélkül másolat nem készíthető a Szolgáltató által.

#### 8.1.2.2 Eljárás menete

Az előfizető az átadó Szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra, illetőleg külön számokra, vagy előfizetői szerződésben értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást.

Az átvevő Szolgáltató legkésőbb az előfizetői szerződés megkötésekor felajánlja az előfizetőnek a lehetséges számátadási időablakokat, amelyek közül az előfizető előzetesen választ.

Az átvevő Szolgáltató köteles az előfizető számhordozási igényének megfelelően az átadó Szolgáltatónál az előfizetői szerződés megszűnése, illetve módosítása és a számhordozási eljárás lebonyolításának ügyében az előfizető képviseletében eljárni.

Az átvevő Szolgáltató köteles elfogadni az előfizetői szám megtartására vonatkozó előfizetői igényt, amennyiben az előfizető megfelel az átvevő Szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltaknak.

#### 8.1.2.3 Számhordozási igény megtagadása

Az átadó Szolgáltató a számhordozási igényt kizárólag az alábbi esetekben tagadhatja meg:

- a) az előfizetőnek az átadó Szolgáltatóval szemben több mint 30 napja lejárt számlatartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő Szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- b) az előfizetőnek az átadó Szolgáltató és az előfizető közötti, a szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb, így különösen kedvezményesen értékesített készülékkel kapcsolatos szerződésből eredő lejárt tartozása van, amelynek átvállalására nézve az átvevő Szolgáltató nem nyilatkozott, vagy
- c) a számhordozást kérő előfizető nem azonosítható a 8.2.1 a), b), c) pontban meghatározott dokumentumok alapján, vagy

#### 8.1.2.4 Számlatartozás (egyéb követelések) rendezése

Az előfizetőnek az átadó Szolgáltatóval szemben a számhordozás igénybejelentésének időpontjában több mint 30 napja lejárt számlatartozás, illetve a határozott időtartamra kedvezményesen, illetve egyéb módon kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés ellenértékét

- a) az előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki, illetve
- b) a ki nem egyenlített ellenértékről az előfizető képviseletében az átadó Szolgáltatónál eljáró átvevő Szolgáltató úgy nyilatkozhat, hogy annak kiegyenlítését átvállalja.

Az átvevő Szolgáltató jogosult az előfizető részére e bekezdés szerinti tartozását továbbértékesített szolgáltatás gyanánt kiszámlázni, vagy annak kiegyenlítéséről, rendezéséről az előfizetővel egyéb módon megállapodni.

Amennyiben az átvevő Szolgáltató nyilatkozik a kedvezményesen értékesített készülékhez kapcsolódó követelés kiegyenlítéséről, az átadó Szolgáltató a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiadását nem tagadhatja meg. Ebben az esetben az átvevő Szolgáltató, a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles az átvállalt követelést az átadó Szolgáltatónak kiegyenlíteni.

Amennyiben a számlatartozás, vagy a kedvezményesen értékesített készülékhez tartozó követelés, a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiállítását követően jut az átadó Szolgáltató tudomására, lesz esedékes, illetve keletkezik, az átvevő Szolgáltató köteles – az átadó Szolgáltatóval együttműködve – az előfizető átadó Szolgáltatóval szembeni tartozását az továbbértékesített szolgáltatás gyanánt az előfizető részére kiszámlázni. Ebben az esetben az átvevő Szolgáltató a számhordozási eljárást követő havi elszámolás keretében köteles a kiszámlázott tartozást az átadó Szolgáltatónak kiegyenlíteni. A Szolgáltatók e bekezdés szerinti együttműködéséről az előfizetőt a számhordozási eljárás kezdeményezésekor tájékoztatni kell.

#### 8.1.2.5 Eljárás menete II.

Az átvevő Szolgáltató köteles a hordozott számokkal kapcsolatos, 16 óráig befogadott előfizetői igényről, az igénybejelentés napján 20 óráig értesíteni az átadó Szolgáltatót.

Az átadó Szolgáltató köteles a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg annak elutasításáról és indokairól az átvevő Szolgáltatónak a fenti értesítés kézhezvételét követő munkanapon 20 óráig válaszolni.

Az átvevő szolgáltató az előfizetőt az elutasításról, annak indokáról és a további teendőkről a munkanapon 16 óráig benyújtott számhordozási igény esetén a benyújtástól számított 2 munkanapon belül, egyéb esetben 3 munkanapon belül, azaz az elutasítást követő munkanapon értesíti.

Az átvevő szolgáltatónak a munkanapon 16 óráig befogadott előfizetői igényt, az igénybejelentés napjától számított 2. munkanapon kell teljesíteni, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg.

Az előfizető jogosult a hordozott számot más Szolgáltatóhoz tovább hordozni, beleértve bármely előző Szolgáltatót.

A hordozott és a nem hordozott számmal rendelkező előfizetők a Szolgáltatók szolgáltatásait azonos feltételekkel vehetik igénybe, a számhordozás miatt megkülönböztetés nem alkalmazható.

A Szolgáltatók kötelesek biztosítani a szolgáltatások folyamatosságát a számátadási időablak kezdetéig.

### 9. SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

Az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a Szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatást adni a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésének lehetőségéről, és igazolható módon bemutatni azok részletes feltételeit. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés - a következő 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. 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 12 hónapra kötött, azonos szolgáltatási tartalmú, határozott idejű szerződések előfizetési díjától.

A határozott idejű előfizetői szerződés lejártát követően a szolgáltató az előfizető kérésére külön díjazás nélkül köteles gondoskodni arról, hogy az e szerződéssel együtt vásárolt készülék bármely szolgáltató előfizetőjeként használható legyen (hálózat-függetlenítés).

A készülék alatt az internet-hozzáférési szolgáltatás, illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló törvényben meghatározott audiovizuális médiaszolgáltatás igénybevételeit lehetővé tevő, kép és hang megjelenítésére alkalmas készüléket kell érteni.

A Szolgáltató jogosult határozott idejű előfizetési szerződés esetén, az egyedi előfizetői szerződés megkötésekor a szerződésben meghatározott időtartamra fizetendő előfizetési díjat egy összegben előre elkérni az előfizetőtől.

Legrövidebb szerződési időszak határozott idejű szerződés esetén: természetes személy előfizetők esetén 6 hónap, egyéb előfizetők esetén egyedi megállapodás szabályozza. Ettől a rendelkezéstől a Szolgáltató az előfizetők igényei kielégítése érdekében eltérhet.

## 10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG

10.1 a szolgáltató által kezelt adatok fajtái, tárolásuk és esetleges továbbításuk célja, időtartama

Az adatkezelésre vonatkozó szabályozást a jelen ÁSZF 4. számú melléklete tartalmazza.

10.2 az előfizető tájékoztatása az adatbiztonsági szabályokról, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és kötelezettségeiről

A Szolgáltató az általa nyilvántartott adatokat csak az ÁSZF 4. sz. mellékletet képező Adatvédelmi és adatkezelési szabályzat szerinti időtartamig tárolhatja, őrizheti, kezelheti.

A Szolgáltató az Előfizető adatkezelési nyilatkozatával ellentétes adatszolgáltatást csak az ÁSZF 4. sz. mellékletet képező Adatvédelmi és adatkezelési szabályzat szerint teljesíthet.

Az adatbiztonság keretében szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközök üzemeltetése vonatkozásában garantálja, hogy a kezelt adatok az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás), az adatok hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége), az adatok változatlanok (adatintegritás), valamint az adatok a jogosulatlan hozzáférés ellen védettek (adat bizalmassága).

Szolgáltató a megfelelő műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának a védelméről, amelynek a keretében felállított védelmi szint az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak mindenkor megfelelő védelmi szintet képvisel.

Szolgáltató a kezelt személyes ügyfeladatokat megfelelő szervezési és műszaki (informatikai) intézkedésekkel védi az illetéktelen hozzáférések és felhasználások ellen. Az adatbiztonság keretében az egyes személyes adatokat kezelő informatikai rendszerekhez csak a megfelelő szintű hozzáférés-jogosultsággal rendelkező személyek üzemeltethetik. Megfelelő szintű hozzáférés-jogosultságnak tekinthető az a hozzáférés, aminek a terjedelme igazodik az ún. "need to know" elvhez, melynek lényege, hogy kizárólag olyan terjedelmű hozzáférés engedélyezhető, amely a munka elvégzéséhez elengedhetetlenül szükséges és csak olyan személy részére, akinek az adatok kezelése/feldolgozása a munkaköri feladata. A hozzáférés-jogosultságokat, valamint azok felhasználását szolgáltató meghatározott rendszerességgel felülvizsgálja.

Szintén az adatbiztonság részét képezi az egyes személyes adatokat is kezelő informatikai rendszereken végzett felhasználói műveletek naplózása. A naplózás mélysége (pontosan milyen műveletre terjed ki a naplózás) rendszerenként eltérő lehet, célja az esetleges visszaélések esetén a felelősség telepíthetőségének elősegítése. Az egyes naplófile-okat a szolgáltató rendszeresen felülvizsgálja.

11. AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKHEZ, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁHOZ, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁHOZ, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉHEZ, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉHEZ, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐ SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK)

Az előfizető a jogszabályban meghatározott nyilatkozatait az előfizetői szerződés megkötésekor a szerződéskötés módjának megfelelően írásban vagy szóban teheti meg. A nyilatkozatok módosítására és

hozzájáruló nyilatkozat esetén a nyilatkozat visszavonására az előfizető bármikor indoklás nélkül jogosult akár írásban, akár szóban a Szolgáltató a telefonos és személyes ügyfélszolgálatán. A Szolgáltató az előfizetői nyilatkozatban foglaltaknak a műszaki lehetőségek függvényében haladéktalanul, de legfeljebb a nyilatkozat megtételétől számított 15 napon belül tesz eleget.

## 12. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZŪNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI

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

### 12.1.1 Az ÁSZF módosítása

A Szolgáltató jogosult az ÁSZF-et módosítani. Ekkor a Szolgáltató köteles az általános szerződési feltételek megváltozásáról a módosítás hatályba lépését megelőzően az 1.6.2 pont szerint az előfizetőt értesíteni, kivéve, ha az ÁSZF 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.

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

Az előfizető részéről a nyilatkozattétel elmulasztása az egyedi előfizetői szerződésben foglaltak alapján, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül. A nyilatkozattétel elmulasztása nem minősülhet az előfizető számára többletterhet jelentő, az adott (előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának. A nyilatkozattétel elmulasztásával, mint ráutaló magatartással történő szerződésmódosítás kétoldalú szerződésmódosításnak minősül.

### 12.1.2 Egyoldalú szerződésmódosítás

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 indokolja; vagy
- c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás indokolja, így például, ha az előfizetői szerződésben vállaltakhoz képest a szolgáltatás igénybevételének körülményei műszaki okból megváltoznak (pl. a hálózat jellegének megváltozása);
- d) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg;
- e) A Szolgáltató jogosult negyedévente egy alkalommal az ÁSZF-et egyoldalúan módosítani, ha a szolgáltatás minőségi javítása érdekében a beérkezett ügyféligenyek alapján ez szükséges, azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását.

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.

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

A Szolgáltató a határozott idejű szerződést a fenti b) vagy c) pontra hivatkozva nem módosítja egyoldalúan, ha jogszabály olyan adó- vagy illetékfizetési kötelezettséget ír elő, amelynek alanya a Szolgáltató. A c) pont 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 szolgáltató jogosult évente egyszer a fogyasztói árindexnek az előző évhez képesti emelkedése esetén a szolgáltatás díját legfeljebb az emelkedés mértékével megemelni.

Ha a Szolgáltató az általános szerződési feltételekben meghatározott esetekben jogosult az általános szerződési feltételeket egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket az ÁSZF-ben foglaltak szerint értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről szóló tájékoztatással együtt. Ebben az esetben az előfizető jogosult a módosítás tárgyában megküldött értesítést követő 8 napon belül a szerződés azonnali hatályú felmondására.

Amennyiben jogszabály, vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másképp nem rendelkezik, a módosítás nem eredményezheti a szerződés lényeges módosítását.

Ha a Szolgáltató a fentiekben meghatározott esetekben az Előfizetőt a módosítás hatálybalépését megelőzően legalább 30 (harminc) nappal köteles értesíteni a számlalevél mellékletében, vagy – amennyiben az előfizető által fizetendő díjak, nyújtott kedvezmények vagy költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja nem változik – országos vagy megyei napilapban két alkalommal feladott közlemény és az értesítésnek az ügyfélszolgálaton hozzáférhetővé tétele útján. Az értesítés közérthetően és áttekinthetően tartalmazza, hogy a módosítás esetén a szerződés mely feltételei milyen módon változnak meg, valamint a módosítás menetét. A Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeinek azon módosításait, amelyek új szolgáltatás bevezetése miatt válnak szükségessé és a már korábban nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érintik, továbbá, amelyek következtében kizárólag valamely előfizetési díjak csökkennek csak azok hatálybalépésével egy időben hozza nyilvánosságra.

Az értesítésnek az alábbi tartalommal kell rendelkeznie:

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

A fentiekől eltérően, amennyiben az ilyen értesítés megküldésének feltételei fennállnak, az elektronikus levélben, SMS-ben vagy MMS-ben megküldött értesítési módokon megküldött, az előfizetőnek a szolgáltatás jellegéhez igazodó közvetlen tájékoztatásának, vagy az egyéb elektronikus hírközlés útján, az internetes honlapon történő közzétételre utalással megtett 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.

A Szolgáltató az Előfizetőt elektronikus levélben vagy egyéb elektronikus hírközlés útján történő értesítését akkor alkalmazhatja, ha maradandó módon rögzíteni tudja, hogy

- i. a szóbeli értesítést az előfizető tudomásul vette, vagy
- ii. az elektronikus dokumentumban (elektronikus eszköz útján értelmezhető adategyüttes) vagy elektronikus levélben foglalt értesítést az elektronikus értesítés elfogadásáról előzetesen nyilatkozó előfizetőnek hitelesen igazolható módon megküldték.

Az elektronikus levelet, SMS-t vagy MMS-t a kézbesítési igazolás alapján – az ellenkező bizonyításáig- úgy kell tekinteni, hogy a Szolgáltató értesítési kötelezettségének eleget tett. Amennyiben az Előfizető érdekkörében felmerült okból nem állapítható meg az értesítés megtörténte, az értesítést –az ellenkező bizonyításáig- a Szolgáltató legalább két (2) alkalommal, legalább öt (5) napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató értesítési kötelezettségének eleget tett.

A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik (7.) napon – az ellenkező bizonyításáig, úgy kell tekinteni, hogy azzal a Szolgáltató értesítési kötelezettségének eleget tett.

A Szolgáltató nem köteles a 30 napos értesítési határidő betartására olyan esetekben, amikor az ÁSZF módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatások feltételeit nem érinti, vagy ha a módosítással kizárólag valamely előfizetői előfizetői díj csökken.

### 12.1.3 Kétoldalú szerződésmódosítás

Kétoldalú szerződésmódosításnak minősül különösen a Szolgáltatás igénybevételének feltételeire, így a díjak és a szolgáltatási csomagok módosítására, vagy minőségi célértékeire vonatkozó változtatás.

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.

Az előfizető a Szolgáltató kezdeményezését az előfizetői szerződés módosítására a következő módon fogadhatja el, amely elfogadással az előfizetői szerződés módosítása – az értesítésben megjelölt feltételekkel és időpontban – hatályba lép:

- jelenlévők között –különösen ügyfélszolgálati helységben tett szerződéses jognyilatkozatok esetében- a szerződésmódosítás aláírásával, illetve jelenlévők között szóban tett szerződéses nyilatkozatok esetében kifejezett elfogadással;
- postai úton megküldött írásbeli kifejezett nyilatkozatával;
- elektronikus levélben megküldött kifejezett nyilatkozatával;
- szóban kötött szerződés esetén távollévők között szóban (telefonon) tett nyilatkozatok esetén kifejezett elfogadással;
- egyéb elektronikus hírközlés útján közvetlen hozzájárulásával;

Az előfizetői Szerződés Szolgáltató által kezdeményezett módosítására vonatkozó ajánlat ráutaló magatartással történő elfogadását jelenti különösen az előfizető megfelelő értesítését követően megváltozott és számlázott díjak előfizető általi megfizetése.

### 12.1.4 Díjmódosítás

A szolgáltatás előfizetési díjért vehető igénybe, a díjazás szabadáras.

Az előfizetési díjak minden év január 1. napjától módosulnak, az árképzés időpontjában rendelkezésre álló (a Központi Statisztikai Hivatal által közzétett) 12 havi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével, valamint ezen túlmenően a szolgáltatás díját a Szolgáltató jogosult módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a kábeltelevíziós szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- hálózat műszaki korszerűsítése, hálózati használati díjak változása,
- jogszabály módosulása.



Amennyiben a szerződésmódosításra díjváltozás miatt kerül sor, a nyilatkozattétel elmulasztása - a feleknek az egyedi szerződésben rögzített, erre vonatkozó megegyezése esetén -, mint ráutaló magatartás, elfogadásnak minősül, ha a Szolgáltató eleget tett a jogszabály által előírt értesítési kötelezettségének.

12.2 az előfizető által kezdeményezett szerződésmódosítás esetei, feltételei, a módosítás teljesítésének határideje

A szerződés általában a felek egyező akaratával módosítható. A szerződés módosítására a szerződéskötésre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni azzal, hogy a Szolgáltató az előfizető módosítási kérelmét 30 napon belül teljesíti, kivétel az átírás és az áthelyezés. Ettől a Szolgáltató és az előfizető egyező akaratától el lehet térni.

Az előfizető szerződésmódosítási szándékát jelezheti telefonon is. A Szolgáltató ebben az esetben a bejelentéssel egy időben postázza a módosításhoz szükséges kétpéldányos nyomtatványt. A nyomtatvány egyik, aláírt példányát az előfizető köteles visszaküldeni a szerződés módosítás érdekében.

#### Átírás

A Szolgáltató az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére az általános szerződési feltételekben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizető szerződését, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Átírás esetén az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni. Az átírási díj összege a 7.1.2. pontban található. Az átírás teljesítésének határideje nem lehet hosszabb a Szolgáltató által meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napnál. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni. A kötbér **összegét a szolgáltatónak az átírás díját tartalmazó számlán kell jóváírnia**. A kötbér mértékét a jelen ÁSZF 6.3.4 pontja tartalmazza. Nem lehet az előfizetői hozzáférési pont átírását kérni, ha az előfizető annak áthelyezését kérte. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást.

#### Áthelyezés

Ha az előfizető az előfizetői hozzáférési pontot a Szolgáltató 2.1.9 pontja szerinti területén belül változtatni kívánja (áthelyezés), a Szolgáltató a hiánytalanul kitöltött kérelem 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 igény beérkezését követő 30 napon belül, vagy az előfizető által az áthelyezési igényben megjelölt későbbi, de legfeljebb az áthelyezési igény Szolgáltatóhoz való beérkezésétől számított 3 hónapon belüli időpontban teljesíti,
- b) az előfizetői hozzáférési pont áthelyezését műszaki lehetőség hiányában az a) pont szerinti határidőben nem tudja biztosítani, de az áthelyezési igénybejelentést elfogadja és ezzel egyidejűleg (év, hónap, nap pontossággal) megjelöli az áthelyezés teljesítésének legkésőbbi időpontját, amely nem haladhatja meg az áthelyezési igénybejelentéstől számított 3 hónapot, vagy
- c) az áthelyezési igényt műszaki lehetőség hiányában elutasítja.

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetel. Erre az időszakra a Szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapít meg.

Az a) és b) pontokban meghatározott határidők be nem tartása esetén a Szolgáltató kötbért köteles fizetni, melynek mértékét a jelen ÁSZF 6.3.5 pontja tartalmazza. A **kötbér összegét a szolgáltatónak az áthelyezés díját tartalmazó számlán kell jóváírnia**.

Az áthelyezési díj összege a 7.1.2 pontban található. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha egyidejűleg az előfizetői szerződés átírását is kérték. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése és átírása kölcsönösen kizárják egymást

Az áthelyezési kérelem beadásakor az előfizető köteles megadni, hogy a szolgáltatási hozzáférési pontot mely címre kéri. Amennyiben az áthelyezési kérelem beadásakor az előfizető a létesítési címet megadni

nem tudja, a Szolgáltató az áthelyezési igényt 60 napig tartja nyilván. Ezt követően az előfizetői szerződés megszűnik.

#### Szolgáltatás csomag módosítás az előfizető kérelmére

Az előfizető a szerződés időtartama alatt bármikor, kizárólag írásban kezdeményezheti az igényelt szolgáltatási csomag módosítását. A módosításra irányuló kérelmet a módosítás időpontja előtt 30 nappal kell írásban, illetve személyesen az ügyfélszolgálaton bejelenteni, ahol írásban rögzítik. A szolgáltatás csomag megváltoztatása a teljesítés napján, mindkét fél tudomásulvételével lép hatályba, kivéve azt az esetet, amikor az előfizető a módosítást konkrét naptól igényelte. Ebben az esetben a módosítás a kért napon lép hatályba.

A szolgáltatás csomag módosításért fizetendő díjat az ÁSZF 7.1.2 pontja tartalmazza.

#### Előfizetői hívószám változtatása (számcsere)

Az előfizetői hívószámot a Szolgáltató az alábbi esetekben változtathatja meg:

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

A Szolgáltató a b) és c) pontban foglalt esetben köteles az előfizetőt az előfizetői hívószám megváltozásáról legalább 30 nappal előre értesíteni. A számváltás alapjául szolgáló műszaki ok lehet különösen az állomás jellegének megváltozása az állomás forgalmának növekedése. Szolgáltató az előfizetői hívószámot műszaki vagy forgalmi okból csak abban az esetben változtathatja meg, ha az elkerülhetetlen és ennek szükségességét a hatóság igazolta.

A Szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetői hívószámot megváltoztatja, amennyiben a számváltás műszaki feltételei adottak. Ha a Szolgáltató az előfizető által kért előfizetői hívószám megváltoztatását műszaki feltételek hiányára hivatkozva tagadja meg, köteles az elutasítást részletesen indokolni. Az új hívószámot a felek eltérő megállapodása hiányában a Szolgáltató választja ki a rendelkezésére álló számtartományból. Az előfizető által telefonon kezdeményezett számváltásról a Szolgáltató annak megtörténte előtt visszaigazolást küld az előfizetőnek. Beleegyező nyilatkozat hiányában a Szolgáltató jogosult a szerződésmódosítási igény elutasítására.

A Szolgáltató a korábbi hívószámot 6 hónapig más előfizető részére nem adja ki.

Az előfizetői hívószám megváltoztatása esetén az előfizető igényelheti, hogy a Szolgáltató a hívószámot ne rendelje más előfizetőhöz, a korábbi előfizetői hívószámon az új előfizetői hívószámról a Szolgáltató – az általa meghatározott szövegekészletből az előfizető által választott szöveggel – tájékoztatást adjon. Ezen szolgáltatás, amennyiben a változásra a 9.3.4 bekezdés b)–c) pontjában meghatározott esetekben kerül sor, az előfizető kérésének megfelelő ideig, de legfeljebb 3 hónapig díjmentes.

A Szolgáltató az előfizetői hívószám megváltozásáról ügyfélszolgálatán vagy tudakozó szolgáltatás útján köteles mindaddig tájékoztatást adni, amíg a hívószámot nem rendel más előfizetőhöz, de legfeljebb az előfizetői hívószám megváltozásától számított egy évig.

Szolgáltató díjmentesen biztosítja a számcsere és az ügyfélszolgálaton valamint tudakozón keresztül nyújtott tájékoztatást a b) és c) pontban foglalt esetben. A a) esetben az előfizető a jelen ÁSZF-ben meghatározott díj megfizetésére köteles.

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

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje az előfizető szerződésszegésének, valamint az előfizető díjtartozásának esetét kivéve, 60 nap.

A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben, amennyiben az előfizetői szerződésben az előfizető hozzájárult, olyan elektronikus dokumentumban vagy elektronikus levélben köteles megküldeni az előfizetőnek, amelynek kézbesítése igazolható, kivéve, ha az előfizetőt a felmondásról azért nem tudja így értesíteni, mert a szolgáltatás sajátosságai következtében a Szolgáltató

nem rendelkezik az előfizető e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. A felmondásnak tartalmaznia kell:

- a) a felmondás indokát,
- b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját,
- c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor azt a tájékoztatást, hogy amennyiben az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, akkor az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul értesíteni.

Az előfizetői szerződés megszüntetésére akkor kerülhet sor, ha az előfizető részére a Szolgáltató felmondását kézbesítették. A felmondást/ a tértivevénnyel postázott felmondó levelet akkor is kézbesítettnek kell tekinteni, ha a Szolgáltató által küldött tértivevényes levél nem kereste, ismeretlen, vagy elköltözött jelzéssel érkezik vissza.

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

### 12.3.1 A Szolgáltató rendes felmondása

Az előfizetői szerződés Szolgáltató általi rendes felmondásának felmondási ideje 60 nap. A Szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását a 12.3. pontban foglaltak szerinti értesítéssel teheti meg.

Ha a Szolgáltató az ÁFSZ tárgyát képező szolgáltatását az adott területen véglegesen meg kívánja szüntetni, és ezen igényével a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság felé is bejelentéssel él, úgy az előfizetői szerződést rendes felmondással 60 napos határidővel felmondhatja. A rendes felmondást indokolni kell.

### 12.3.2 Felmondás előfizetői szerződésszegés esetén

A Szolgáltató az előfizető szerződésszegése esetén az előfizetői szerződést a 12.3.

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg. Ilyen esetnek minősül különösen a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését veszélyeztető cselekmény, ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt eszközöket a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, megrongálja, illetve az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a Szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett vagy a Szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze,
- c) az előfizető a szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja. (a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja)
- d) az előfizető nem engedélyezi a Szolgáltató számára a lakáshálózat, illetve a házhálózat kialakítását, a Szolgáltató megtagadhatja az előfizetői szerződés megkötését vagy, ha az már megkötésre került, jogosult a szerződés azonnali hatályú megszüntetésére,
- e) a Szolgáltató rendelkezésére álló adatok, információk alapján valószínűsíthető, hogy az előfizető az előfizetői szerződés megkötése vagy a szolgáltatás igénybevétele céljából a Szolgáltatót lényeges körülmény – így különösen a személyes adatok - vonatkozásában megtévesztette.

Az Előfizető köteles a Szolgáltató postai adminisztrációs költségét, amely a díjfizetési kötelezettségnek az elmulasztása miatt, a fizetési felszólítás kiküldésével kapcsolatban merül fel, a tartozással egyidejűleg megtéríteni. A postai adminisztrációs díj mértékét az ÁSZF 7.1.2. pontja tartalmazza.

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

A Szolgáltató nem mondja fel az előfizetői szerződést, ha az előfizető a póthatáridőn belül fizetési hátralékát rendezi. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 10000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén a 10000 Ft-ot, vagy ha az előfizető a díjtartozásösszegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti. A Szolgáltató a figyelmeztető értesítés kiküldését követő 30. naptól jogosult a szolgáltatás korlátozására. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett az Előfizető díjtartozása esetén a jelen ÁSZF 7.1.2 pontjában meghatározott összegű vagyoni biztosítékot kérni, amelyből közvetlenül kielégítheti díjigényét az előfizető díjtartozása esetén. Amennyiben az Előfizető a biztosítékkadást kötelezettségének eleget tesz, úgy a Szolgáltató a biztosíték felhasználásáig a szerződést nem mondja fel, azt követően a díjtartozás esetére a fent leírt rendelkezések az irányadók.

Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával. Erről a Szolgáltató köteles az előfizetőt írásban értesíteni.

Egyéb esetek:

A Szolgáltató – a másik Szolgáltató kérelmére – köteles felmondani az előfizetői szerződést, ha a Szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatát másik Szolgáltató használja, vagy a díjat a másik Szolgáltató helyett szedi be, és előfizetői szerződésszegés, vagy díjtartozás esete áll fenn, valamint a harmadik Szolgáltató nem jogosult vagy nem képes a szolgáltatás korlátozására, illetve megszüntetésére.

A Szolgáltató kárenyhítési kötelezettségének teljesítése érdekében – az előfizető egyidejű írásos értesítése mellett az előfizetői kimenő forgalmának azonnali korlátozására jogosult, amennyiben egyéni előfizetőnek bruttó 10.000,- Ft-ot meghaladó díjtartozása van. A jelen pont szerinti összeghatárok az adott előfizetői kategóriához tartozó átlagos számlaösszeg többszöröse, melyet meghaladó forgalmi volumen esetén Szolgáltató köteles a Ptk. szerinti kárenyhítési kötelezettségét érvényre juttatni.

#### 12.4 Az előfizető általi szerződéssfelmondás 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 a felmondás szándékát írásban, szóban, telefonon tett bejelentéssel a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban jelezheti, de a felmondás tényét a Szolgáltató minden esetben az erre a célra rendszeresített forma nyomtatvány kitöltésével nyugtázza. Az előfizető az előfizetői szerződést az általa megjelölt határnapra is felmondhatja. E határnap a felmondó nyilatkozatnak a Szolgáltató tudomására jutásától számított nyolcadik és harmincadik nap között lehet.

Az előfizető ebben az esetben köteles a felmondás időpontjában fennálló, valamennyi tartozását azonnal kiegyenlíteni. Az előfizető a szerződés felmondása esetén jelen ÁSZF 12.4. pontja szerint köteles együttműködni a Szolgáltatóval.

#### 12.5 egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételek

##### 12.5.1 A határozott idejű szerződés megszűnése

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 akaratával – a határozott idő lejártát megelőzően írásban nyilatkozik arról, hogy a határozott idő leteltével a szerződést megszünteti. A határozott idő elteltét megelőző 90 napban a Szolgáltató három alkalommal köteles az Előfizetőt a számlalevél mellékletében, számlalevél hiányában írásban, postai úton vagy a szolgáltatás jellegéhez igazodó elektronikus úton tájékoztatni a határozott idejű szerződés határozatlan időtartamúvá átalakulásának időpontjáról. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés átalakulásával beálló változásokra, továbbá be kell mutatnia az Előfizető részére a Szolgáltatónál elérhető, az előfizető jelenlegi határozott idejű szerződéséhez hasonló szolgáltatási tartalommal bíró határozott időtartamú előfizetői szerződési ajánlatokat. A felek a határozott idejű szerződés időtartamának meghosszabbításáról

a szerződés megkötésekor és az Előfizető kifejezett nyilatkozata esetén a határozott idő elteltét megelőzően szerződésmódosítással dönthetnek.

A határozott idejű előfizetői szerződés megszűnik bármely szerződő fél jogutód nélküli megszűnésével, illetve az előfizető halála esetén. A határozott idejű szerződés megszűnik, ha a Szolgáltató az adott szolgáltatást véglegesen megszünteti. A Szolgáltató ebben az esetben a megszűnés időpontját megelőzően 60 nappal értesíti az előfizetőt.

A határozott idejű szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Amennyiben a határozott idejű előfizetői szerződés megkötésekor az előfizető kedvezményt vett igénybe, melyet a Szolgáltató a megjelölt szolgáltatás igénybevételéhez kötött, és az előfizető a szerződést ennek ellenére felmondja vagy módosítja, elveszti a kedvezményt. A szerződés felmondási ideje ebben az esetben 8 nap. A kedvezményt abban az esetben is elveszti az előfizető, ha a szerződés Szolgáltató általi felmondására az előfizető szerződésszegése miatt kerül sor.

Az előfizető a kedvezmény elvesztése esetén köteles a kedvezménynek az egyedi előfizetői szerződésben megállapított vagy a szerint kalkulált összegét a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint a Szolgáltató részére megfizetni. A Szolgáltató az igénybe vett kedvezményeket a felmondási idő lejártáig jogosult felszámítani.

Súlyos szerződésszegés esetén az ÁSZF rendkívüli felmondásra vonatkozó pontja szerint kell eljárni.

#### 12.5.2 Egyéb megszűnési esetek

A határozatlan idejű előfizetői szerződés az alábbi esetekben szűnik meg:

- ha a szerződő felek közösen ebben állapodnak meg,
- ha az előfizető az előfizetői szerződést felmondja, felmondással
- ha a Szolgáltató az előfizetői szerződést rendes felmondással vagy rendkívüli felmondással megszünteti,
- ha bármely szerződő fél jogutód nélkül szűnik meg, illetve az előfizető halála esetén (előfizető hozzátartozója nyújtja be a halotti anyakönyvi kivonatot, illetve az ügyfél azonosítószámot) vagy ha nincs átírásra jogosult;
- a Szolgáltató szolgáltatási jogosultságának megszűnésével

A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól, melynek esedékessége a felmondás időpontja.

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

#### 12.5.3 A Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettsége a szerződés megszűnése esetén

Az előfizetői szerződés megszűnésekor az előfizető túlfizetése esetén a Szolgáltató a túlfizetés mértékéig, az előfizető írásbeli kérésére az abban meghatározott bankszámlaszámra vagy postai címre teljesítve köteles a díjvisszatérítésre.

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

Amennyiben az előfizetői szerződés a bekapcsolást követően nem a Szolgáltatónak felróható okból szűnik meg, az előfizető a díj visszafizetésére nem tarthat igényt.

#### 12.5.4 Eljárás a szerződés megszűnése esetén

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy teljes körűen együttműködik a Szolgáltatóval. A szerződés megszűnése esetén az előfizető és a Szolgáltató egyebekben a hatályos jogszabályok rendelkezései szerint járnak el.

### 13. A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN

A Szolgáltató hálózatának sajátosságai a közvetítőválasztást nem teszik lehetővé.

### 13. AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI

#### 13.1 az együttműködési és tájékoztatási kötelezettség

Az előfizető a szolgáltatási jogviszonyból és az előfizetői Szerződésből eredő szerződéses jogviszony fennállása alatt köteles a Szolgáltatóval együttműködni. Ennek érdekében a szolgáltatás szempontjából jelentős tényekről, körülményekről, változásokról kötelesek a Szolgáltatót késedelem nélkül tájékoztatni.

Az előfizető köteles a Szolgáltatónak megadni minden olyan adatot és információt, amelynek közlése a Szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséhez szükséges.

Az előfizető és/vagy jogutódja haladéktalanul köteles értesíteni a Szolgáltatót, ha személyét vagy jogállását, gazdálkodását érintő bármilyen jellegű változás következik be. E kötelezettség elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.

Az előfizető - a kármegelőzési illetve kárenyhítési kötelezettsége teljesítéseként - vállalja, hogy a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a Szolgáltató Szolgáltatása nem vagy nem kielégítően került teljesítésre. Az értesítés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a Szolgáltató nem felel az esetlegesen felmerülő károkért és/vagy Előfizetőt érintő költségekért.

#### 13.2 a szolgáltatás rendeltetésszerű használata

Az előfizető az előfizetői szolgáltatás igénybevétele során köteles a rendeltetésszerű használat szabályait betartani. A nem rendeltetésszerű használatból eredő károkat az előfizető köteles a vonatkozó jogszabályi előírások szerint megtéríteni.

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

A végberendezéssel kapcsolatos előfizetői kötelezettségeket a jelen ÁSZF 4.4 pontja rögzíti.

Az előfizetőnek átadott, de a szolgáltató tulajdonát képező más elektronikus hírközlő eszközöket az előfizető rendeltetésszerűen köteles használni. Az ennek ellenkezőjéből eredő károkat az előfizető köteles megtéríteni. Az előfizető a szolgáltató tulajdonát képező elektronikus hírközlő eszközöket köteles az előfizetői szerződés megszűnése, megszüntetése esetén a Szolgáltató részére visszaszolgáltatni.

#### 13.4. az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás;

Az előfizető felelőssége tudatában kijelenti, hogy az előfizetői szerződés saját nevében való megkötésére jogosult, szerződéskötési képessége korlátozva nincs, illetve az általa közölt adatok és a bemutatott okmányok a valóságnak megfelelnek.

Az előfizető, az adataiban bekövetkezett változást köteles haladéktalanul bejelenteni a Szolgáltatónak. A Szolgáltató a rendelkezésére bocsátott előfizetői adatokban bekövetkezett változások haladéktalan bejelentésének elmulasztásából eredő károkért nem vállal felelősséget, azonban az előfizető szerződésszegésére tekintettel, az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől. Az előfizető által bejelentett, adataiban történt változást a Szolgáltató, az előfizető által tett bejelentést és az adatváltozás tényének igazolását követő 30 napon belül átvezeti.

## MELLÉKLETEK

ÁSZF 1. sz. Melléklete  
Ügyfélszolgálati irodák és hibabejelentő szolgálatok

Ügyfélszolgálat címe	Nyitva tartási ideje	Elérhetőségek:
3780 Edelény Tóth Árpád út 14	hétfő-kedd-szerda 8:00-15:00 csütörtök 8-17, péntek 8-12:00 óra	48-778899, 46-778899, 06-40-104670
	csütörtök 15-17 óra csak befizetés, hibabejelentés	

Terület megjelölése	Elérhetőségének időtartama	Elérhetőségek:
Edelény Tóth Árpád út 14	hétfő-kedd-szerda 8:00-15:00 csütörtök 8-17, péntek 8-12:00 óra	48-778899, 46-778899, 06-40-104670
szerelői ügyeletes mobiltelefon	7-21 óra	06-20-9808925
Email:		info@dualplus.hu

**ÁSZF 2.sz. melléklete**  
**Az eljárásra jogosult hatóságok, békéltető testületek és a Szolgáltató székhelye szerint**  
**illetékes bíróság megnevezése, elérhetőségeik**

**Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

1133 Budapest Visegrádi u.106., levélcím: 1376 Budapest Pf. 997.,  
Telefon: (1) 375-7777, Telefax: (1) 356-5520

A területi irodák címe:

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Budapesti Iroda

1133 Budapest, Visegrádi u. 100., levélcím: 1376 Budapest 62. Pf.997.,  
Telefon: (1) 468-0500, Telefax: (1) 468-0626,

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Szegedi Iroda

6721 Szeged, Csongrádi sgt. 15., levélcím: 6701 Szeged Pf.689.,  
Telefon: (62) 568-300, Telefax: (62) 568-368,

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Pécsi Iroda

7624 Pécs, Alkotmány u. 23., levélcím: 7602 Pécs PFÜ Pf.459.,  
Telefon: (72) 508-800, Telefax: (72) 508-808,

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Soproni Iroda

9401 Sopron, Kossuth L. u. 26., levélcím: 9401 Sopron Pf.123.,  
Telefon: (99) 518-500, Telefax: (99) 518-518,

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Debreceni Iroda

4025 Debrecen, Hatvan u. 43., levélcím: 4001 Debrecen Pf.230.,  
Telefon: (52) 522 122, Telefax: (52) 417 857,

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Miskolci Iroda

3529 Miskolc, Csabai kapu 17., levélcím: 3501 Miskolc Pf.391.,  
Telefon: (46) 555-515, Telefax: (46) 411-

**Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője**

Média- és Hírközlési Biztos, levélcím: 1525 Budapest Pf. 75.,  
Telefon: (1) 457-7141, Telefax: (1) 457-7105

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

A központi szerv elérhetőségei:

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Központi telefonszám: +36 1 459 4800

Faxszám: +36 1 210 4677

**Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal**  
**Fogyasztóvédelmi Felügyelőség**

Cím: 3526 Miskolc, Blaskovics u. 24.

Postacím: 3501 Miskolc, Pf.:589

Cím: 3526 Miskolc, Blaskovics u. 24.

Telefonszám: +36 46 506 071

Telefax: +36 46 506 072



E-mail: fogyved\_emf\_miskolc@nfh.hu

### **Gazdasági Versenyhivatal**

1054 Budapest Alkotmány u. 5., Telefon: 472-8900, Telefax: 472-8905

### **Adatvédelmi Biztos Irodája**

1051 Budapest, Nádor u. 22., levélcím: 1387 Budapest Pf. 40, E-mail: adatved@obh.hu, Telefon: (1) 475 7186, Telefax: (1) 269 3541

### **Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület**

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.  
Telefonszáma: (46) 501-091, 501-870  
Fax száma: (46) 501-099  
E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu;

### **A Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság:**

Kazincbarcikai járás

Járási vezetője: Szaniszló János Cím: 3700 Kazincbarcika, Fő tér 39. Telefonszám: +36 48 795-072 Fax: +36 48 795109 E-mail: [jaras@kazincbarcika.borsod.gov.hu](mailto:jaras@kazincbarcika.borsod.gov.hu) Ügyfélfogadás: H: 8.00-12.00 és 13.00-16.00, K: 8.00-12.00, Sz: 8.00-12.00 és 13.00-16.00, Cs: 13.00-16.00, P: 8.00-12.00

**3. Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht.-ban vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése, valamint az Eht. 129. § (2) bekezdésében, 130. § (1) bekezdés második mondatában, 130. § (2) bekezdésében, 132. § (4) bekezdésében, 134. § (14) bekezdésének első mondatában, 144. § (1) bekezdésében vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében): [Eht. 21.§ (6)-(8), Fttv. 10.§ (1)]**

Nemzeti Fejlesztési Minisztérium

Cím: 1011 Budapest, Fő u. 44-50.

Postacím: 1440 Budapest, PF: 1.

Tel: (1) +36-1-795-6766; +36-1-795-3832; +36-1-795-6816., fax: +36-1-795-0697

Edelényi járás

Járási vezetője: Dr. Hudák Zita Cím: 3780 Edelény, Borsodi út 26. Telefonszám: +36 48 795 090 Fax: +36 48 795 098 E-mail: [jaras.edeleny@borsod.gov.hu](mailto:jaras.edeleny@borsod.gov.hu) Ügyfélfogadás: H: 8.00-16.00, Sz: 8.00-16.00, P: 8.00-12.00

Kazincbarcikai járás

Járási vezetője: Szaniszló János Cím: 3700 Kazincbarcika, Fő tér 39. Telefonszám: +36 48 795-072 Fax: +36 48 795109 E-mail: [jaras@kazincbarcika.borsod.gov.hu](mailto:jaras@kazincbarcika.borsod.gov.hu) Ügyfélfogadás: H: 8.00-12.00 és 13.00-16.00, K: 8.00-12.00, Sz: 8.00-12.00 és 13.00-16.00, Cs: 13.00-16.00, P: 8.00-12.00

**A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

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

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

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

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest V, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1391 Budapest 5., Pf. 211.) Tel: (1) 472-8900

**A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

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

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

2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

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

Edelényi Önkormányzat jegyzője

Edelény István Király út 52 . telefon 48-524110

**6. Az első fokon illetékes bírósági fórum:**

**Kazincbarcikai Városi Bíróság.**

Cím: 3700 **Kazincbarcika**, Fő tér 41.

Postacím: 3701 **Kazincbarcika**, Pf. 157.

Telefon: 48/312–355, 48/510–740

**A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról

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

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

**ÁSZF 3. sz. melléklete**  
**DUAL-PLUS KFT. helyhez kötött és helyhez nem kötött telefon szolgáltatásának alap és kiegészítő szolgáltatások díjai**



Dual-Plus Kft. Vezetékes (VOIP)	
telefon D-TEL havi díjai	
Termék	Havi alapidj Ft. Bruttó
Első telefonvonal	1 990 Ft
Első telefonvonal kábel TV mellé	1 690 Ft
Első telefonvonal internet mellé	1 590 Ft
Első telefonvonal internet + Ktv mellé	1 390 Ft

telefon D-TEL+telefon havi díjai	
Termék	Havi alapidj Ft. Bruttó
n+1 telefonvonal	1 990 Ft
n+1 telefonvonal kábel TV mellé	1 690 Ft
n+1 telefonvonal internet mellé	1 590 Ft
n+1 telefonvonal internet + Ktv mellé	1 390 Ft

Belépési díjak	Havi alapidj Ft. Bruttó
telefonvonal	25 000 Ft
telefonvonal kábel TV előfizetőknek	10 000 Ft
telefonvonal internet előfizetőknek	5 000 Ft
telefonvonal internet + Ktv előfizetés mellé	- Ft

## Dual-Plus Kft. D-tel és D-tel+ csomagok pec díjai



Díjcsomag díjai (Ft)	Nettó		Bruttó	
Kapcsolási díj	0 Ft		0 Ft	
<b>Percdíjak (Ft/perc)</b>				
<b>Hívásirány</b>	<b>Csúcsidőben</b>	<b>Csúcsidőn kívül</b>	<b>Csúcsidőben</b>	<b>Csúcsidőn kívül</b>
Hálózaton belüli hívások	0 Ft	0 Ft	0 Ft	0 Ft
Helyi, helyközi l.	8,40 Ft	5,20 Ft	10,67 Ft	6,60 Ft
Egyéb belföldi	13,80 Ft	8,70 Ft	17,53 Ft	11,05 Ft
Mobil telefon hívása	46,17 Ft	36,00 Ft	58,64 Ft	45,72 Ft
<b>Nemzetközi díjzónák percdíjai</b>				
1. díjzóna	26,50 Ft	26,50 Ft	33,66 Ft	33,66 Ft
2. díjzóna	81,50 Ft	81,50 Ft	103,51 Ft	103,51 Ft
3. díjzóna	113,17 Ft	113,17 Ft	143,73 Ft	143,73 Ft
4. díjzóna	125,67 Ft	125,67 Ft	159,60 Ft	159,60 Ft
5. díjzóna	261,50 Ft	261,50 Ft	332,11 Ft	332,11 Ft
6. díjzóna	501,50 Ft	501,50 Ft	636,91 Ft	636,91 Ft
7. díjzóna	1 800,00 Ft	1 800,00 Ft	2 248,00 Ft	2 248,00 Ft
8. díjzóna	26,50 Ft	26,50 Ft	33,66 Ft	33,66 Ft
9. díjzóna	60,00 Ft	60,00 Ft	76,20 Ft	76,20 Ft

2019. május 15-től jogszabályi szabályozás miatt az EU országokba irányuló mobil hívásdíjak  
60,00 Ft+Áfa=76,2 Ft.

- Ezen díjcsomag esetén a táblázatban szereplő hívások mérése egyperces egységekben történik, minden megkezdett egység díjköteles.

### **3. Nemzetközi díjzónák**

#### **1. DÍJZÓNA – Nemzetközi I vezetékes, egyéb**

Alaszka, Algéria, Amerikai Egyesült Államok, Amerikai Virgin-szigetek, Andorra, Argentína, Ausztria, Belgium, Bulgária, Ciprus, Csehország, Dánia, Dél-afrikai Köztársaság, Észtország, Feröer, Finnország, Franciaország, Gibraltár, Görögország, Guadeloupe, Hawaii, Hollandia, Hong-Kong, Horvátország, Írország, Izland, Izrael Japán, Jugoszlávia, Kanada, Kazahsztán, Kína, Kolumbia, Koreai Köztársaság, Lengyelország, Lettország, Luxemburg, Málta, Martinique, Mexikó, Monaco, Nagy-Britannia és Észak-Írország, Németország, Norvégia, Olaszország, Oroszország, Portugália, Puerto Rico, Réunion, Románia, San Marino, Spanyolország, Svájc, Svédország, Szingapúr, Szlovákia, Szlovénia, Törökország, Új-Zéland, Vatikán

Egyéb: Ausztrália vezetékes és mobil

#### **2. DÍJZÓNA – Nemzetközi I mobil, egyéb**

Alaszka, Amerikai Egyesült Államok, Amerikai Virgin-szigetek, Andorra, Argentína, Ausztria, Belgium, Ciprus, Csehország, Dánia, Dél-afrikai Köztársaság, Feröer, Finnország, Franciaország, Gibraltár, Görögország, Guadeloupe, Hawaii, Hollandia, Hong-Kong, Horvátország, Írország, Izland, Izrael Japán, Jugoszlávia, Kanada, Kazahsztán, Kína, Kolumbia, Koreai Köztársaság, Lengyelország, Lettország, Luxemburg, Málta, Martinique, Mexikó, Monaco, Nagy-Britannia és Észak-Írország, Németország, Norvégia, Olaszország, Oroszország, Portugália, Puerto Rico, Réunion, Románia, San Marino, Spanyolország, Svájc, Svédország, Szingapúr, Szlovákia, Szlovénia, Törökország, Új-Zéland, Vatikán  
Egyéb: Bosznia-Hercegovina vezetékes, Brazília vezetékes és mobil, Kanada (NWT), Nagy-Britannia egyéb, Ukrajna vezetékes és mobil, Bulgária Network WiMax, Albánia vezetékes, Cyprus (NON-GEO), Grúzia vezetékes, Koszovó vezetékes, Litvánia vezetékes, Líbia vezetékes és mobil, Macedónia vezetékes, Luxemburg VAS, Montenegro vezetékes és mobil, Marokkó vezetékes, Antillák vezetékes és mobil, Palesztína vezetékes és mobil, Liechtenstein vezetékes és mobil, Koszovó vezetékes, Törökország (DIRECTORY ASSISTANCE)

#### **3. DÍJZÓNA – Nemzetközi II vezetékes, egyéb**

Afganisztán, Amerikai Szamoa, Angola, Anguilla, Antigua és Barbuda, Aruba, Azerbajdzsán, Bahama-szigetek, Bahrein, Banglades, Barbados, Belize, Benin, Bermuda, Bhután, Bolívia, Botswana, Brit Virginszigetek, Brunei, Burkina Faso, Chile, Comore-szigetek, Costa Rica, Dominikai Közösség, Dominikai Köztársaság, Dzsibuti, Ecuador, Egyesült Arab Emírségek, Egyiptom, Elefántcsontpart, Eritrea, Etiópia, Északi-Mariana-szigetek, Fidzsi-szigetek, Francia Polinézia, Francia Guyana, Fülöp-szigetek, Gabon, Ghána, Grenada, Guatemala, Guam, Guyana, Haiti, Holland Antillák, Honduras, India, Indonézia, Irak, Irán, Jamaika, Jemen, Kajmán-szigetek, Kambodzsa, Kamerun, Katar, Kenya, Kína, Kirgizisztán, Kuvait, Kelet Timor, Kongó, Kongói Demokratikus Köztársaság, Koreai NDK, Laosz, Lesotho, Libanon, Makao, Malajzia, Malawi, Mali, Marshall-szigetek, Mauritius, Mauritánia, Mayotte, Mianmar, Midway szigetek, Mikronézia, Mongólia, Montserrat, Mozambik, Namíbia, Nepál, Nicaragua, Niger, Nigéria, Omán, Örményország, Panama, Paraguay, Peru, Pitcairn-szigetek, Ruanda, Saint-Pierre és Miquelon, Saint Vincent és a Grenadine-szigetek, Salvador, São Tomé és Príncipe, Sierra Leone, Sri Lanka, Saint Kitts és Nevis, Saint Lucia, Suriname, Szaúd-Arábia, Szamoa, Szenegál, Szomália, Szíria, Szudán, Szváziföld, Tádzsikisztán, Thaiföld, Tajvan, Tanzánia, Togo, Türkmenisztán, Turks- és Caicos-szigetek, Tonga, Trinidad és Tobago, Új-Kaledónia, Uganda, Uruguay, Üzbegisztán, Vanuatu, Venezuela, Vietnam, Wake-sziget, Zambia, Zanzibár, Zimbabwe, Zöld-foki Köztársaság,  
Egyéb: Albánia mobil, Bosznia-Hercegovina mobil, Belgium (VOXBON), Bulgária mobil, Észtország mobil, Fehéroroszország vezetékes, Franciaország VAS, Grúzia mobil, Grönland vezetékes és mobil, Svájc UPC mobil, Litvánia mobil, Moldova vezetékes és mobil, Monaco-Mobile, Montenegro mobil, Marokkó mobil, Szerbia vezetékes és mobil, Russia-Mobile (MVNO)

#### **4. DÍJZÓNA – nemzetközi II mobil, egyéb**

Afganisztán, Amerikai Szamoa, Angola, Anguilla, Antigua és Barbuda, Aruba, Azerbajdzsán, Bahama-szigetek, Bahrein, Banglades, Barbados, Belize, Benin, Bermuda, Bhután, Bolívia, Botswana, Brit Virginszigetek, Brunei, Burkina Faso, Chile, Comore-szigetek, Costa Rica, Dominikai Közösség, Dominikai Köztársaság, Dzsibuti, Ecuador, Egyesült Arab Emírségek, Egyiptom, Elefántcsontpart, Eritrea, Etiópia, Északi-Mariana-szigetek, Fidzsi-szigetek, Francia Polinézia, Francia Guyana, Fülöp-szigetek, Gabon, Ghána, Grenada, Guatemala, Guam, Guyana, Haiti, Holland Antillák, Honduras, India, Indonézia, Irak, Irán, Jamaika, Jemen, Kajmán-szigetek, Kambodzsa, Kamerun, Katar, Kenya, Kína, Kirgizisztán, Kuvait, Kelet Timor, Kongó, Kongói Demokratikus Köztársaság, Koreai NDK, Laosz, Lesotho, Libanon, Makao, Malajzia, Malawi, Mali, Marshall-szigetek, Mauritius, Mauritánia, Mayotte, Mianmar, Midway szigetek, Mikronézia, Mongólia, Montserrat, Mozambik, Namíbia, Nepál, Nicaragua, Niger, Nigéria, Omán,

Örményország, Panama, Paraguay, Peru, Pitcairn-szigetek, Ruanda, Saint-Pierre és Miquelon, Saint Vincent és a Grenadine-szigetek, Salvador, São Tomé és Príncipe, Sierra Leone, Sri Lanka, Saint Kitts és Nevis, Saint Lucia, Suriname, Szaúd-Arábia, Szamoa, Szenegál, Szomália, Szíria, Szudán, Szváziföld, Tádzsikisztán, Thaiföld, Tajvan, Tanzánia, Togo, Türkmenisztán, Turks- és Caicos-szigetek, Tonga, Trinidad és Tobago, Új-Kaledónia, Uganda, Uruguay, Üzbegisztán, Vanuatu, Venezuela, Vietnam, Wake-sziget, Zambia, Zanzibár, Zimbabwe, Zöld-foki Köztársaság, Svájc,  
Egyéb: Belgium egyéb mobil, Észtország egyéb mobil, Koszovó mobil, Szlovénia mobil IPKO, Albánia mobil, Libéria vezetékes és mobil, Macedónia mobil, Guinea vezetéke és mobil,

#### **5. Zóna nemzetközi III vezetékes és mobil, egyéb**

Kook-szigetek, Kuba, Diego Garcia, Nauru, Salamon szigetek, Szent Ilona, Tokelau, Wallis és Futuna  
Egyéb: Albania-Mobil (EAGLE-VAS), Algéria mobil, Burundi, Burundi, Csád, Chile rural, Elefántcsontpart VAS , Észtország (NG), Fehéroroszország mobil, Grúzia (SPECIAL SERVICES) , Nagy-Britannia VAS, Kazahsztán (PREMIUM) és (SVC), Kirgizisztán (PREMIUM), Korea DPR, Litvánia(SPECIAL SVC), Luxemburg (SPECIAL SERVICES), Madagaszkár vezetékes és mobil, Maldív-szigetek vezetékes és mobil, Moldova PRS, Monaco (VAS), Palau vezetékes és mobil, Portugália mobil Vodafone, San Marino spec SVC, Seychelles szigetek, Spanyolország VAS, Tunézia vezetékes és mobil, Törökország Mobil (GLOBALSTAR), Pápua Új-Guinea, Bissau

#### **6. Zóna nemzetközi IV vezetékes és mobil, egyéb**

Ascension, Norfolk,

Egyéb: Australian External Territories, Falkland szigetek, Comoros-VAS, Kamerun (SPECIAL SERVICES), Közép-afrikai Köztársaság, Congo DR (Zaire) PREMIUM, Gambia, Indonézia-Mobil (SATELLITE), Kiribati, Madagaszkár VAS, Niger (SPECIAL SERVICES), Niue, Oroszország-Mobil (GLOBALTEL), Oroszország-Mobil (GTNT), Oroszország-Mobil (IRIDIUM), Tuvalu, Jordánia.

#### **7. Zóna**

Antarktisz, Garuda Satellite, Global Int ATM, Global Office, Global Star , HIS Satellite, Lengyelország (PREMIUM)

#### **8. DÍJZÓNA - nemzetközi EU-vezetékes**

Ausztria, Belgium, Bulgária, Ciprus, Csehország, Dánia, Egyesült Királyság, Észtország, Finnország, Franciaország, Görögország, Hollandia, Horvátország, Írország, Lengyelország, Lettország, Litvánia, Luxemburg, Málta, Németország, Olaszország, Portugália, Románia, Spanyolország, Svédország, Szlovákia, Szlovénia,

#### **9. DÍJZÓNA - nemzetközi EU-mobil**

Ausztria, Belgium, Bulgária, Ciprus, Csehország, Dánia, Egyesült Királyság, Észtország, Finnország, Franciaország, Görögország, Hollandia, Horvátország, Írország, Lengyelország, Lettország, Litvánia, Luxemburg, Málta, Németország, Olaszország, Portugália, Románia, Spanyolország, Svédország, Szlovákia, Szlovénia,

#### 4. Kiegészítő szolgáltatások

Kiegészítő szolgáltatások	Szolgáltatás díja
Szüneteltetési díj	1 016,00 Ft
Pontos idő	19,05 Ft
Tudakozó plusz (Invitel) 11811 (Ft/perc)	170 Ft
Belföldi tudakozó (Invitel) 11888 (Ft/hívás)	85 Ft
Tudakozó plusz (T-Com) 11824 (Ft/perc)	200 Ft
Belföldi tudakozó (T-Com) 11818 (Ft/hívás)	85 Ft
Egyetemes országos belföldi tudakozó 11800 (Ft/hívás)	85 Ft
Segélykérő hívás	Díjmentes
Belföldi Zöldszám hívás	Díjmentes
Belföldi Kékszám hívás	Díjmentes
21-es körzetű, helytől független telefonszám hívás	Egyéb belföldi hívás díja
Titkos szám	Díjmentes
Rejtett szám	Díjmentes
Tételes számlamelléklet(hívásrészletező)	762 Ft
Hívószámkijelzés engedélyezése (CLIP)	Díjmentes
Hívószámkijelzés tiltás (CLIR) (állandó tiltással)	Díjmentes
Hívószámkijelzés tiltás (CLIR) (állandó tiltás hívásonkénti engedélyezéssel)	Díjmentes
Hívószámkijelzés tiltás (CLIR) (állandó engedélyezés hívásonkénti letiltással)	Díjmentes
Hívásvárakoztatás	Díjmentes
Híváskorlátozás	Díjmentes

A fenti díjak a 27% ÁFÁ-t tartalmazzák.

## 5. Emelt díjas hangszolgáltatások díjai

KIJELÖLŐ SZÁM	SZOLGÁLTATÓ / SZÁMHASZNÁLÓ	SZOLGÁLTATÁS TÍPUSA	ELSZÁMOLÁS TÍPUSA	HÍVÓ FÉL ÁLTAL FIZETENDŐ DÍJ (Nettó)	HÍVÓ FÉL ÁLTAL FIZETENDŐ DÍJ (Bruttó)
90/636-0ef	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	125,98	160
90/636-1ef	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	153,54	195
90/636-2ef	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	200,00	254
90/636-3ef	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	259,84	330
90/636-4ef	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	400,00	508
90/636-5ef	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	452,76	575
90/636-6ef	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	755,91	960
90/636-7ef	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	1 000,00	1 270
90/636-8ef	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	1 500,00	1 905
90/636-9ef	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	4 000,00	5 080
90/640-def	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	62,99	80
90/641-def	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	125,98	160
90/642-def	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	259,84	330
90/643-def	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	400,00	508
90/644-def	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	452,76	575
90/645-def	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	555,12	705
90/646-def	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	755,91	960
90/647-def	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	1 000,00	1 270
90/648-def	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	1 500,00	1 905
90/649-def	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	4 000,00	5 080
91/330-def	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	43,31	55
91/331-def	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	77,95	99
91/332-def	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	125,98	160
91/333-def	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	177,17	225
91/334-def	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	259,84	330
91/335-def	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	300,00	381
91/336-def	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	400,00	508
91/337-def	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	500,00	635
91/338-def	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	755,91	960
91/339-def	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	787,40	1 000
91/636-0ef	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	125,98	160
91/636-1ef	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	153,54	195
91/636-2ef	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	200,00	254
91/636-3ef	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	259,84	330
91/636-4ef	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	300,00	381
91/636-5ef	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	400,00	508
91/636-6ef	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	452,76	575
91/636-7ef	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	500,00	635
91/636-8ef	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	755,91	960
91/636-9ef	T-Mobile	Audiofix	Ft / hívás	787,40	1 000
90/603-0ef	T-Mobile	Audiotex	Ft / perc	77,95	99
90/603-1ef	T-Mobile	Audiotex	Ft / perc	125,98	160
90/603-2ef	T-Mobile	Audiotex	Ft / perc	200,00	254
90/603-3ef	T-Mobile	Audiotex	Ft / perc	259,84	330
90/603-4ef	T-Mobile	Audiotex	Ft / perc	300,00	381
90/603-5ef	T-Mobile	Audiotex	Ft / perc	400,00	508
90/603-6ef	T-Mobile	Audiotex	Ft / perc	500,00	635
90/603-7ef	T-Mobile	Audiotex	Ft / perc	400,00	508
90/603-8ef	T-Mobile	Audiotex	Ft / perc	400,00	508
90/603-9ef	T-Mobile	Audiotex	Ft / perc	500,00	635
90/633-0ef	T-Mobile	Audiotex	Ft / perc	125,98	160
90/633-1ef	T-Mobile	Audiotex	Ft / perc	153,54	195
90/633-2ef	T-Mobile	Audiotex	Ft / perc	200,00	254
90/633-3ef	T-Mobile	Audiotex	Ft / perc	259,84	330
90/633-4ef	T-Mobile	Audiotex	Ft / perc	300,00	381
90/633-5ef	T-Mobile	Audiotex	Ft / perc	400,00	508



90/633-6ef	T-Mobile	Audiotex	Ft / perc	452,76	575
90/633-7ef	T-Mobile	Audiotex	Ft / perc	500,00	635
90/633-8ef	T-Mobile	Audiotex	Ft / perc	-	-
90/633-9ef	T-Mobile	Audiotex	Ft / perc	381,89	485
91/300-0ef	T-Mobile	Audiotex	Ft / perc	77,95	99
91/300-1ef	T-Mobile	Audiotex	Ft / perc	125,98	160
91/300-2ef	T-Mobile	Audiotex	Ft / perc	153,54	195
91/300-3ef	T-Mobile	Audiotex	Ft / perc	200,00	254
91/300-4ef	T-Mobile	Audiotex	Ft / perc	259,84	330
91/300-5ef	T-Mobile	Audiotex	Ft / perc	300,00	381
91/300-6ef	T-Mobile	Audiotex	Ft / perc	393,70	500
91/300-7ef	T-Mobile	Audiotex	Ft / perc	-	-
91/300-8ef	T-Mobile	Audiotex	Ft / perc	-	-
91/300-9ef	T-Mobile	Audiotex	Ft / perc	-	-
90/444-0ef	Telenor	Audiofix	Ft / hívás	122,05	155
90/444-1ef	Telenor	Audiofix	Ft / hívás	161,42	205
90/444-2ef	Telenor	Audiofix	Ft / hívás	200,00	254
90/444-3ef	Telenor	Audiofix	Ft / hívás	240,16	305
90/444-4ef	Telenor	Audiofix	Ft / hívás	322,83	410
90/888-0ef	Telenor	Audiofix	Ft / hívás	381,89	485
90/888-1ef	Telenor	Audiofix	Ft / hívás	400,00	508
90/888-2ef	Telenor	Audiofix	Ft / hívás	600,00	762
90/888-3ef	Telenor	Audiofix	Ft / hívás	800,00	1 016
90/888-4ef	Telenor	Audiofix	Ft / hívás	1 600,00	2 032
91/555-0ef	Telenor	Audiofix	Ft / hívás	66,93	85
91/555-1ef	Telenor	Audiofix	Ft / hívás	122,05	155
91/555-2ef	Telenor	Audiofix	Ft / hívás	161,42	205
91/555-3ef	Telenor	Audiofix	Ft / hívás	200,00	254
91/555-4ef	Telenor	Audiofix	Ft / hívás	240,16	305
91/555-5ef	Telenor	Audiofix	Ft / hívás	300,00	381
91/555-6ef	Telenor	Audiofix	Ft / hívás	322,83	410
91/555-7ef	Telenor	Audiofix	Ft / hívás	381,89	485
91/555-8ef	Telenor	Audiofix	Ft / hívás	400,00	508
91/555-9ef	Telenor	Audiofix	Ft / hívás	600,00	762
91/777-0ef	Telenor	Audiofix	Ft / hívás	787,40	1 000
90/602-0ef	Telenor	Audiotex	Ft / perc	381,89	485
90/602-1ef	Telenor	Audiotex	Ft / perc	122,05	155
90/602-2ef	Telenor	Audiotex	Ft / perc	161,42	205
90/602-3ef	Telenor	Audiotex	Ft / perc	381,89	485
90/602-4ef	Telenor	Audiotex	Ft / perc	200,00	254
90/602-5ef	Telenor	Audiotex	Ft / perc	240,16	305
90/602-6ef	Telenor	Audiotex	Ft / perc	322,83	410
90/602-7ef	Telenor	Audiotex	Ft / perc	381,89	485
90/602-8ef	Telenor	Audiotex	Ft / perc	381,89	485
90/602-9ef	Telenor	Audiotex	Ft / perc	800,00	1 016
91/180-05f	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	90,55	115
91/180-06f	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	90,55	115
91/180-07f	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	90,55	115
91/180-08f	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	90,55	115
91/180-09f	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	90,55	115
91/180-15f	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	122,05	155
91/180-16f	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	122,05	155
91/180-17f	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	122,05	155
91/180-18f	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	122,05	155
91/180-19f	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	122,05	155
91/180-20f	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	161,42	205
91/180-21f	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	161,42	205
91/180-22f	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	161,42	205
91/180-23f	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	161,42	205
91/180-24f	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	161,42	205
91/180-25f	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	100,00	127
91/180-26f	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	100,00	127
91/180-27f	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	100,00	127
91/180-28f	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	100,00	127
91/180-29f	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	100,00	127

91/180-3ef	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	240,16	305
91/180-4ef	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	400,00	508
91/180-5ef	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	600,00	762
91/180-70f	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	787,40	1 000
91/180-71f	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	787,40	1 000
91/180-72f	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	787,40	1 000
91/180-73f	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	787,40	1 000
91/180-74f	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	787,40	1 000
91/180-75f	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	200,00	254
91/180-76f	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	200,00	254
91/180-77f	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	200,00	254
91/180-78f	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	200,00	254
91/180-79f	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	200,00	254
90/180-5ef	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	90,55	115
90/180-6ef	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	90,55	115
90/180-7ef	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	90,55	115
90/180-8ef	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	90,55	115
90/180-9ef	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	90,55	115
90/181-5ef	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	122,05	155
90/181-6ef	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	90,55	115
90/181-7ef	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	161,42	205
90/181-8ef	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	240,16	305
90/181-9ef	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	400,00	508
90/187-5ef	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	1 500,00	1 905
90/187-6ef	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	1 500,00	1 905
90/187-7ef	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	1 500,00	1 905
90/187-8ef	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	1 500,00	1 905
90/187-9ef	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	1 500,00	1 905
90/188-5ef	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	2 000,00	2 540
90/188-6ef	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	600,00	762
90/188-7ef	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	900,00	1 143
90/188-8ef	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	1 500,00	1 905
90/188-9ef	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	4 000,00	5 080
90/189-5ef	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	4 000,00	5 080
90/189-6ef	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	4 000,00	5 080
90/189-7ef	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	4 000,00	5 080
90/189-8ef	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	4 000,00	5 080
90/189-9ef	Invitel	Audiofix	Ft / hívás	4 000,00	5 080
90/180-0ef	Invitel	Audiotex	Ft / perc	122,05	155
90/180-1ef	Invitel	Audiotex	Ft / perc	122,05	155
90/180-2ef	Invitel	Audiotex	Ft / perc	122,05	155
90/180-3ef	Invitel	Audiotex	Ft / perc	122,05	155
90/180-4ef	Invitel	Audiotex	Ft / perc	122,05	155
90/181-0ef	Invitel	Audiotex	Ft / perc	181,10	230
90/181-1ef	Invitel	Audiotex	Ft / perc	181,10	230
90/181-2ef	Invitel	Audiotex	Ft / perc	122,05	155
90/181-3ef	Invitel	Audiotex	Ft / perc	122,05	155
90/181-4ef	Invitel	Audiotex	Ft / perc	240,16	305
90/188-0ef	Invitel	Audiotex	Ft / perc	362,20	460
90/188-1ef	Invitel	Audiotex	Ft / perc	362,20	460
90/188-2ef	Invitel	Audiotex	Ft / perc	362,20	460
90/188-3ef	Invitel	Audiotex	Ft / perc	362,20	460
90/188-4ef	Invitel	Audiotex	Ft / perc	362,20	460
90/189-0ef	Invitel	Audiotex	Ft / perc	362,20	460
90/189-1ef	Invitel	Audiotex	Ft / perc	362,20	460
90/189-2ef	Invitel	Audiotex	Ft / perc	362,20	460
90/189-3ef	Invitel	Audiotex	Ft / perc	362,20	460
90/189-4ef	Invitel	Audiotex	Ft / perc	362,20	460
91/180-00f	Invitel	Audiotex	Ft / perc	122,05	155
91/180-01f	Invitel	Audiotex	Ft / perc	122,05	155
91/180-02f	Invitel	Audiotex	Ft / perc	122,05	155
91/180-03f	Invitel	Audiotex	Ft / perc	122,05	155
91/180-04f	Invitel	Audiotex	Ft / perc	122,05	155
91/180-10f	Invitel	Audiotex	Ft / perc	181,10	230
91/180-11f	Invitel	Audiotex	Ft / perc	181,10	230

91/180-12f	Invitel	Audiotex	Ft / perc	181,10	230
91/180-13f	Invitel	Audiotex	Ft / perc	181,10	230
91/180-14f	Invitel	Audiotex	Ft / perc	181,10	230
91/180-6ef	Invitel	Audiotex	Ft / perc	240,16	305
91/180-9ef	Invitel	Audiotex	Ft / perc	362,20	460
90/825-def	Invitel	Audiotex	Ft / perc	362,20	460
90/982-0ef	UPC	Audiotex	Ft / perc	19,69	25
90/982-1ef	UPC	Audiotex	Ft / perc	39,37	50
90/982-2ef	UPC	Audiotex	Ft / perc	122,05	155
90/982-3ef	UPC	Audiotex	Ft / perc	59,06	75
90/982-4ef	UPC	Audiotex	Ft / perc	157,48	200
90/982-5ef	UPC	Audiotex	Ft / perc	236,22	300
90/982-6ef	UPC	Audiotex	Ft / perc	400,00	508
90/982-7ef	UPC	Audiotex	Ft / perc	787,40	1 000
90/982-8ef	UPC	Audiotex	Ft / perc	1 181,10	1 500
90/982-9ef	UPC	Audiotex	Ft / perc	1 574,80	2 000
90/985-0ef	UPC	Audiotex	Ft / perc	362,20	460
90/985-1ef	UPC	Audiotex	Ft / perc	400,00	508
90/985-2ef	UPC	Audiotex	Ft / perc	400,00	508
90/985-8ef	UPC	Audiotex	Ft / perc	300,00	381
90/985-9ef	UPC	Audiotex	Ft / perc	381,89	485
91/115-0ef	UPC	Audiotex	Ft / perc	86,61	110
91/115-1ef	UPC	Audiotex	Ft / perc	600,00	762
91/115-2ef	UPC	Audiotex	Ft / perc	400,00	508
91/115-3ef	UPC	Audiotex	Ft / perc	19,69	25
91/115-4ef	UPC	Audiotex	Ft / perc	39,37	50
91/115-5ef	UPC	Audiotex	Ft / perc	59,06	75
91/115-6ef	UPC	Audiotex	Ft / perc	196,85	250
91/115-7ef	UPC	Audiotex	Ft / perc	400,00	508
91/115-8ef	UPC	Audiotex	Ft / perc	590,55	750
91/115-9ef	UPC	Audiotex	Ft / perc	787,40	1 000
91/125-0ef	UPC	Audiofix	Ft / hívás	600,00	762
91/125-1ef	UPC	Audiofix	Ft / hívás	600,00	762
91/125-2ef	UPC	Audiofix	Ft / hívás	600,00	762
91/125-3ef	UPC	Audiofix	Ft / hívás	122,05	155
91/125-4ef	UPC	Audiofix	Ft / hívás	236,22	300
91/125-5ef	UPC	Audiofix	Ft / hívás	400,00	508
91/125-6ef	UPC	Audiofix	Ft / hívás	629,92	800
91/125-7ef	UPC	Audiofix	Ft / hívás	629,92	800
91/125-8ef	UPC	Audiofix	Ft / hívás	787,40	1 000
91/125-9ef	UPC	Audiofix	Ft / hívás	787,40	1 000
90/985-3ef	UPC	Audiofix	Ft / hívás	400,00	508
90/985-4ef	UPC	Audiofix	Ft / hívás	400,00	508
90/985-5ef	UPC	Audiofix	Ft / hívás	1 181,10	1 500
90/985-6ef	UPC	Audiofix	Ft / hívás	1 574,80	2 000
90/985-7ef	UPC	Audiofix	Ft / hívás	1 968,50	2 500
90/900-00f	4Voice	Audiofix	Ft / hívás	78,74	100
90/900-01f	4Voice	Audiofix	Ft / hívás	78,74	100
90/900-02f	4Voice	Audiofix	Ft / hívás	78,74	100
90/900-03f	4Voice	Audiofix	Ft / hívás	78,74	100
90/900-04f	4Voice	Audiofix	Ft / hívás	78,74	100
90/900-05f	4Voice	Audiofix	Ft / hívás	122,05	155
90/900-06f	4Voice	Audiofix	Ft / hívás	122,05	155
90/900-07f	4Voice	Audiofix	Ft / hívás	122,05	155
90/900-08f	4Voice	Audiofix	Ft / hívás	122,05	155
90/900-09f	4Voice	Audiofix	Ft / hívás	122,05	155
90/900-10f	4Voice	Audiofix	Ft / hívás	240,16	305
90/900-11f	4Voice	Audiofix	Ft / hívás	240,16	305
90/900-12f	4Voice	Audiofix	Ft / hívás	240,16	305
90/900-13f	4Voice	Audiofix	Ft / hívás	240,16	305
90/900-14f	4Voice	Audiofix	Ft / hívás	240,16	305
90/900-15f	4Voice	Audiofix	Ft / hívás	157,48	200
90/900-16f	4Voice	Audiofix	Ft / hívás	157,48	200
90/900-17f	4Voice	Audiofix	Ft / hívás	157,48	200
90/900-18f	4Voice	Audiofix	Ft / hívás	157,48	200



91/999-44f	4Voice	Audiofix	Ft / hívás	708,66	900
91/999-45f	4Voice	Audiofix	Ft / hívás	787,40	1 000
91/999-46f	4Voice	Audiofix	Ft / hívás	787,40	1 000
91/999-47f	4Voice	Audiofix	Ft / hívás	787,40	1 000
91/999-48f	4Voice	Audiofix	Ft / hívás	787,40	1 000
91/999-49f	4Voice	Audiofix	Ft / hívás	787,40	1 000
90/900-40f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	78,74	100
90/900-41f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	78,74	100
90/900-42f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	78,74	100
90/900-43f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	78,74	100
90/900-44f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	78,74	100
90/900-45f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	118,11	150
90/900-46f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	118,11	150
90/900-47f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	118,11	150
90/900-48f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	118,11	150
90/900-49f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	118,11	150
90/900-50f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	157,48	200
90/900-51f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	157,48	200
90/900-52f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	157,48	200
90/900-53f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	157,48	200
90/900-54f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	157,48	200
90/900-55f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	196,85	250
90/900-56f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	196,85	250
90/900-57f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	196,85	250
90/900-58f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	196,85	250
90/900-59f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	196,85	250
90/900-60f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	236,22	300
90/900-61f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	236,22	300
90/900-62f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	236,22	300
90/900-63f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	236,22	300
90/900-64f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	236,22	300
90/900-65f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	275,59	350
90/900-66f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	275,59	350
90/900-67f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	275,59	350
90/900-68f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	275,59	350
90/900-69f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	275,59	350
90/900-70f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	314,96	400
90/900-71f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	314,96	400
90/900-72f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	314,96	400
90/900-73f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	314,96	400
90/900-74f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	314,96	400
90/900-75f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	360,63	458
90/900-76f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	360,63	458
90/900-77f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	360,63	458
90/900-78f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	360,63	458
90/900-79f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	360,63	458
90/900-80f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	393,70	500
90/900-81f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	393,70	500
90/900-82f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	393,70	500
90/900-83f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	393,70	500
90/900-84f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	393,70	500
90/900-85f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	472,44	600
90/900-86f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	472,44	600
90/900-87f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	472,44	600
90/900-88f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	472,44	600
90/900-89f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	472,44	600
90/900-90f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	590,55	750
90/900-91f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	629,92	800
90/900-92f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	629,92	800
90/900-93f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	708,66	900
90/900-94f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	708,66	900
90/900-95f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	787,40	1 000
90/900-96f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	787,40	1 000
90/900-97f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	944,88	1 200
90/900-98f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	944,88	1 200

90/900-99f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	1 181,10	1 500
91/999-50f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	80,31	102
91/999-51f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	80,31	102
91/999-52f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	80,31	102
91/999-53f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	80,31	102
91/999-54f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	80,31	102
91/999-55f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	86,61	110
91/999-56f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	86,61	110
91/999-57f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	86,61	110
91/999-58f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	86,61	110
91/999-59f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	86,61	110
91/999-60f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	157,48	200
91/999-61f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	157,48	200
91/999-62f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	157,48	200
91/999-63f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	157,48	200
91/999-64f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	157,48	200
91/999-65f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	120,47	153
91/999-66f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	120,47	153
91/999-67f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	120,47	153
91/999-68f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	120,47	153
91/999-69f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	120,47	153
91/999-70f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	196,85	250
91/999-71f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	196,85	250
91/999-72f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	196,85	250
91/999-73f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	196,85	250
91/999-74f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	196,85	250
91/999-75f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	236,22	300
91/999-76f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	236,22	300
91/999-77f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	236,22	300
91/999-78f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	236,22	300
91/999-79f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	236,22	300
91/999-80f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	275,59	350
91/999-81f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	275,59	350
91/999-82f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	275,59	350
91/999-83f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	275,59	350
91/999-84f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	275,59	350
91/999-85f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	314,96	400
91/999-86f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	314,96	400
91/999-87f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	314,96	400
91/999-88f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	314,96	400
91/999-89f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	314,96	400
91/999-90f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	354,33	450
91/999-91f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	354,33	450
91/999-92f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	354,33	450
91/999-93f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	354,33	450
91/999-94f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	354,33	450
91/999-95f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	393,70	500
91/999-96f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	393,70	500
91/999-97f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	393,70	500
91/999-98f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	393,70	500
91/999-99f	4Voice	Audiotex	Ft / perc	393,70	500
90/555-00f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-01f	Calgo	Audiotex	Ft / perc	19,69	25
90/555-02f	Calgo	Audiotex	Ft / perc	39,37	50
90/555-03f	Calgo	Audiotex	Ft / perc	59,06	75
90/555-04f	Calgo	Audiotex	Ft / perc	78,74	100
90/555-05f	Calgo	Audiotex	Ft / perc	98,43	125
90/555-06f	Calgo	Audiotex	Ft / perc	118,11	150
90/555-07f	Calgo	Audiotex	Ft / perc	137,80	175
90/555-08f	Calgo	Audiotex	Ft / perc	157,48	200
90/555-09f	Calgo	Audiotex	Ft / perc	181,10	230
90/555-10f	Calgo	Audiotex	Ft / perc	196,85	250
90/555-11f	Calgo	Audiotex	Ft / perc	216,54	275
90/555-12f	Calgo	Audiotex	Ft / perc	236,22	300
90/555-13f	Calgo	Audiotex	Ft / perc	275,59	350

90/555-14f	Calgo	Audiotex	Ft / perc	314,96	400
90/555-15f	Calgo	Audiotex	Ft / perc	354,33	450
90/555-16f	Calgo	Audiotex	Ft / perc	393,70	500
90/555-17f	Calgo	Audiotex	Ft / perc	433,07	550
90/555-18f	Calgo	Audiotex	Ft / perc	472,44	600
90/555-19f	Calgo	Audiotex	Ft / perc	511,81	650
90/555-20f	Calgo	Audiotex	Ft / perc	551,18	700
90/555-21f	Calgo	Audiotex	Ft / perc	590,55	750
90/555-22f	Calgo	Audiotex	Ft / perc	629,92	800
90/555-23f	Calgo	Audiotex	Ft / perc	669,29	850
90/555-24f	Calgo	Audiotex	Ft / perc	708,66	900
90/555-25f	Calgo	Audiotex	Ft / perc	748,03	950
90/555-26f	Calgo	Audiotex	Ft / perc	787,40	1 000
90/555-27f	Calgo	Audiotex	Ft / perc	866,14	1 100
90/555-28f	Calgo	Audiotex	Ft / perc	944,88	1 200
90/555-29f	Calgo	Audiotex	Ft / perc	1 181,10	1 500
90/555-30f	Calgo	Audiotex	Ft / perc	1 574,80	2 000
90/555-31f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-32f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-33f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-34f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-35f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-36f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-37f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-38f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-39f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-40f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-41f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-42f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-43f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-44f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-45f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-46f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-47f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-48f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-49f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-50f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-51f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-52f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-53f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-54f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-55f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-56f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-57f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-58f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-59f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-60f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	78,74	100
90/555-61f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	90,55	115
90/555-62f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	122,05	155
90/555-63f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	125,98	160
90/555-64f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	153,54	195
90/555-65f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	157,48	200
90/555-66f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	161,42	205
90/555-67f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	200,00	254
90/555-68f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	240,16	305
90/555-69f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	259,84	330
90/555-70f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	300,00	381
90/555-71f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	314,96	400
90/555-72f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	322,83	410
90/555-73f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	381,89	485
90/555-74f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	393,70	500
90/555-75f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	400,00	508
90/555-76f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	452,76	575
90/555-77f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	472,44	600
90/555-78f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	500,00	635

90/555-79f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	555,12	705
90/555-80f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	600,00	762
90/555-81f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	708,66	900
90/555-82f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	755,91	960
90/555-83f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	787,40	1 000
90/555-84f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	800,00	1 016
90/555-85f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	900,00	1 143
90/555-86f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	1 000,00	1 270
90/555-87f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	1 181,10	1 500
90/555-88f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	1 500,00	1 905
90/555-89f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	1 574,80	2 000
90/555-90f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	1 600,00	2 032
90/555-91f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	1 968,50	2 500
90/555-92f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	2 000,00	2 540
90/555-93f	Calgo	Audiofix	Ft / hívás	4 000,00	5 080
90/555-94f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-95f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-96f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-97f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-98f	Calgo	Audio...	-	-	-
90/555-99f	Calgo	Audio...	-	-	-

**Hordozott  
emeltdíjas  
számok  
(2017.11.01)**

91/115-1ef	4Voice (UPC)	Audiotex	Ft / perc	600,00	762
91/125-0ef	4Voice (UPC)	Audiotex	Ft / perc	600,00	762
90/982-0ef	4Voice (UPC)	Audiotex	Ft / perc	19,69	25
90/982-2ef	4Voice (UPC)	Audiotex	Ft / perc	122,05	155
90/189-0ef	4Voice (Invitel)	Audiotex	Ft / perc	362,20	460
90/189-0ef	4Voice (Invitel)	Audiotex	Ft / perc	362,20	460
90/603-3ef	UPC (T-Mobile)	Audiotex	Ft / perc	259,84	330
90/603-4ef	UPC (T-Mobile)	Audiotex	Ft / perc	300,00	381



## 6. Rövidszám hívásdíjai

RÖVIDSZÁM	SZÁMHASZNÁLÓ	DÍJAZÁS
	12cd	
1200	AMTEL Kft.	díjmentes
1201	EXTERNET Nyrt.	díjmentes
1202	KeviWLAN Informatikai Kft.	díjmentes
1203	ViDaNet Zrt.	díjmentes
1204	Remicro Kft.	helyi hívás díjazás
1210	EuroInternet Kft.	díjmentes
1211	Antenna Hungária Zrt.	helyi hívás díjazás
1213	Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.	díjmentes
1214	UPC DTH S.á.r.l.	helyi hívás díjazás
1216	INVI-16 Távközlési Kft.	helyi hívás díjazás
1219	DUNAKANYAR-HOLDING Kft.	díjmentes
1220	Telenor Magyarország Zrt.	díjmentes
1221	UPC Magyarország Telekommunikációs Kft.	helyi hívás díjazás
1222	KAPULAN Kft.	díjmentes
1223	TARR Kft.	díjmentes
1224	PICKUP Kft.	díjmentes
1225	Internet Dunaújváros Kft.	helyi hívás díjazás
1230	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1231	PR-TELECOM Zrt.	díjmentes
1232	NET-TV Zrt.	díjmentes
1233	3C Kft.	díjmentes
1234	Calgo Kft.	díjmentes
1236	Wavecom Informatikai Kft.	helyi hívás díjazás
1240	EuroCable Magyarország Kft.	helyi hívás díjazás
1241	HBCom Kábel Nonprofit Kft.	helyi hívás díjazás
1242	42NETMedia	helyi hívás díjazás
1244	i-TV Zrt.	helyi hívás díjazás
1245	Naracom Informatikai Kft.	helyi hívás díjazás
1246	Gelka Hirtech Kft.	helyi hívás díjazás
1248	ACE Telekom	díjmentes
1250	Netfone Telecom Kft. (2014.08.01-től)	helyi hívás díjazás
1251	JuPiNet Kft.	díjmentes
1252	Broadband Media Hungary Kft.	díjmentes
1255	Income Technologies	helyi hívás díjazás
1256	NET-PORTAL Kft.	díjmentes
1258	Last-Mile Kft.	helyi hívás díjazás
1260	GERGI HÁLÓ Kft.	helyi hívás díjazás
1266	M7 Group S.A.	helyi hívás díjazás
1270	Vodafone Magyarország Zrt.	díjmentes
1271	FONIO-VOIP Kft.	helyi hívás díjazás
1272	DIGI Kft.	helyi hívás díjazás
1275	Satelit Kft.	helyi hívás díjazás
1276	OPTICON Telekommunikációs Hálózati Szolgáltató Kft.	helyi hívás díjazás
1277	ZNET-MIKRONET Kft.	helyi hívás díjazás
1280	Rendszerinformatika Zrt.	helyi hívás díjazás
1282	Nokia Solutions and Networks TrafficOM Kft	díjmentes
1288	Invitel Távközlési Szolgáltató Zrt.	díjmentes
1290	Deltakon Kft.	helyi hívás díjazás
1298	Dogunet Kft.	helyi hívás díjazás
1299	BT Limited Magyarországi Fióktelepe	-

13cde		
13700	Magyar Telekom Nyrt.	helyi hívás díjazás
13770	Magyar Telekom Nyrt.	helyi hívás díjazás
13777	Magyar Telekom Nyrt.	helyi hívás díjazás
13737	Magyar Telekom Nyrt.	helyi hívás díjazás

RÖVIDSZÁM	SZÁMHASZNÁLÓ	DÍJAZÁS
14cd(e )		
1400	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1401	Vodafone Magyarország Zrt.	díjmentes
1402	Telenor Magyarország Zrt.	díjmentes
1403 - ÚJ	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1404	DIGI Kft.	díjmentes
1405	INVITEL Zrt.	díjmentes
1410	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1411	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1412	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1413 - ÚJ	NISZ Zrt.	díjmentes
1414	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1415	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1418	INVITEL Zrt.	díjmentes
1420	UPC Magyarország Kft.	díjmentes
1421	UPC Magyarország Kft.	díjmentes
1422	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1423	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1424	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1430	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1432	3C Kft.	díjmentes
1433	Invitech Zrt. - NN Biztosító Zrt. Ügyfélszolgálat	díjmentes
1434	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1435	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1440	Invitech Megoldások Zrt.	díjmentes
1441	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1442	TLT Telecom Kft.	díjmentes
1443	INVITEL Zrt.	díjmentes
1444	INVITEL Zrt.	díjmentes
1445	INVITEL Zrt.	díjmentes
1446	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1447	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1448	Magyar Telekom Nyrt. - E.ON ügyfélszolgálat	díjmentes
1449	Banktel Kommunikációs Zrt.	díjmentes
14500	Telenor Magyarország Zrt.	díjmentes
14505	ACE Telecom Kft. (RSOE tűzjelző központ diszpécser)	díjmentes
14540	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
14541	INVITEL Zrt.	díjmentes
14555	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
14567	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes

RÖVIDSZÁM	SZÁMHASZNÁLÓ	DÍJAZÁS
18c(d)		
180	Pontos idő (Magyar telekom Nyrt.)	19,05 Ft / perc
185	Egyszerűsített foglalkoztatás bejelentő vonal (NISZ Zrt.)	helyi hívás díjazás
188	Autóklub (Magyar Telekom Nyrt.)	helyi hívás díjazás
1817	Vízi mentők információs és bejelentő száma (Magyar Telekom Nyrt.)	helyi hívás díjazás
1818	Kormányzati ügyfélvonal (NISZ Zrt.)	díjmentes
1819	NAV általános tájékoztató rendszer (Magyar Telekom Nyrt.)	díjmentes

1820	Országos Mentőszolgálat	díjmentes
1824 - ÚJ	Betegszállítást	helyi hívás díjazás

RÖVIDSZÁM	SZÁMHASZNÁLÓ	DÍJAZÁS
112	Európai Egységes Segélyhívó (Magyar Telekom Nyrt.)	díjmentes

RÖVIDSZÁM	SZÁMHASZNÁLÓ	DÍJAZÁS
116de		
116000	Segélyvonal a bántalmazott és eltűnt gyerekekért	díjmentes
116111	Gyermekek segélyvonala	díjmentes
116123	Lelki segélyvonal	díjmentes

RÖVIDSZÁM	SZÁMHASZNÁLÓ	DÍJAZÁS
118de		
	Országos Belföldi Egyetemes Tudakozó Szolgáltatás (Invitech Zrt.)	
11800	-	85,00 Ft / hívás
11811	Különleges és Nemzetközi Tudakozó	170,00 Ft / perc
11818	Belföldi Tudakozó (Magyar Telekom Nyrt.)	85,00 Ft / hívás
11824	Tudakozó Plusz - Nemzetközi Tudakozó (Magyar Telekom Nyrt.)	200,00 Ft / perc
11888	Belföldi Tudakozó (Invitech Zrt.) -	85,00 Ft / hívás

RÖVIDSZÁM	SZÁMHASZNÁLÓ	DÍJAZÁS
12cd		
1200	AMTEL Kft.	díjmentes
1201	EXTERNET Nyrt.	díjmentes
1202	KeviWLAN Informatikai Kft.	díjmentes
1203	ViDaNet Zrt.	díjmentes
1204	Remicro Kft.	helyi hívás díjazás
1210	EuroInternet Kft.	díjmentes
1211	Antenna Hungária Zrt.	helyi hívás díjazás
1213	Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.	díjmentes
1214	UPC DTH S.á.r.l.	helyi hívás díjazás
1216	INVI-16 Távközlési Kft.	helyi hívás díjazás
1219	DUNAKANYAR-HOLDING Kft.	díjmentes
1220	Telenor Magyarország Zrt.	díjmentes
1221	UPC Magyarország Telekommunikációs Kft.	helyi hívás díjazás
1222	KAPULAN Kft.	díjmentes
1223	TARR Kft.	díjmentes
1224	PICKUP Kft.	díjmentes
1225	Internet Dunaújváros Kft.	helyi hívás díjazás
1230	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1231	PR-TELECOM Zrt.	díjmentes
1232	NET-TV Zrt.	díjmentes
1233	3C Kft.	díjmentes
1234	Calgo Kft.	díjmentes
1236	Wavecom Informatikai Kft.	helyi hívás díjazás
1240	EuroCable Magyarország Kft.	helyi hívás díjazás
1241	HBCom Kábel Nonprofit Kft.	helyi hívás díjazás
1242	42NETMedia	helyi hívás díjazás
1244	i-TV Zrt.	helyi hívás díjazás
1245	Naracom Informatikai Kft.	helyi hívás díjazás
1246	Gelka Hirtech Kft.	helyi hívás díjazás
1248	ACE Telekom	díjmentes
1250	Netfone Telecom Kft. (2014.08.01-től)	helyi hívás díjazás

1251	JuPiNet Kft.	díjmentes
1252	Broadband Media Hungary Kft.	díjmentes
1255	Income Technologies	helyi hívás díjazás
1256	NET-PORTAL Kft.	díjmentes
1258	Last-Mile Kft.	helyi hívás díjazás
1260	GERGI HÁLÓ Kft.	helyi hívás díjazás
1266	M7 Group S.A.	helyi hívás díjazás
1270	Vodafone Magyarország Zrt.	díjmentes
1271	FONIO-VOIP Kft.	helyi hívás díjazás
1272	DIGI Kft.	helyi hívás díjazás
1275	Satelit Kft.	helyi hívás díjazás
1276	OPTICON Telekommunikációs Hálózati Szolgáltató Kft.	helyi hívás díjazás
1277	ZNET-MIKRONET Kft.	helyi hívás díjazás
1280	Rendszerinformatika Zrt.	helyi hívás díjazás
1282	Nokia Solutions and Networks TraffiCOM Kft	díjmentes
1288	Invitel Távközlési Szolgáltató Zrt.	díjmentes
1290	Deltakon Kft.	helyi hívás díjazás
1298	Dogunet Kft.	helyi hívás díjazás
1299	BT Limited Magyarországi Fióktelepe	-

RÖVIDSZÁM	SZÁMHASZNÁLÓ	DÍJAZÁS
13cde		
13700	Magyar Telekom Nyrt.	helyi hívás díjazás
13770	Magyar Telekom Nyrt.	helyi hívás díjazás
13777	Magyar Telekom Nyrt.	helyi hívás díjazás
13737	Magyar Telekom Nyrt.	helyi hívás díjazás

RÖVIDSZÁM	SZÁMHASZNÁLÓ	DÍJAZÁS
14cd(e )		
1400	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1401	Vodafone Magyarország Zrt.	díjmentes
1402	Telenor Magyarország Zrt.	díjmentes
1403 - ÚJ	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1404	DIGI Kft.	díjmentes
1405	INVITEL Zrt.	díjmentes
1410	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1411	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1412	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1413 - ÚJ	NISZ Zrt.	díjmentes
1414	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1415	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1418	INVITEL Zrt.	díjmentes
1420	UPC Magyarország Kft.	díjmentes
1421	UPC Magyarország Kft.	díjmentes
1422	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1423	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1424	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1430	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1432	3C Kft.	díjmentes
1433	Invitech Zrt. - NN Biztosító Zrt. Ügyfélszolgálat	díjmentes
1434	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1435	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1440	Invitech Megoldások Zrt.	díjmentes
1441	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1442	TLT Telecom Kft.	díjmentes
1443	INVITEL Zrt.	díjmentes

1444	INVITEL Zrt.	díjmentes
1445	INVITEL Zrt.	díjmentes
1446	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1447	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1448	Magyar Telekom Nyrt. - E.ON ügyfélszolgálat	díjmentes
1449	Banktel Kommunikációs Zrt.	díjmentes
14500	Telenor Magyarország Zrt.	díjmentes
14505	ACE Telecom Kft. (RSOE tűzjelző központ diszpécser)	díjmentes
14540	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
14541	INVITEL Zrt.	díjmentes
14555	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
14567	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes

RÖVIDSZÁM	SZÁMHASZNÁLÓ	DÍJAZÁS
18c(d)		
180	Pontos idő (Magyar telekom Nyrt.)	19,05 Ft / perc
185	Egyszerűsített foglalkoztatás bejelentő vonal (NISZ Zrt.)	helyi hívás díjazás
188	Autóklub (Magyar Telekom Nyrt.)	helyi hívás díjazás
1817	Vízi mentők információs és bejelentő száma (Magyar Telekom Nyrt.)	helyi hívás díjazás
1818	Kormányzati ügyfélvonal (NISZ Zrt.)	díjmentes
1819	NAV általános tájékoztató rendszer (Magyar Telekom Nyrt.)	díjmentes
1820	Országos Mentőszolgálat	díjmentes
1824 - ÚJ	Betegszállítás	helyi hívás díjazás

RÖVIDSZÁM	SZÁMHASZNÁLÓ	DÍJAZÁS
112	Európai Egységes Segélyhívó (Magyar Telekom Nyrt.)	díjmentes

RÖVIDSZÁM	SZÁMHASZNÁLÓ	DÍJAZÁS
116de		
116000	Segélyvonal a bántalmazott és eltűnt gyerekekért	díjmentes
116111	Gyermekek segélyvonala	díjmentes
116123	Lelki segélyvonal	díjmentes

RÖVIDSZÁM	SZÁMHASZNÁLÓ	DÍJAZÁS
118de		
Országos Belföldi Egyetemes Tudakozó Szolgáltatás (Invitech Zrt.)		
11800	-	85,00 Ft / hívás
11811	Különleges és Nemzetközi Tudakozó	170,00 Ft / perc
11818	Belföldi Tudakozó (Magyar Telekom Nyrt.)	85,00 Ft / hívás
11824	Tudakozó Plusz - Nemzetközi Tudakozó (Magyar Telekom Nyrt.)	200,00 Ft / perc
11888	Belföldi Tudakozó (Invitech Zrt.) -	85,00 Ft / hívás

RÖVIDSZÁM	SZÁMHASZNÁLÓ	DÍJAZÁS
13cde		
13700	Magyar Telekom Nyrt.	normál hívás végződtesítés díjazás
13770	Magyar Telekom Nyrt.	normál hívás végződtesítés díjazás
13777	Magyar Telekom Nyrt.	normál hívás végződtesítés díjazás
13737	Magyar Telekom Nyrt.	normál hívás végződtesítés díjazás

RÖVIDSZÁM	SZÁMHASZNÁLÓ	DÍJAZÁS
14cd(e)		
1400	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1401	Vodafone Magyarország Zrt.	díjmentes
1402	Telenor Magyarország Zrt.	díjmentes
1404	DIGI Kft.	díjmentes
1405	INVITEL Zrt.	díjmentes
1410	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1411	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1412	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1414	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1415	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1418	INVITEL Zrt.	díjmentes
1420	UPC Magyarország Kft.	díjmentes
1421	UPC Magyarország Kft.	díjmentes
1422	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1423	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1424	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1430	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1432	3C Kft.	díjmentes
1433	Invitech Zrt. - NN Biztosító Zrt. Ügyfélszolgálat	díjmentes
1434	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1435	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1440	Invitech Megoldások Zrt.	díjmentes
1441	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1442	TLT Telecom Kft.	díjmentes
1443	INVITEL Zrt.	díjmentes
1444	INVITEL Zrt.	díjmentes
1445	INVITEL Zrt.	díjmentes
1446	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1447	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
1448	Magyar Telekom Nyrt. - E.ON ügyfélszolgálat	díjmentes
1449	Banktel Kommunikációs Zrt.	díjmentes
14500	Telenor Magyarország Zrt.	díjmentes
14505	ACE Telecom Kft. (RSOE tűzjelző központ diszpécser)	díjmentes
14540	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
14541	INVITEL Zrt.	díjmentes
14555	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes
14567	Magyar Telekom Nyrt.	díjmentes

RÖVIDSZÁM	SZÁMHASZNÁLÓ	DÍJAZÁS
18c(d)		
185	Egyszerűsített foglalkoztatás bejelentő vonal (NISZ Zrt.)	normál díjazás
188	Autóklub (Magyar Telekom Nyrt.)	normál díjazás
1817	Vízi mentők információs és bejelentő száma (Magyar Telekom Nyrt.)	normál díjazás
1818	Kormányzati ügyfélvonal (NISZ Zrt.)	díjmentes
1819	NAV általános tájékoztató rendszer (Magyar Telekom Nyrt.)	díjmentes
1820	Országos Mentőszolgálat	díjmentes

RÖVIDSZÁM	SZÁMHASZNÁLÓ	DÍJAZÁS
116de		
116000	Segélyvonal a bántalmazott és eltűnt gyerekekért	díjmentes
116111	Gyermekek segélyvonala	díjmentes
116123	Lelki segélyvonal	díjmentes

## 7. Belföldi kékszám szolgáltatás

A belföldi kékszám szolgáltatást csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (előfizetői és nyilvános) telefon-állomásokról lehet igénybe venni a belföldi előtétellel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (40) és a hatjegyű a kékszámhoz tartozó előfizetői számmal.

A belföldi kékszám hívásakor a Magyarország területéről hívást kezdeményezőnek nem kell díjat fizetnie 2016. június 30-tól.

A Kékszám szolgáltatás tarifája átalakításra kerül és megegyezik a zöldszám havidíjával és percdíjaival az alábbiak szerint.

## 8. Belföldi zöldszám szolgáltatás

A szolgáltató mindazon előfizetőinek, akik lehetővé kívánják tenni, hogy őket mások díjmentesen felhívhassák, zöldszámot ad. A belföldi zöldszám hívásakor a Magyarország területéről hívást kezdeményezőnek nem kell díjat fizetnie. A beszélgetés díjtételét a zöldszám előfizetője fizeti. A belföldi zöld szám szolgáltatást csak a távhívó hálózatba bekapcsolt (előfizetői és nyilvános) telefon-állomásokról lehet igénybe venni a belföldi előtétellel (06), a szolgáltatáskijelölő számmal (80) és a hatjegyű a zöldszámhoz tartozó előfizetői számmal.

<b>Zöldszám - 1</b>		
	nettó	bruttó
Belépési díj	10 000,00	12 700
Havidíj	3 000,00	3 810
Módosítási díj	2 755,91	3 500
Statisztika készítés	551,18	700
Hívásdíj	14,17	18

történik, minden megkezdett másodperc díjköteles.

- A táblázatban feltüntetett bruttó díjak a 27 % Általános forgalmi adót tartalmazzák.
- Ezen díjcsomag esetén a táblázatban szereplő hívások mérése másodperces egységekben

<b>Zöldszám- 2</b>		
	nettó	bruttó
Belépési díj	10 000,00	12 700
Havidíj	3 500,00	4 445
Módosítási díj	2 755,91	3 500
Statisztika készítés	551,18	700
<i>Hívásdíjak</i>		
Vezetékes csúcs	7,80	9,91
Vezetékes csúcson kívül	6,80	8,64
Mobil csúcs	15,40	19,56
Mobil csúcson kívül	13,80	17,53

- táblázatban szereplő hívások mérése másodperces egységekben történik, minden megkezdett másodperc díjköteles
- Csúcsidő: hétfő-péntek 07 – 18 óra között

- A táblázatban feltüntetett bruttó díjak a 27 % Általános forgalmi adót tartalmazzák.
- Ezen díjcsomag esetén a



- Csúcsidőn kívüli idő: hétfő-péntek 18 - 07 óra és péntek 18 – hétfő 07 óra között, valamint munkaszüneti nap esetén az azt megelőző nap 18 óra és az azt követő nap 7 óra közötti időszak.

## 9. Nevezetes, nagyon könnyű, könnyű számok díjazása

Nevezetes szám típusa	Egyszeri díj	
	Nettó	Bruttó
Nevezetes szám	22 000 Ft	27 940 Ft
Nagyon könnyű szám	15 000 Ft	19 050 Ft
Könnyű szám	10 000 Ft	12 700 Ft

## **ÁSZF 4.sz. melléklete**

### **ADATVÉDELMI ÉS ADATKEZELÉSI SZABÁLYZAT**

A **Dual-Plus Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhely: 3700 Kazincbarcika Szegfű utca 21, Cégjegyzékszám :05 09 007887 szolgáltató, mint adatkezelő (a továbbiakban: Szolgáltató), az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) alapján 2018. május 25. napjától kezdődő hatállyal az alábbi adatvédelmi és adatkezelési szabályzatot fogadja el.

#### Fogalmak

- 1.1. „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;
- 1.2. Személyes adat-gazda: Szolgáltató egy adott szervezeti egységénél kezelt személyes adatok tekintetében a szervezeti egységet irányító vezető, ügyfélszolgálatnál az ügyfélszolgálati vezető, telefonos ügyfélszolgálatnál az ezt felügyelő vezető, műszaki-hibaelhárító egységnél a műszaki vezető, munkavállalói adatok tekintetében a pénzügyi-gazdasági vezető stb.
- 1.3. „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;
- 1.4. „az adatkezelés korlátozása”: a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából;
- 1.5. „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;
- 1.6. „nyilvántartási rendszer”: a személyes adatok bármely módon – centralizált, decentralizált vagy funkcionális vagy földrajzi szempontok szerint – tagolt állománya, amely meghatározott ismérvek alapján hozzáférhető;
- 1.7. „adatkezelő”: a **DUAL-PLUS KFT.L Távközlési Korlátolt Felelősségű Társaság**
- 1.8. „adatfeldolgozó”: az a természetes vagy jogi személy, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében, megbízásából személyes adatokat kezel;
- 1.9. „címzett”: az a természetes vagy jogi személy, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e.
- 1.10. „harmadik fél”: az a természetes vagy jogi személy, 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;
- 1.11. „az érintett hozzájárulása”: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez;
- 1.12. „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;
- 1.13. „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;

- 1.14. „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;
- 1.15. „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;

## 2. A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSE ÉS VÉDELME

2.1. Személyes adatot kezelni csak meghatározott célból, jog gyakorlása vagy kötelezettség teljesítése érdekében lehet (az adatkezelés célhoz kötöttségének elve). Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie a kitűzött célnak.

2.2. Az érintettet kérelmére – *egyértelműen és részletesen* – tájékoztatni kell az adatai kezelésével kapcsolatos minden tevékenységről, így különösen az adatkezelő által kezelt adatok forrásáról, az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre és a feldolgozásra jogosult nevről, címéről, az adatkezelés időtartamáról, arról ha az érintett személyes adatait az adatkezelő kezeli, arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat, az érintett adatát érintő adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, valamint – az érintett személyes adatainak továbbítása esetén – az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről. A tájékoztatásnak ki kell terjednie az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire is.

2.3. A Szolgáltató gondoskodik arról, hogy az adatokhoz csak olyan munkavállalók, adatfeldolgozók férhessenek hozzá, akik vagy amelyek adatkezelése, adatfeldolgozása vonatkozásában a célhoz kötöttség elve megvalósultnak tekinthető.

2.4. A célhoz kötöttség elve megvalósulásának vizsgálata minden esetben az illetékes adatgazda feladata és felelőssége. Az adat kiadására vonatkozó kérések esetében az adatkérőnek az adatkérés célját minden esetben meg kell jelölni, az adatszolgáltató pedig köteles mérlegelni, hogy a kért adatok a megjelölt cél eléréséhez elengedhetetlenül szükségesek-e. Az adatkérőnek kizárólag olyan adat adható át, ami a cél eléréséhez elengedhetetlenül szükséges. Amennyiben az adatkezelés célhoz kötöttsége kétséges, az adatgazda köteles a kérdésben a belső adatvédelmi felelős állásfoglalását beszerezni.

### 2.5. Adatbiztonság

2.5.1. Szolgáltató olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amelyek az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt, a tudomány és technológia mindenkori állásának és az intézkedések megvalósítása költségeinek figyelembevételével ésszerűen elérhető módon a személyes adatok kezelésére vonatkozó követelmények, így különösen az adatkezelés alapelvei, és az érintettek jogai hatékony érvényesülését szolgálják. Szolgáltató gondoskodik arról, hogy kizárólag olyan és annyi személyes adat kezelésére kerüljön sor, olyan mértékben és időtartamban, amely az adatkezelés célja szempontjából szükséges, és az adatkezelő által kezelt személyes adatok az érintett erre irányuló kifejezett akarata hiányában ne válhassanak nyilvánosan hozzáférhetővé.

A Szolgáltató az adatkezelés során mindvégig köteles gondoskodni a kezelt személyes adatok ésszerűen elvárható legmagasabb szintű biztonságáról. Az informatikai rendszerekben megvalósuló adatkezelések során a Szolgáltató a személyes adat-gazdák részére biztosítja az ügykezelésükhöz szükséges személyes adatokhoz való hozzáférést, akik e hozzáférést a közvetlen beosztottjaiknak átengedhetik. Az elektronikusan tárolt adathoz való hozzáférési jogosultságok elkülönítésére figyelemmel az adathozzáférés adatcsoportonként és hozzáférésre jogosultak szerint külön hozzáférési kódok és jelszavak útján gyakorolhatók.

2.5.2. Ennek keretében az adatgazdák az adott szervezeti egység által kezelt személyes adatok tekintetében kötelesek:

2.5.3. Az adatkezelés időtartama alatt az adatok biztonságos tárolása, az időtartam lejártával az adatállomány törlése, fizikai megsemmisítése érdekében a szükséges intézkedéseket megtenni;

2.5.4. Az adatokhoz való hozzáféréshez szükséges személyes jogosultságokat folyamatosan, az

hozzáférések gyakorlásának módján időszakonként és szűrőpróba szerűen ellenőrizni.

2.5.5. Az adatokat Szolgáltató kisebb részben papír alapú adathordozón, jellemzően számítógépes rendszerben tárolja. A papír alapú adathordozók elhelyezése, tárolása külső adatfeldolgozó által üzemeltetett archívumban történik, az archívumhoz a Szolgáltató által kijelölt adatgazda munkavállaló és az adatfeldolgozó férhet hozzá. Az elektronikus adatok tárhelyre való bevitele a szolgáltató telephelyein, tárolásuk MS felhő alapú adattárolókban történik. Szolgáltató megfelelő szoftveres védelmi intézkedésekkel védi az adatokat a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés a véletlen megsemmisítés és sérülés, az alkalmazott technika megváltoztatásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen.

2.5.6. Szolgáltató az adatgazdák útján gondoskodik arról, hogy a jelen Szabályzatot, valamint a feladatkörükben kiadott külön, a személyes adatok kezeléséről szóló rendelkezéseket az irányításuk alatt dolgozók megismerjék és betartsák, illetve azt folyamatosan ellenőrizni;

2.5.7. Szolgáltató az adatgazdák útján ellenőrzi, hogy a szervezeti egységében kezelt adatok továbbításukat követően is olyan adatkezelőhöz, adatfeldolgozóhoz kerülnek, aki vagy amely az adatok biztonságos kezeléséről megfelelően gondoskodni tud, ezzel összefüggő kérdésekben jogosult kérni a belső adatvédelmi felelős állásfoglalását;

2.5.8. A Szolgáltató valamennyi munkavállalója köteles a személyes adatokat tartalmazó iratokat úgy tárolni, hogy az adathoz arra nem jogosult ne férhessen hozzá.

2.5.9. Az adatgazdák adatkezelési, hozzáférési és ellenőrzési kötelezettségeinek gyakorlását a Szolgáltató adatvédelmi tisztviselője évente átfogóan egy alkalommal, negyedévente szűrőpróba-szerűen, továbbá az esetleges adatvédelmi incidensek kapcsán esetileg ellenőrzi.

### 3. Adatcsoportok

3.1.1. Személyes adatok a Szolgáltató szervezeti keretein belül a következő csoportokban kezelhetők:

3.1.1.1. Ügyféladatok, beleértve a szolgáltatásaira igénybejelentő ügyfélkapcsolati adatokat is (előfizetői nyilvántartás);

3.1.1.2. A Szolgáltatóval egyéb szerződéses kapcsolatban álló üzleti partner természetes személyek adatai (partner-nyilvántartás);

3.1.1.3. A Szolgáltatói előfizetői szerződések teljesítésével és igényérvényesítéssel összefüggésben megbízott adatkezelőkre és adatkezelésükre vonatkozó adatok (beleértve a telefonos ügyfélszolgálat információs szolgáltatással, bejelentésekkel, reklamációk fogadásával és kezelésével kapcsolatos adatkezeléseit is);

3.1.1.4. A Szolgáltató munkavállalóinak adatai (beleértve a munkaerő toborzással kapcsolatban keletkező, nem munkavállalóhoz kapcsolódó adatokat);

3.1.1.5. A Szolgáltató direkt marketing, piackutatási és közvélemény-kutatási tevékenységével kapcsolatos adatok, adatnyilvántartások, tilalmi nyilvántartások;

3.1.1.6. Hatósági adatszolgáltatások;

3.1.1.7. Adatvédelmi incidensek nyilvántartása

### 3.2. Ügyféladatok kezelése:

Az ügyféladatok (előfizetői adatok) kezelésére, tárolására, az ügyféljogosítványokra a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei, valamint különösen annak 7. mellékletét képező adatvédelmi tájékoztató az irányadó.

### 3.3. A Szolgáltatóval szállítói szerződéses kapcsolatban álló természetes személyek adatainak kezelése, partner-nyilvántartás

A Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban álló természetes személyek (pl. egyéni vállalkozó beszállítók, alvállalkozók) adatainak kezelése során a 3.2. pontban és az adatvédelmi tájékoztatóban foglaltakat kell értelemszerűen alkalmazni beleértve az adatvédelmi nyilvántartásba történő bejelentést is, azzal az eltéréssel, hogy ezen szerződések személyes adatállományát az ügyféladatoktól elkülönítetten kell nyilvántartani (partner nyilván-tartás).

### 3.4. A Szolgáltató munkavállalói adatainak kezelése, nyilvántartása

3.4.1. A munkavállalók adatainak kezelése tekintetében az adatgazda a Pénzügyi vezető, továbbá minden olyan szervezeti egység vezetője, akinek az irányítása alatt álló egységnél munkavállalói adatokat kezelnek. A munkavállalóktól kizárólag olyan adatok kérhetők és tarthatók nyilván, valamint olyan munkaköri orvosi alkalmassági vizsgálatok végezhetők, amelyek munkaviszony létesítéséhez, fenntartásához és megszüntetéséhez, illetve a szociális-jóléti juttatások biztosításához szükségesek és a munkavállaló személyhez fűződő jogait nem sértik.

3.4.2. A megváltozott munkaképességű, vagy a foglalkozás-egészségügyi orvos által munkakörére „nem alkalmas” minősítést kapó munkavállalótól a tovább foglalkoztatás lehetőségét vizsgáló ún. rehabilitációs eljárás során bekérhető és kezelhető a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal Szakértői Bizottságának szakvéleménye, (és orvosi zárójelentések), amelyek a munkavállaló betegségét tételesen felsorolják. Ezen adatokat Szolgáltató kezeli.

3.4.3. A 3.4.2. pont esetében azonban a munkavállalótól az illetékes megyei/fővárosi Kormányhivatal Nyugdíjbiztosítási Igazgatósága által kiadott „Határozat a rokkantsági nyugdíj megállapítása iránti kérelméről” bekérhető és kezelhető.

3.6.2. Amennyiben a munkába lépésre irányuló interjú követően munkaviszony létesítésére nem kerülne sor, az érintett adatait haladéktalanul törölni kell, kivéve, ha az érintett írásban hozzájárul ahhoz, hogy az adatait Szolgáltató továbbra is kezelje. Az így keletkezett személyes adatokat a Pénzügyi vezető kezeli, az érintett írásbeli hozzájárulásában meghatározott ideig.

3.6.3. A Szolgáltató a személyi nyilvántartásban a munkavállalók következő adatait (együtt: személyi anyag) kezelheti:

- a) a munkavállaló természetes személyazonosító adatait, állampolgárságát, nemét, lakóhelyét, tartózkodási helyét, telefonszámát, e-mail címét;
- b) TAJ számát, személyi azonosító okmánya számát, adóazonosító jelét;
- c) bérfizetés jóváírására szolgáló bankszámlaszámát a számlavezető pénzintézet megnevezésével;
- d) bérszámfejtéssel, adóelőleg és járulék levonásával kapcsolatban szükséges adatokat, így a munkavállaló családi kedvezményére jogosító gyermekek nevét, személyi adatait, a munkavállaló önadózására, vagy más jövedelemszerző tevékenységére vonatkozó nyilatkozatát, a munkáltató adóbevallásra vonatkozó nyilatkozatát;
- e) munkába lépésének kezdő és befejező időpontját;
- f) munkakörét;
- g) iskolai végzettségét, szakképzettségét, nyelvismeretét, az ezt igazoló okiratok másolatát, a tanulmányi szerződést;
- h) a munkavállaló önéletrajzát;
- i) munkabérének és más juttatásának (pl. jutalék, jutalom, prémium) összegét, a bérfizetéssel és más juttatásokkal kapcsolatos adatokat;
- j) a munkavállaló munkabéréből jogerős határozat vagy jogszabály, illetve írásbeli hozzájárulása alapján levonandó tartozást, illetve ennek jogosultságát;
- k) a munkavállaló által a munkaviszony megszűnésének évében igénybe vett betegszabadság időtartamát – amely nem minősül egészségügyi adatnak;
- l) a munkavállaló rendes szabadságával, rendes és rendkívüli munkaidejével, szabadságának kiadásával, egyéb munkaidő-kedvezményével kapcsolatos adatokat;
- m) a munkavállalóval kötött munkaszerződés egyéb lényeges adatait (pl.: a munkavállaló számára biztosított kedvezményeket, a munkavállaló napi/havi munkaidejét, a szerződés fajtáját);
- n) a munkavállaló munkájának értékelését;
- o) a munkavállaló fényképét, kameraképét;
- p) a munkaviszony megszűnésének módját, indokait;
- q) munkakörtől függően erkölcsi bizonyítványát;
- r) a munkaköri alkalmassági vizsgálatok összegzését;
- s) magánnyugdíjpénztári és önkéntes kölcsönös biztosító pénztári tagság esetén a pénztár megnevezését, azonosító számát és a munkavállaló tagsági számát;
- t) azon munkavállalók esetében, akik a Szolgáltató tulajdonában álló gépjármű munkaköri kötelezettség ellátásához szükséges gépjármű használatára jogosultak, e gépjármű helymeghatározási adatait;
- u) a Szolgáltatónál biztonsági és vagyonvédelmi célból alkalmazott kamera és beléptető rendszer, illetve a helymeghatározó rendszerek által rögzített adatokat;
- v) minden egyéb olyan személyes adatot, amelynek kezelését törvény írja elő, vagy amelyhez az érintett hozzájárult. Ilyen különösen a családi adókedvezmény igénybe vételéhez szükséges adat, a munkavállaló saját gépjárművének adata, a szociális-jóléti juttatások folyósításához (segély, lakáscélú támogatás, albérleti hozzájárulás), megváltozott munkaképességet, egészségkárosodást, vagy fogyatékoságot igazoló szakhatósági véleményt (ORSZI, OOSZI, NRSZH), vagy fogyatékoságot igazoló szakorvosi aláírással ellátott zárójelentés.

3.6.4. A munkavállalóról a Szolgáltatónál már rendelkezésre álló személyes adatok (többszöri, nem frissítés célú) újrakérése tilos. Az adatok ismételt megadásának megtagadása miatt a munkavállalót semmiféle hátrány nem érheti.

3.6.7. A munkavállaló 3.6.3. pontban meghatározott adatait a következő személyek ismerhetik meg:

3.6.7.1. az érintett (kamerakép esetén az adott kameraképen szereplő érintettek);

3.6.7.2. a feladataik ellátásához elengedhetetlenül szükséges esetben, mértékben és ideig a Vezérigazgató, a Pénzügy vezetője, illetve meghatározott – az érintett személyi anyagát kezelő – alkalmazottja, továbbá a kiszervezett bérszámfejtést végző adatfeldolgozó;

3.6.7.3. a feladataik ellátásához elengedhetetlenül szükséges esetben, mértékben és ideig az érintett közvetlen munkahelyi vezetői (a munkáltatói jogkörgyakorló vezetővel bezárólag);

3.6.7.4. konkrét ellenőrzés céljából az ahhoz elengedhetetlenül szükséges esetben, mértékben és ideig az adatvédelmi tisztviselő,

3.6.7.5. bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, illetve más eljáró hatóság hivatalos megkeresés alapján az igényelt mértékig;

3.6.8. A munkaviszony megszűnését követő három év elteltével a munkavállaló adatait törölni kell személyi nyilvántartásból a Humánerőforrás Igazgatóságnak, illetve annak a szervezeti egységnek, amelynek a személyzeti nyilvántartásban a munkavállaló adata szerepel kivéve, ha a Szolgáltató és a munkavállaló között ettől eltérő időtartamú írásbeli megállapodás jön létre. A törlés az írásbeli megállapodásban nem szereplő munkavállalói adatokra terjed ki.

3.6.9. Nem kell, illetve nem szabad törölni a munkaviszony megszűnését követően sem a munkavállaló azon adatait, amelyek törvény felhatalmazása alapján a továbbiakban is nyilvántarthatók vagy megőrzendők (pl. nyugdíj megállapítás alapjául szolgáló adatok).

3.7. A Szolgáltató direkt marketing, piackutatási és közvélemény-kutatási tevékenységével kapcsolatos adatkezelés, adatnyilvántartás, tilalmi nyilvántartás

3.7.1. A Szolgáltató által végzendő direkt marketing, piackutatási és közvélemény-kutatási tevékenység tekintetében az adatgazda minden olyan szervezeti egység vezetője, akinek az irányítása alatt álló egységnél ilyen tevékenységekre kerül sor. E tevékenységhez a következő forrásokból használhatók fel és gyűjthetők személyes adatok:

3.7.1.1. előfizetői nyilvántartás (ügyféladatok);

3.7.1.2. partner-nyilvántartás;

3.7.1.3. a jogszerűen nyilvánosságra hozatal céljából készített és nyilvánosságra hozott adatállományban, név- és címjegyzékben, valamint kiadványban – így különösen telefonkönyv, előfizetői címtár – szereplő adat;

3.7.4. A Szolgáltató az általa végzendő direkt marketing, piackutatási és közvélemény-kutatási tevékenység során az érintettek következő személyes adatait használhatja fel:

a) név;

b) nem;

c) születési hely és idő;

d) lakcím;

e) telefonszám (vezetékes, mobil);

f) elektronikus levélcím vagy elektronikus hírközlési azonosító;

g) az érdeklődési körére vonatkozó adatok.

h) a Szolgáltató által az előfizető hozzájárulása alapján saját maga által gyűjtött adatokból automatizáltan nyert információk

3.7.5. A Szolgáltató által végzendő közvélemény-kutatás és piackutatás, valamint a közvetlen üzletszerzés céljára történő adatkezelés során – az Info tv.-ben, valamint a Kktv.-ben foglaltaknak megfelelően – biztosítani kell az érintett jogát a személyes adatainak védelméhez. Így különösen:

3.7.5.1. a kapcsolatfelvétellel egyidejűleg az érintettet az adatgazdának írásban tájékoztatni arról, hogy a Szolgáltató az adatokat milyen forrásból szerezte; az adatfelhasználás céljáról, módjáról, időtartamáról, az adatkezelés során közreműködő (adatfeldolgozó) igénybeviteléről és az esetleges későbbi adattovábbítási szándékról; az adatkezelésre jogosult szerv vagy személy nevééről és címéről, az adatfeldolgozó szerv vagy személy nevééről és címéről (beazonosíthatóság), valamint arról, hogy az adatszolgáltatás önkéntes, továbbá, hogy jogában áll adatainak a megjelölt célra vagy annak egy részére történő kezelésének a megszüntetését kérni;

3.7.5.2. biztosítani kell számára azt a jogot, hogy az együttműködést bármikor indokolás nélkül megtagadhatja, és őt erről a jogáról az együttműködés kezdetekor írásban tájékoztatni kell; a tájékoztatás az érintett jogaira és jogorvoslati lehetőségeire is terjedjen ki;

3.7.5.3. az érintett adatainak 3.7.4. pont szerinti kezelését meg kell szüntetni, amennyiben ezt az érintett kéri, vagy adatainak kezeléséhez nem járul hozzá;

3.7.5.4. az érintett adatait harmadik személynek vagy szervezetnek továbbítani nem lehet.

3.7.6. A közvélemény-kutatási és piackutatási tevékenység során biztosítani kell az érintett személy teljes anonimitását, valamint azt, hogy a közvélemény-kutatás eredményeként kialakított következtetésben ne szerepeljen az érintett azonosítására alkalmas adat. A piackutatás során az érintett személyes adatai, illetőleg véleménye alapján nem lehet olyan intézkedést tenni, döntést hozni, vagy következtetést levonni, amely a személyére vonatkozik, vagy azt érinti.

3.7.7. A direkt marketing során Szolgáltató az általa kezelt rendszerezett, vagy automatizált kezelésű adatok (fogyasztói profil) alapján az előfizetői nyilvántartás szerinti azon előfizetőket, akik ahhoz előzőleg az egyedi előfizetői szerződésben hozzájárultak, akciók ajánlatokkal közvetlenül is megkeresheti. Az ilyen megkeresésekre a 3.7.1.-3.7.5. pontok rendelkezéseit alkalmazni kell, de a 3.7.6. pont rendelkezései értelemszerűen nem alkalmazandók.

3.7.8. A direkt marketing tevékenység folytatása során minden érintettnek joga van arra, hogy

3.7.8.1. megtagadja adatainak az üzletszerzési listán való szerepeltetését, közvetlen üzletszerzési – illetőleg azon belül meghatározott konkrét – célra történő felhasználását, illetőleg ezen korábbi hozzájárulását visszavonja;

3.7.8.2. kérje személyes adatainak az adatkezelő birtokában lévő valamennyi vagy meghatározott célú üzletszerzési listán történő kezelésének megszüntetését, beleértve a harmadik személy részére átadott adatokat is;

3.7.8.3. az adatgazda gondoskodik a 3.7.8.1. és a 3.7.8.2. pontokban foglaltak végrehajtásáról és az adatvédelmi tisztviselő útján írásban tájékoztatja az érintettet kérése teljesítéséről.

#### 4. Adatvédelmi incidens és kezelése

4.1. Az adatvédelmi incidenst Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül, és ha lehetséges, legkésőbb 72 órával azután, hogy az adatvédelmi incidens a tudomására jutott, bejelenti az illetékes felügyeleti hatóságnak, kivéve, ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően nem jár kockázattal az érintett adatvédelmi jogaira nézve.

4.2. Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár az érintettre nézve, az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az érintettet az adatvédelmi incidensről.

4.3. A tájékoztatásban ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, közölni kell az adatvédelmi tisztviselő vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségeit; ismertetni kell az adatvédelmi incidensből eredő, valószínűsíthető következményeket; ismertetni kell az adatkezelő által az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedéseket, beleértve adott esetben az adatvédelmi incidensből eredő esetleges hátrányos következmények enyhítését célzó intézkedéseket.

4.4. Mellőzhető a tájékoztatás, ha Szolgáltató olyan megfelelő védelmi intézkedéseket hajtott végre, - például a titkosítás alkalmazása -, amelyek a személyes adatokhoz való hozzáférésre fel nem jogosított személyek számára értelmezhetetlenné teszik az adatokat; ha az adatkezelő az adatvédelmi incidens követően olyan további intézkedéseket tett, amelyek biztosítják, hogy a magas adatvédelmi kockázatot a továbbiakban valószínűsíthetően nem valósul meg; avagy, ha 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.

4.5. Az adatvédelmi incidens jellegéről, kezeléséről az érintett az adatvédelmi tisztviselőtől kérhet külön tájékoztatást akkor is, ha a tájékoztatás a 2. pont szerint mellőzhető.

#### 5. Az érintett adatvédelmi jogai

5.1. Szolgáltató az adatvédelmi rendszeréről, a kezelt adatok köréről, az adatkezelésmódjáról és időtartamáról tájékoztatja az érintettet. Az érintett a Szolgáltató által kezelt saját adataiba bármikor betekintést kérhet. A betekintést az érintettnek írásban, vagy szóban az ügyfélszolgálaton kell bejelentenie a munkavállalónak a közvetlen munkáltatói jogkör gyakorlójánál szóban, a partnernek pedig a cég székhelyére küldött levélben.

5.2. Az érintett jogosult arra, hogy adatkezelési hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét. A hozzájárulás visszavonása – az érintetti szerződés megszűnése következménye nélkül - nem terjedhet ki azon adatokra, amelyek az érintettel fennálló szerződéses kapcsolat teljesítéséhez, vagy szerződésből folyó igény érvényesítéséhez elengedhetetlenek.

5.3. Az érintett jogosult arra, hogy kérésére Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, a Szolgáltató 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 az érintettel szerződés megkötése, teljesítése, vagy az abból folyó igények kezelése, igényérvényesítés érdekében,
- b. az érintett visszavonja az adatok kezeléséhez való hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más szerződéses, vagy jogszabályon alapuló jogalapja;
- c. az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy
- d. a személyes adatokat jogellenesen kezelték;

5.4. Az 5.3. b., és c. pont szerinti esetekben sincs mód arra, hogy ha valamely adatot az érintett papíralapú adathordozón rögzített egyedi szerződésben adott meg és a szerződésben megadott szükségképpen kezelendő adatok kezelésének időtartama még nem járt le, a Szolgáltató a papíralapú adathordozón a törölni kért adat tekintetében módosításokat hajtson végre, vagy az adathordozót az érintett adattörlési kérelmére megsemmisítse.

5.5. Az érintett jogosult arra, hogy kérésére Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését. A papíralapú adathordozón rögzített hibás adatok javítására, vagy hiányos adatok pótlására a papíralapú adathordozó módosításával visszamenőlegesen nincs mód. Ilyen esetekben Szolgáltató a hibás, vagy hiányos adat javítására, vagy pótlására külön nem intézkedik, csak az érintett elektronikus formában tárolt adatának módosítására van lehetőség.

5.6. Érintett jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató 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 Szolgáltató 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 tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy a Szolgáltató jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben. Ilyen esetekben az adatot a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez lehet kezelni.

5.7. 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 Szolgáltató akadályozná.

5.8. Érintett bármikor panaszt, kifogást emelhet Szolgáltatónál az adatkezelése ellen, ha az adatkezelést a Szolgáltató a hozzájárulás visszavonása esetén is folytatja.

5.9. Az érintetteket megillető adatvédelmi jogosultságok (betekintés, törlés, helyesbítés, tiltakozás, kifogás, korlátozás joga), igények a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen szóban, vagy írásban jelenthetők be, kezdeményezhetők. A szolgáltató munkavállalói az adatvédelmi jogaikat a közvetlen munkáltatói felettes útján gyakorolhatják, a Szolgáltató partnerei az adatvédelmi jogaikat az vezérigazgató és az adatvédelmi tisztviselő útján gyakorolhatják. Az érintett részére Szolgáltató a bejelentéstől számított legfeljebb 25 napon belül a tájékoztatást, választ, közlést, igazolást, tértivevényes levélben írásban az érintett által megadott postai címre, avagy ha az érintett elektronikus levélben fordult Szolgáltatóhoz, úgy elektronikus válaszlevélben küldi meg az érintettnek, írásban válaszol, a tájékoztatást, választ, közlést, igazolást ezen határidőben tértivevényes levélben írásban küldi meg. A Szolgáltató a postai kézbesítés esetén nem felel azért, ha az adat harmadik személy részére is hozzáférhetővé válik, amennyiben a postai szolgáltatás szerint a postai címen helyettes átvevő veszi át a küldeményt.

5.10. Az érintettet megillető adatvédelmi jogosultságok gyakorlása Szolgáltató irányában csak az érintett személyes eljárásával lehetséges – kivéve, ha az adatvédelmi jogosultságok kiskorú, vagy korlátozottan cselekvőképes személy adatait érintik, ez esetben a törvényes képviselőt Szolgáltató az adatvédelmi jogosultságok tekintetében nyilatkozattételre jogosultnak tekinti.

## 6. Adatvédelmi tisztviselő

6.1. Az adatvédelmi tisztviselő ellátja a következő feladatokat:

a. tájékoztat és szakmai tanácsot ad az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó, továbbá az adatkezelést végző alkalmazottak részére;

b. ellenőrzi az adatvédelmi jogszabályoknak, továbbá az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó személyes adatok védelmével kapcsolatos belső szabályainak való megfelelést, ideértve a feladatkörök kijelölését, az adatkezelési műveletekben vevő személyzet tudatosság-növelését és képzését, valamint a kapcsolódó auditokat is

c. kapcsolatot tart az érintettekkel adatvédelmi incidens esetén, valamint minden olyan ügyben, amely az adatkezeléssel érintett személy jogainak gyakorlásával függ össze (tájékoztatások, értesítések, hozzájárulások, korlátozások kezelése, panaszkezelés, tiltakozások kezelése)

d. együttműködik a felügyeleti hatósággal; és

e. az adatkezeléssel összefüggő ügyekben kapcsolattartó pontként szolgál a felügyeleti hatóság felé, valamint adott esetben bármely egyéb kérdésben konzultációt folytat vele.

6.2. Az adatvédelmi tisztviselő feladatai teljesítésével kapcsolatban titoktartási kötelezettség vagy az adatok bizalmas kezelésére vonatkozó kötelezettség köti.

6.3. Az adatvédelmi felelős érintettekkel kapcsolatos eljárási és válaszadási határideje az érintett felszólamlásától, bejelentésétől számított legfeljebb 30 nap.



6.4. A **DUAL-PLUS KFT** adatvédelmi tisztviselője:

Kövér Csaba

7. Az adatfeldolgozók és az adatfeldolgozási ügkörök:

7.1. Szolgáltató az alábbi adatfeldolgozókat az alábbi adatfeldolgozási ügkörökre alkalmazza. A Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban álló adatfeldolgozók mindegyike megfelel a vonatkozó jogszabályoknak, így AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)

<b>adatfeldolgozó neve</b>	<b>adatfeldolgozó székhelye</b>	<b>adatfeldolgozás ügköre</b>
Dual-Plus Kft	3700 Kazincbarcika Szegfű utca 21	ügyféladatok kezelése papíralapon és elektronikusan
Ganyu Sándorné	3700 Kazincbarcika	munkavállalói bérszámfejtési adatok kezelése, ügyféladatok kezelése, Áfa, adók
EcoSoftWare Kft.	1115 Budapest Tétényi út 11.	Adatkommunikáció interfacen
Triótel Kft	8500 Pápa Rákoczi F. u. 3	ügyféladatok kezelése papíralapon és elektronikusan
INCA Kft	2040 Budaörs, Gyár utca 2.	ügyféladatok kezelése elektronikusan
IKRON Fejlesztő és Szolgáltató Kft.	Szeged, Fő fasor 112, 6726	ügyféladatok kezelése elektronikusan

**A módosított adatvédelmi szabályzatot kiadta a DUAL-PLUS KFT. Távközlési Korlátolt Felelősségű Társaság hatályos 2018. szeptember 12. napjától.**

**ÁSZF 5.sz. mellélete  
Akciós díjcsomagok**

**Jelenleg nincs akció csomagajánlat**

A táblázatban feltüntetett bruttó díjak a 27 % Általános forgalmi adót tartalmazzák.

## ÁSZF 6.számú melléklete Előfizetői szerződés

### Egyedi előfizetői szerződés

#### D-Tel Telefon szolgáltatás igénybevételére

#### 1. szerződő felek

Jelen Egyedi Előfizetői Szerződés egyrészről az Dual-Plus Korlátolt Felelősségű Társaság (3700 Kazincbarcika Szegfű út 21. Cgj. 05-09-007887), mint Szolgáltató másrészről a jelen Egyedi Előfizetői Szerződés 1. sz. mellékletét képező "Előfizetői Adatlap"-on megadott Előfizető között jött létre. Az Előfizető adatait az Előfizetői Adatlap tartalmazza.

#### 2. Az Egyedi Előfizetői szerződés tárgya:

A Szolgáltató az D-Tel Telefon Szolgáltatást (a továbbiakban: "Szolgáltatás") Előfizetői Szerződés alapján nyújtja az Előfizetőnek. Az Előfizetői Szerződés a jelen Egyedi Előfizetői Szerződés és annak mellékletei, illetve a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei és annak mellékleteiből áll. A Szolgáltatás részletes leírását az Általános Szerződési Feltételek 7. fejezete tartalmazza. Az Előfizetői Adatlapon az Előfizetőnek nyilatkoznia kell, hogy a Szolgáltatást egyéni, vagy üzleti Előfizetőként kívánja igénybe venni. A Szolgáltatási Adatlapon az Előfizetőnek nyilatkoznia kell, hogy a Szolgáltatást a Magyar Köztársaság területén hol kívánja igénybe venni. A Szolgáltató a Szolgáltatáshoz az Azonosítók Nemzeti Felosztási Tervében meghatározott földrajzi számot az Előfizető nyilatkozatának megfelelően tudja csak biztosítani. Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával tudomásul veszi és elfogadja, hogy Szolgáltatást csak a nyilatkozatának megfelelő földrajzi területen veheti igénybe. Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal azért, hogy az Előfizető ennek a kötelezettségének nem tesz eleget. Az Előfizetői Adatlapon az Előfizetőnek nyilatkoznia kell, hogy igényel-e tételes számlamellékletet. A jelen Egyedi Előfizetői Szerződésben nem részletezett szerződési feltételek tekintetében a Szolgáltató mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételei és annak mellékletei, valamint a jelen Egyedi Előfizetői Szerződés mellékleteiben foglaltak az irányadóak, amennyiben az Egyedi Előfizetői Szerződés és az Általános Szerződési Feltételek egymásnak ellentmondó, vagy egymástól eltérő rendelkezéseket tartalmaznak, akkor a jelen Egyedi Előfizetői Szerződés szövege az irányadó. A jelen Egyedi Előfizetői Szerződés a mellékleteivel és a Szolgáltató mindenkor Általános Szerződési Feltételeivel együtt érvényes.

#### 3. előfizetői szerződés időtartama

Felek megállapodnak, hogy az Előfizetői Szerződés az Előfizetői Adatlapon megjelölt időtartamra jön létre. Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával tudomásul veszi és elfogadja, hogy az Előfizetői Szerződés legrövidebb időtartama függ az Előfizető által választott díjsomagtól, illetve az igénybe vett kedvezményektől. A határozott időre létrejött Előfizetői Szerződés a határozott időtartam lejártával – amennyiben az Előfizető írásban másként nem rendelkezik, és az Előfizető a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi –, az Előfizetői Szerződés határozatlan idejűvé alakul át.

#### 4. A szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje

A Szolgáltatáshoz való új hozzáférés létesítésének vállalási határideje az Előfizetői Szerződés létrejöttétől számított 15. nap

#### 5. A szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja

A Szolgáltatás igénybevételének díjait és az egyéb kapcsolódó díjakat, költségek mértékét, illetve a díjak megfizetésének idejét és módját az Egyedi Előfizetői Szerződés mellékletét képező mindenkor érvényes Díjszabás tartalmazza. Az Előfizető az Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával nyilatkozik, hogy a Szolgáltató Díjszabását megismerte és elfogadja, valamint a Díjszabást az Előfizetői Szerződés megkötésekor a Szolgáltató az Előfizető rendelkezésére bocsátotta.

#### 6. Az előfizetői szerződés megszüntetésének feltételei

##### Általános rendelkezések

Az Előfizetői Szerződés megszűnései egyidejűleg az Előfizetői Szerződésből származó valamennyi fizetési kötelezettség esedékessé válik. A Szolgáltató az Előfizetői Szerződés megszűnésekor az utolsó tárgyidőszakra vonatkozó számlát, illetve az igénybe vett Szolgáltatás alapján a Szolgáltatónak még járó és ki nem egyenlített tartozásról kiállított számlát megküldi az Előfizetőnek, aki köteles a számlát a számlán feltüntetett időpontig kiegyenlíteni. Amennyiben az Előfizetői Szerződés az Előfizető díjtartozása miatt szűnt meg, és az Előfizető a díjtartozását késedelmi kamatokkal együtt 90 napon belül a Szolgáltatónak megfizeti, az Előfizetői Szerződés az Előfizető ráutaló magatartása következtében újból létrejön.

##### A közös megegyezéssel történő megszűnés

Az Előfizető kérésére történő megszűnés Rendes felmondás Az Előfizető a határozatlan idejű Előfizetői Szerződést 8 napos felmondási határidővel bármikor felmondhatja. Az Előfizetői Szerződés felmondása csak írásban érvényes. Az Előfizetői Szerződés megszűnésének napja az előfizetői felmondás esetén a felmondást tartalmazó írásbeli értesítés Szolgáltató általi kézhezvételét követő nyolcadik nap. Az Előfizető felmondás esetén köteles a felmondás napjáig fennálló esedékes és lejárt tartozását haladéktalanul kiegyenlíteni.

##### Rendkívüli felmondás

Szerződésszegés A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés megszegése esetén az Előfizetői Szerződést 15 napos határidővel felmondani, ha • az Előfizető akadályozza, vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű

működését, és az Előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg,

- az Előfizető a Szolgáltatást a Szolgáltató írásbeli hozzájárulása nélkül részben vagy egészben harmadik személy részére továbbértékesíti,
  - az Előfizető a Szolgáltatást hálózati szolgáltatás céljára használja fel, 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
- az Előfizető a Szolgáltatást törvénybe ütköző módon vagy célokra használja. Ha a felmondás indoka az Előfizető szerződésszegése, és az Előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az Előfizetői Szerződés nem szűnik meg a Szolgáltató felmondásával, amennyiben a Szolgáltatónak az Előfizető szerződésszegő magatartása következtében bármilyen kára származott, a Szolgáltató jogosult ezt az igényét az Előfizetővel szemben érvényesíteni.

A Szolgáltatás nem szerződésszerű használata

Amennyiben az Előfizető a Szolgáltatást nem szerződésszerűen használja, a Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést az Általános Szerződési Feltételek 5.2.3 fejezet szerint felmondani. A Szolgáltató választása szerint ilyen esetben a Szolgáltatás nyújtásának korlátozására, szüneteltetésére és megszüntetésére is jogosult. Díj nemfizetése A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést 30 napos felmondási idővel felmondani, amennyiben az Előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy korlátozni a Szolgáltatás körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak. A Szolgáltatás nyújtásának hatóság általi megtiltása / módosítása Az Előfizetői Szerződés megszűnik, ha a hatóság jogerős és végrehajtható határozatával megtiltotta a Szolgáltatás nyújtását, illetve olyan feltételeket állapít meg a Szolgáltatás nyújtása vonatkozásában, amelyek az Előfizetői Szerződés szerinti Szolgáltatás nyújtását nem teszik lehetővé. Rendes felmondás A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést rendes felmondással 60 napos felmondási idővel felmondani. A rendes felmondás indokál szolgál az Előfizető fizetése képtelensége, vagy ha vele szemben csődeljárás, felszámolási-, végelszámolási-, vagy törlési eljárás indult.

#### **7. A szolgáltatás szüneteltetése és korlátozása**

Szolgáltatás szüneteltetésének feltételeit az Általános Szerződési Feltételek 5.1 fejezete, a Szolgáltatás korlátozásának feltételeit az Általános Szerződési Feltételek 5.2 fejezete tartalmazza.

#### **8. A szolgáltatás megfelelő minőségének biztosítása**

Az Előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét és az Előfizetőt megillető kötbér mértékét a Szolgáltatás minőségére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Általános Szerződési Feltételek vonatkozó fejezete, a Szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Általános Szerződési Feltételek vonatkozó fejezete tartalmazza.

#### **9. Ügyfélszolgálat, hibabejelentés, reklamációk, díjreklamáció**

A Szolgáltató az előfizetői bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az Előfizetők tájékoztatására Ügyfélszolgálatot működtet telefonhálózaton, illetve Interneten keresztül történő eléréssel. Ügyfélszolgálat Hibabejelentés Az Előfizető köteles a Szolgáltatásban felmerülő problémákat a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán a hibabejelentő menüpont kiválasztásával, vagy elektronikus levélben haladéktalanul bejelenteni. A hibabejelentés részletes szabályait az Általános Szerződési Feltételek tartalmazza.

##### Reklamációk

Amennyiben az Előfizetőnek az Előfizetői Szerződés teljesítéseivel, különösen a Szolgáltatás minőségével, a Szolgáltató nem megfelelő magatartásával és a számlázással kapcsolatban reklamációja van, a Szolgáltató Ügyfélszolgálatához kell fordulnia telefonon, elektronikus levélben vagy levélben. A Szolgáltató a reklamációt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 napon belül kivizsgálja. A Szolgáltató a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt a vizsgálat befejezését követő 30 napon belül elektronikus levélben értesíti.

##### Díjreklamáció

Amennyiben az Előfizető a számlán szereplő fizetendő összeg összevisszeségét vitatja, erről lehetőleg haladéktalanul, de legkésőbb a kézhezvételtől számított 30 napon belül a Szolgáltatót írásban értesítenie kell. Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációban foglaltaknak helyt ad, a díjreklamáció bejelentésétől számított 30 napon belül az Előfizető választása szerint a díjkülönbözetet és annak kamatait a következő számlából egy összegben levonja, vagy az Előfizetőnek egy összegben visszafizeti. Amennyiben a Szolgáltató a díjreklamációt elutasítja, az erről szóló értesítést és az elutasítás indoklását írásban megküldi az Előfizetőnek.

#### **10. Az előfizetői szerződés módosítása. Az előfizető jogai szerződésmódosítás esetére.**

Az előfizetői jogviszony az Előfizetői Szerződés írásbeli módosításával és a jogszabályok módosulásával módosítható. A polgári jog általános szabályai szerint a Szolgáltató a szóban, vagy ráutaló magatartással történő módosítást is elfogadhatja. A szóban vagy ráutaló magatartással történő módosítás esetén a hatálybalépés feltétele, hogy a módosítást a másik fél is elfogadja. A felek az Előfizetői Szerződést az Általános Szerződési Feltételeknek és a jogszabályoknak megfelelően kétoldalúan bármikor módosíthatják írásban. Az Egyedi Előfizetői Szerződés módosítására a szerződés megkötésének szabályai vonatkoznak. A Szolgáltató jogosult az Előfizetői Szerződést egyoldalúan módosítani, amennyiben a módosítást jogszabály vagy hatósági döntés, vagy a körülményekben bekövetkezett lényeges változás indokolja. Lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire vagy minőségi céljaitra vonatkozó változtatás. A Szolgáltató jogosult továbbá az Előfizetői Szerződés egyoldalú módosítására az Előfizető javára az előfizetői igények minél szélesebb körű kiszolgálása érdekében. Az Előfizető az Általános Szerződési Feltételek elfogadásakor egyben tudomásul veszi, hogy a Díjszabás feltételeit a Szolgáltató időről időre egészben vagy részben egyoldalúan módosíthatja. A módosításról a Szolgáltató ügyfeleit tájékoztatja. A Díjszabás módosítás elfogadásának minősül, ha az Előfizető ráutaló magatartásával a Szolgáltatást továbbra is igénybe veszi. Amennyiben az Előfizető a Díjszabás-módosítást nem fogadja el, vagy a módosítás az Előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az Előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az Előfizetői Szerződést. Nem mondhatja fel az Előfizető az Előfizetői Szerződést azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az Előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott

kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az Előfizető felmondja az Előfizetői Szerződést, a Szolgáltató az Előfizetőtől nem követelheti az Előfizetői Szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A nyilatkozattétel elmulasztása a módosítás elfogadásának minősül, feltéve, hogy a módosítás nem minősül az Előfizető, illetve az Igénylő számára többletterhet jelentő, az adott (Előfizető által igénybe vett) szolgáltatáshoz kapcsolódó új, illetve kiegészítő szolgáltatás megrendelését eredményező szerződésmódosításra vonatkozó ajánlat elfogadásának. Az Előfizetői Szerződés (Általános Szerződési Feltételek vagy Egyedi Előfizetői Szerződés) egyoldalú módosítása esetén az Előfizetőt a Szolgáltató a módosítás hatályba lépését 30 nappal megelőzően tájékoztatja, kivéve, ha a módosítás új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás az Általános Szerződési Feltételek egyéb rendelkezéseit nem érinti, vagy a módosítással kizárólag valamely előfizetői díj csökken. Az Előfizetői Szerződés módosításának további részletes szabályait az Általános Szerződési Feltételek 7.1.1 fejezete tartalmazza.

#### **11. Az előfizetői hozzáférési pont létesítésének helye. A Szolgáltató felelősségi határa**

Az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítésének helyét és az Előfizető hívószámát a jelen Egyedi Előfizetői Szerződés 2.3. pontjával összhangban a Szolgáltatási Adatlap tartalmazza. A Szolgáltató a Szolgáltatást Internet hálózat beszédcélú felhasználása keretén belül nyújtja, az Előfizetői Hozzáférési Pont a Szolgáltató szervere és az Előfizető Internet kapcsolatának találkozási pontja.

#### **12. A felelősség korlátozása**

Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatást Internet hálózat beszédcélú felhasználása keretén belül nyújtja. Ennek megfelelően a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal azokért a hibákért, a szolgáltatásminőségi követelmények minimál értékeinek nem teljesüléséért, illetve bármi ilyen további hibás teljesítésért vagy késedelemért, amely abból ered, hogy az Előfizető Internet hozzáférése a Szolgáltatás igénybevételéhez nem megfelelő. Ennek megfelelően az Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató felelőssége addig terjed, és a Szolgáltató vállalt szolgáltatásminőségi minimál követelményei addig a pontig teljesülnek, ahol az Előfizető az Interneten keresztül a Szolgáltatóval kapcsolatba lép. Előfizető az Előfizetői Szerződés megkötésekor tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatás során a Szolgáltató infrastruktúráján továbbított adat tartalmáért semmilyen felelősséget nem vállal.

#### **13. Jogviták rendezése**

Jogvita esetén az Előfizető jogosult a vitát bíróság elé terjeszteni. Az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatban hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, valamint elérhetőségüket az Általános Szerződési Feltételek 2. melléklete tartalmazza.

#### **14. A Szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat elérhetősége**

A Szolgáltató neve: Dual-Plus Kft Korlátolt Felelősségű Társaság A Szolgáltató címe: 3700 Kazincbarcika Szegfű út 21.

Ügyfélszolgálat címe	Nyitva tartási ideje	Elérhetőségek:
3780 Edelény Tóth Árpád út 14	hétfő-kedd-szerda 8:00-15:00 csütörtök 8-17, péntek 8-12:00 óra csütörtök 15-17 óra csak befizetés, hibabejelentés	48-778899, 46-778899, +36(80)818140

mail: info@dualplus.hu Honlap: http://www.dualplus.hu

#### **15. Nyilatkozat, hogy az Előfizető a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit megismerte és elfogadja**

Az Előfizető a jelen Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával nyilatkozik, hogy a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeit megismerte, és az abban foglaltakat kifejezetten elfogadja. Az Előfizető az Általános Szerződési Feltételeket a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán átveheti, illetve a Szolgáltató Internetes honlapjáról letöltheti.

Kelt: Edelény, 201

-----  
-----  
Szolgáltató

**1.sz. melléklet**  
**ELŐFIZETŐI ADATLAP**

**1. Előfizetői adatai**

Előfizető neve	
Lakóhely,tartózkodási hely/Székhely	
Számlázási Cím	
Pénzforgalmi számlaszám	

**Természetes személy előfizetői adatai**

Előfizető neve	
Anyja neve	
Születési hely, idő	
Azonosító okmány típus.szám	

**Nem természetes személy előfizetői további adatai**

Céggjegyzékszám/Nyilvántartási szám	
Képviselő neve	
Adószám	

**Kapcsolattartásra alkalmas lehetőségek**

Telefonszám	
Mobil-telefonszám	
E-mail cím	
telefax	

**2. Az Előfizető nyilatkozata, hogy a szolgáltatást egyéni vagy üzleti előfizetőként veszi igénybe**

Az Előfizető nyilatkozik, hogy a Szolgáltatást Üzleti Előfizetőként veszi igénybe  
Az Egyéni illetve üzleti Előfizető fogalmának meghatározását az Általános Szerződési Feltételek 1. fejezete tartalmazza.

**3. Az Előfizető nyilatkozata, hogy igényel-e tételes számlamellékletet**

Az Előfizető nyilatkozik, hogy  hívásrészletező számlamellékletet igényel (hívásrészletező díja: 210 Ft + ÁFA/ számla)  mellékletet nem igényel. A tételes számlamelléklet és a hívásrészletező számlamelléklet tartalmi elemeit az Általános Szerződési Feltételek tartalmazza.

**4. Az Előfizető hozzájárulása adatainak kezeléséhez**

Az Előfizető a jelen Egyedi Előfizetői Szerződés aláírásával hozzájárul, hogy a Szolgáltató az Elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. tv. ("Eht"). 129. § (6) bekezdésében elrendelt, az Előfizetői Szerződés megkötéséhez szükséges adatain, és az Eht 157. § (2) bekezdésében foglalt forgalmi és számlázási adatain túlmenően az Általános Szerződési Feltételek 6.2.8 fejezetében meghatározott adatait az ott meghatározott céllal kezelje.

**5. Az Előfizető hozzájárulása tudakozóban való megjelenésre**

Az Előfizető nyilatkozik, hogy adatait tudakozóban megjelenhet  Igen  Nem  
adatai telefonkönyvben szerepelhet  Igen  Nem  
megjegyzés (pl: kozmetika): \_\_\_\_\_ Hozzájárulás esetén előfizető neve, kapcsolási száma, felszerelési címe, megjegyzés, megküldésre kerül a társzolgáltatókhoz

Kelt: Edelény

## **ÁSZF 7.sz. melléklete ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ**

A **Dual-Plus Kft** (a továbbiakban: Szolgáltató) az előfizetők személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli, gondoskodik azok biztonságáról, megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint az egyéb hatályos jogszabályok adat- és titokvédelmi rendelkezéseinek érvényre juttatásához szükségesek. Szolgáltató elkötelezi magát az előfizetők személyes adatainak oly módon történő kezelése mellett, amely a vonatkozó hatályos jogszabályoknak teljes körűen eleget téve járul hozzá az előfizetők számára garantált biztonságos internetezési lehetőségek megteremtéséhez.

### Adatkezelési elvek

1. Személyes adat csak abban az esetben kezelhető, ha
  - a) ahhoz az érintett hozzájárul, vagy
  - b) azt törvény vagy - törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben - helyi önkormányzat rendelete elrendeli.
2. A cselekvőképtelen vagy korlátozottan cselekvőképes kiskorú személy nyilatkozatához mindenkor a törvényes képviselőjének hozzájárulása szükséges, kivéve azon szolgáltatás részeket, ahol a nyilatkozat a mindennapi életben tömegesen előforduló regisztrációt céloz, és különösebb megfontolást nem igényel. Személyes adatot kezelni csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében lehet. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie e célnak.

### Adatkezelésből kizárt adatok

1. A Szolgáltató nem kezel különleges személyes adatot, bűnügyi személyes adatot, biometrikus adatot, genetikai vagy egészségügyi adatot, nem figyeli és nem kezeli az előfizető telefonos, televíziós, internetes adatforgalmának tartalmát.
2. Szolgáltató olyan adatot, amely nem az érintettől közvetlenül szerzett be, nem kezel, nem tárol, nem gyűjt és nem törekszik arra, hogy előfizetői adatot az előfizetőn kívül bármely harmadik személytől szerezzen meg. Nem vonatkozik e korlátozás a 2003. évi C. tv. 158. § (1)-(3) bekezdésében foglalt esetkörüre (díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében hírközlési szolgáltatók által jogszerűen átadható adatok köre és az adatátadás feltételei) és a telefonos számhordozással kapcsolatos eljárás során harmadik személy (társszolgáltató) által szolgáltatott előfizetői adatokra.

### A kezelt adatok köre és az adatkezelés hozzájáruláshoz kötöttsége:

1. Szolgáltató minden adatot kizárólag az előfizető hozzájárulása alapján kezel. Szolgáltató jogosult az adatkezeléshez való hozzájárulást az előfizetői szerződés megkötése feltételül szabni, ha a hozzájárulás megtagadása olyan adatokra vonatkozik, amelyek az előfizetői szerződés megkötésével, teljesítésével összefüggő, e körben nem nélkülözhetően kezelendő adatok, vagy amely adatokat a Szolgáltató jogszabályi előírások szerint köteles kezelni.
2. Szolgáltató tájékoztatja előfizetőt, hogy szerződés létrehozatala, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése céljából kezelendő adatok kezelése és adatfeldolgozónak való továbbítása az előfizetői szerződés nem nélkülözhető feltétele, az ilyen adatok kezeléséhez való hozzájárulás hiánya (a hozzájárulás megtagadása, vagy a hozzájárulás visszavonása) az előfizetői szerződés megkötésének megtagadásához, vagy az előfizetői jogviszony megszüntetéséhez vezethet. Ezen adatok kezeléséhez az előfizető az előfizetői szerződés megkötésével járul hozzá.
  - 2.1. Ezek az adatok a következők (Eht. 118 §, 154. § 157. §) :
    - előfizető neve, természetes azonosító adatai, lakcíme, levelezési, számlázási címe,
    - előfizető legalább egy elérhetőségi telefonszáma, elektronikus levélcíme
    - előfizetői hozzáférési pont földrajzi helye
    - előfizetői szerződés egyedi azonosítója
    - előfizetői állomás száma, egyéb azonosítója, típusa
    - az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;

- a hívó és a hívott előfizetői számok;
- a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg 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;
- a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- előfizető által igénybe vett szolgáltatások, termékek, ezek létesítési és teljesítési adatai, a szerződés tartalmának változásai, szerződésmódosítások adatai,
- az előfizetői szerződés tartama, kezdete, lejárat, meghosszabbítása adatai, a hűségidőre vonatkozó adatok,
- a díjfizetéssel és a díjtarozással összefüggő adatok;(aktuális, havi díjak, számlázott forgalmi díjak, díjkeret) fizetési státusz adatok (normál, felszólított, korlátozott, felmondással érintett)
- tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- telefon szolgáltatás esetén az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, különösen annak számlázására vonatkozó adatok;
- az előfizetői szolgáltatás igénybeviteléhez jogellenesen alkalmazott - így különösen a tulajdonosa által letiltott - előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.
- készülék értékesítéssel kapcsolatos adatok, a készülék meghatározása, ára, részletfizetési és az ellenérték fizetésére vonatkozó adatok, a készülék átadásával, szállításával kapcsolatos adatok, ideértve a készülék átvevőjének adatait is (ha az nem azonos az előfizetővel)

2.2. Az itt felsorolt adatokat Szolgáltató az előfizetői szerződésből folyó jogok és kötelezettségek törvényes elévülési idejének végéig kezeli, tárolja, archiválja.

3. Szolgáltató a 2003. évi C. tv. 129. § 138. és 154-158.§, a 2/2015 (III.30.), a 13/2011 (XII.27.) NMHH R. a 2/2012 (I.24.) NMHH r. rendelkezései alapján köteles figyelemmel kíséreni az előfizetővel való kapcsolattartás adatait és ezen adatokat köteles a jogszabályokban foglalt határidőig megőrizni. Ezen jogszabályi kötelezettségek teljesítése érdekében az alább meghatározott adatköröket a szolgáltató kezeli és archiválja, egyes esetekben adatkezelőnek továbbítja. Ezen adatkezelés jogszabályi kötelezettségek teljesítése érdekében történik, ahhoz nem nélkülözhető, ezért az adatkezeléshez való előfizetői hozzájárulás hiánya vagy visszavonása az előfizetői szerződés teljesítését lehetetlenítő körülmény. Ezen adatkezeléshez az előfizető az előfizetői szerződés megkötésével járul hozzá.

3.1. Ezen adatok köre a következő:

- előfizetői ügyfélszolgálaton történő panaszbejelentése, ennek ideje, a panaszt felvevő Szolgáltatói alkalmazott neve, a bejelentés tartalma, az ügyfélszolgálati beszélgetés hangfelvétele;
- előfizető telefonos kapcsolatfelvétele az ügyfélszolgálatl, ezen telefonbeszélgetés ideje, időtartama, a beszélgetés hangfelvétele, az élőhangos kapcsolat és a hívásfogadás közötti időtartam,
- a Szolgáltató és az előfizető között történő online (elektronikus) kapcsolatfelvétel esetén a kapcsolatfelvétel módja (elektronikus levél, vagy honlapon keresztül történő kapcsolat), a kapcsolatfelvétel időpontja, előfizető elektronikus levélcíme, telefonszáma, a levelezés tartalma, a szolgáltató által kiküldött hírlevelek tartalma,
- a Szolgáltató és az előfizető közötti papíralapú kapcsolat esetén a kimenő és beérkező levelek tartalma, ezek szkennelt formátuma, az irat kelte és kiküldésének, vagy beérkezésének dátuma, az irathoz kapcsolódó előzményi nem papíralapú kapcsolat adatai,
- bármely úton tett előfizetői hibabejelentés esetén a hibabejelentés időpontja, a bejelentés tartalma, telefonos, vagy ügyfélszolgálati bejelentés esetén a kapcsolódó hangfájl, a hibaelhárítási munkalap adatai, a hibabehatárolási és hibajavítási tevékenység adatai, a hibajavítási tevékenység lezárásának adatai;
- számhordozási eljárás esetén a III. 2.1. pontban felsorolt adatokon kívül a számhordozás kezdeményezésének adatai, telefonos és ügyfélszolgálati bejelentés esetén a kapcsolódó



hangfájlok, a társszolgáltató által az előfizetői számhordozási igénnyel kapcsolatban Szolgáltatónak átadott adatok.

- előfizetői díjreklamáció esetén az előfizető azonosító adatai (Eht. 129. § a-f, és 157. § (2) bek), a díjreklamáció tárgya, bejelentés időpontja, a bejelentés hangfájla, ha a bejelentés ügyfélszolgálaton, vagy telefonos történik, a díjreklamáció tárgyában tett szolgáltatói intézkedések, a kivizsgálás eredménye, az előfizető értesítése,
- az előfizető és a szolgáltató közötti értesítések, felszólítások adatai, SMS, e.mail levelezés, papíralapú értesítések elektronikusan archivált formái.

3.2. Az itt felsorolt adatokat Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnését követő három évig kezeli, archiválja, ezt követően automatikusan anonimizálja.

4. Szolgáltató tájékoztatja előfizetőt, hogy a 2. és 3. pont szerinti adatok azon része tekintetében, amelyet az egyedi előfizetői szerződés, annak módosításai papíralapú adathordozón rögzít (írásos előfizetői szerződés) előfizető a papíralapú adathordozót érintő adattörlést, adathelyesbítést nem kérhet, az ilyen adat kezelése ellen jogszerűen nem tiltakozhat, az adatkezelési időtartamok lejártáig.

5. Szolgáltató egyes előfizetői adatokat az előfizető jobb kiszolgálásának, személyre szabott szolgáltatások és ajánlatok kialakítása céljából, vagy az előfizető elérhetőségének, könnyebb azonosításának céljából kezeli, rendszerezi, és automatikus feldolgozásnak veti alá. (fogyasztói szokás profil alkotása – a továbbiakban: fogyasztói profil) A fogyasztói profil megalkotásához Szolgáltató mindenek előtt azon adatokat használja föl, amelyek kezeléséhez a jelen tájékoztató 2.1. és 3.1. pontjai szerint részletezett adatcsoportok tekintetében hozzájárulását megadta. Szolgáltató azonban a fogyasztói profil alkotásához további adatok kezeléséhez is hozzájárulást kérhet. Az ilyen (2.1 és 3.1. pontban nem körülírt) adatkörök, adatok kifejezett hozzájárulás hiányában nem kezelhetők, a hozzájárulást az előfizetői szerződés létrejöttkor, vagy módosításakor lehet megadni és bármikor, az előfizetői szerződés megkötésére, módosítására, vagy megszüntetésére a Szolgáltató által rendszeresített bármilyen formában, elérési úton (telefon, e-mail, ügyfélszolgálati szóbeli közlés, papíralapú nyilatkozat) visszavonhatók. Ezen adatkör kezelése az előfizetői szerződés teljesítésének nem feltétele, az adatkezelési hozzájárulás hiánya nem eredményezi a szerződéskötés megtagadását, vagy a szerződés megszűnését.

5.1. Ez az adatok köre a következő:

- előfizető bármely elérési úton adott véleménye a Szolgáltató eljárásáról, szolgáltatásáról,
- előfizető és a Szolgáltató közötti, előfizető által kezdeményezett kapcsolatfelvételek intenzitása, a Szolgáltató által kezdeményezett kapcsolatfelvételek adatai és az előfizető erre adott reakciói;
- előfizető részére nyújtott kedvezmények és akciók (ajándékok, díjkedvezmények) igénybe vétele, ezek logisztikai adatai, az ajándék megnevezése, értéke, szállítási és átvételi adatai, az átvevő neve és elérhetősége, ha az átvevő és az előfizető személye nem azonos
- előfizetőhöz kapcsolatos piackutatási és vevő-elégedettség mérési adatok, ilyen tárgyú szolgáltatói megkeresések és az arra adott válaszok,
- előfizető Facebook profiljának elérhetősége, profilnévvel és URL-lel
- előfizető által a Szolgáltató Facebook profiljára írt közlések, kommentek.

5.2. Ezen adatokat Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése napjáig, avagy az előfizető adatkezelési hozzájárulásának visszavonásáig kezeli, ezt követően megsemmisíti.

5.3. A fogyasztói profil képzéséhez Szolgáltató az előfizető kifejezett hozzájárulását kéri, ennek hiányában a fogyasztói profil kialakítását, az ehhez szükséges automatikus adatkezelést Szolgáltató nem folytatja. Szolgáltató a jelen tájékoztató útján tájékoztatja előfizetőt arról is, hogy amennyiben előfizető a fogyasztói profil automatikus adatkezeléséhez nem járult hozzá, előfizető ezzel kizárhatja magát kedvezményes, akciós szerződési feltételek, avagy az előfizető személyére szabott ajánlatok közléséből, kedvezményes szolgáltatási szerződéses feltételekből.

6. Szolgáltató az előfizetőt érintően profilalkotást nem végez. Szolgáltató tájékoztatja előfizetőt, hogy a 2-4. pontokban felsorolt kezelt adatok köre alkalmas arra, hogy azokból a Szolgáltató az előfizető hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó fogyasztói szokásait felmérje és ennek alapján az előfizetőt egyedi, az előfizető fogyasztói szokásait figyelembe vevő ajánlattal keresse meg. Ehhez az előfizető kifejezett hozzájárulása szükséges, amelyet előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor adhat meg és az előfizetői szerződés megkötésére, módosítására, vagy

megszüntetésére a Szolgáltató által rendszeresített bármilyen formában, elérési úton (telefon, e-mail, ügyfélszolgálati szóbeli közlés, papíralapú nyilatkozat) visszavonhat. Ezen adatokat Szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnése napjáig, avagy az előfizető adatkezelési hozzájárulásának visszavonásáig kezeli, ezt követően megsemmisíti.

7. Szolgáltató kifejezett előfizetői nyilatkozat hiányában is úgy tekinti, hogy az előfizető az adatkezelési hozzájárulását visszavonta, ha az előfizetői szerződés bármely okból megszűnik. Ez esetben Szolgáltató csak a III. 2. és III. 3. pontban körülírt adatokat, az ott meghatározott időtartamig kezeli.
8. Az adatkezeléshez adott előfizetői felhatalmazás nem terjed ki arra, hogy az előfizetői adatokat akár egyedileg, akár összesített változatában a Szolgáltató harmadik személyek – a jelen tájékoztatóban nem nevesített adatkezelőket ide nem értve - rendelkezésére bocsájtása. Szolgáltató az előfizetői adatokat harmadik személyeknek üzletszerzés, kereskedelmi tevékenység, piackutatás, felmérés, vagy más a Szolgáltató hírközlési szolgáltatásához közvetlenül nem kapcsolható felhasználásra nem adja ki.
9. Előfizető jogosult arra, hogy előfizetői adatai közül nevét, lakcímét, telefonszámát és elektronikus levelezési címét nyilvános előfizetői névjegyzékben, tudakozó szolgáltatásban való közzététel érdekében közzé tegye, erre a Szolgáltatót felhatalmazza. E felhatalmazás az előfizetői szerződés megkötésekor adható ki és az előfizető által bármikor visszavonható.

Az adatok védelme, hozzáférhetősége:

1. A Szolgáltató a kezelt adatokat elsősorban elektronikus úton tárolja és kezeli. Szolgáltató számítástechnikai rendszerei és adatbeviteli és adat előhívási helyei a székhelyén található meg. Szolgáltató ugyanakkor a kezelt adatokat a MICROSOFT által szolgáltatott zárt, és erre fel nem hatalmazott személyek által el nem érhető ún. felhő alapú tárhelyein tárolja. A tárhelyhez való hozzáférés a Szolgáltató részére kiadott kódok útján megvalósuló felhatalmazással érhető el. A felhatalmazás megadott adatkörre és a Szolgáltató által az adott adatkör elérésére kijelölt jogosult személyére szól.
2. A Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott informatikai eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, 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.
3. A Szolgáltató olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amelyek az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.
4. A Szolgáltató az adatkezelés során megőrzi
  - a) a titkosságot: megvédi az információt, hogy csak az férhessen hozzá, aki erre jogosult;
  - b) a sértetlenséget: megvédi az információnak és a feldolgozás módszerének a pontosságát és teljességét;
  - c) a rendelkezésre állást: gondoskodik arról, hogy amikor a jogosult használónak szüksége van rá, valóban hozzá tudjon férni a kívánt információhoz, és rendelkezésre álljanak az ezzel kapcsolatos eszközök.
5. Az adatkezelésre és hozzáférésre felhatalmazott személyek:
  - a) előfizetői szerződés létrejötte, módosítása, megszűnése tekintetében a személyes és telefonos ügyfélszolgálati dolgozók, ügyfélszolgálati igazgató, adatvédelmi vezető - értékesítők
  - b) az előfizetői szerződés teljesítése körében: ügyfélszolgálati dolgozók, műszaki dolgozók, ügyfélszolgálati, műszaki vezető, pénzügyi-könyvelési dolgozók adatvédelmi vezető – számla-előállító és postázó alvállalkozó,
  - c) szerződésszegés jogkövetkezményei, követelés kezelés: ügyfélszolgálati dolgozók, jogász-ügyvéd, követeléskezelő, pénzügy-könyvelési dolgozók
  - d) egyes kezelt adatok: értékesítők, ügyfélszolgálat és ügyfélszolgálati vezető
6. Az adatokhoz való hozzáférésre jogosult személyek az 2012. évi I. Tv. alapján a munkaviszonyuk fennállásáig, illetőleg a munkaviszonyban nem álló jogi tanácsadó, ügyvéd az 2017. évi LXXVIII. tv. alapján titoktartási kötelezettséggel tartoznak.

Adatok kezelésre átengedése, harmadik személy hozzáférése:

1. Az előfizetői adatokat a szolgáltató jogosult az adat- és titokvédelmi kötelezettség szavatolása mellett kezelésre átadni a következő esetekben a következő adatkezelőknek:
  - a) Az előfizető nevét, lakcímét, kapcsolási számát és az előfizető összesített díjtarozását tartalmazó adatokat;
  - b) a szolgáltatói díjkövetelés engedményezése esetén az engedményesnek;
  - c) fizetési felszólítás és felmondás esetén a fizetési felszólítások és felmondási okiratok nyomdai sokszorosításával és postázásával megbízott szervezetnek;
  - d) a telefonos ügyfélszolgálati és információs rendszer kiszervezett működtetésével megbízott call-center feladatokat ellátó szervezetnek.
  - e) Az előfizető nevét, lakcímét, kapcsolási számát és az előfizető részére meghatározott díjkeret összegét tartalmazó adatokat az előfizetői forgalmi adatokat és díjkeret figyelését végző szoftveres rendszerbe való adatrögzítést, adatbevitelt végző szervezetnek.
  - f) Az előfizető hozzájárulása alapján telefonkönyv, vagy tudakozó szolgáltatás érdekében megadott adatokat a telefonkönyv összeállítását végző és/vagy a tudakozó szolgáltatást nyújtó szervezetnek.
2. Az itt nevesített adatkezelők nevét, címét és az általuk végzett adatkezelés fajtáját a szolgáltató a honlapján elérhetővé teszi.
3. Az előfizető személyes adatai a hozzáférésre jogosultakon kívül harmadik személynek – ideértve a hatósági ellenőrzés esetét is – nem adhatók tovább. A jelen szabályzatban meghatározottakon kívül e körben személyes adatnak minősülnek a hibabejelentésekkel kapcsolatban felvett adatok, az előfizető által igényelt programcsomagok és kiegészítő, vagy többletszolgáltatásokra vonatkozó adatok, díjak, hátralékok összege is.
4. A 2003. évi C. tv. 159/A § alapján Szolgáltató az irányadó törvényi rendelkezések szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében - megőrzi az elektronikus hírközlési szolgáltatás előfizető, illetve felhasználó általi igénybevitelével 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 rádiótelefon szolgáltatás, 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, helyhez kötött internet hozzáférési szolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén az előfizetői, felhasználói végberendezés vagy előfizetői hozzáférési pont létesítési címe és típusa;
  - d. helyhez kötött telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, internet hozzáférési szolgáltatás, internetes telefon-, 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 telefon- vagy mobil rádiótelefon szolgáltatás, illetve ezek kombinációja igénybevitelénél alkalmazott hívásirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok;
  - f. mobil rádiótelefon szolgáltatás esetén a szolgáltatás igénybevitelkor használt, a kommunikációban részt vevő felek készülékazonosítója (IMEI), valamint mobil-előfizetői azonosítója (IMSI);
  - g. mobil rádiótelefon szolgáltatás 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, internetes telefonszolgáltatás, 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, internetes telefonszolgáltatás, 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.
  - l. Az a-k. pontok szerinti adatmegőrzési és adatszolgáltatási kötelezettség a sikertelen hívások során előállított vagy kezelt adatokra is kiterjed.
5. Szolgáltató a 4. pontban foglalt adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében a 4. pont a)-c) pontja szerinti adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő, a d)-k) pontjaiban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig, az l. pont szerinti adatokat azok keletkezését követő fél évig köteles megőrizni.
  6. A Szolgáltató adatkezelésének címzettje lehet társszolgáltató a számhordozásra vonatkozó 2/2012. (I.24.) NMHH. rendelet alapján. Egyéb címzettnek a Szolgáltató előfizetői adatot nem ad át.
  7. Szolgáltató semmilyen előfizetői adatot nem hoz nyilvánosságra. Bármely előfizetői adat Szolgáltató érdekkörében történő nyilvánosságra kerülése adatvédelmi incidensnek tekintendő.
  8. Szolgáltató nem végez semmilyen adattovábbítást külföldre, sem az Európai Unió területére, sem azon kívüli területre.

#### Adatkezelés megszüntetése, adattörlés módja

1. Szolgáltató az előfizetői szerződés megkötésére irányuló eljárás során megszerzi és kezeli az igénybejelentő természetes személyes azonosító adatait, telefonszámát, elektronikus levélcímét és az előfizető lakcímét, az előfizetői hozzáférési pont, valamint az igénylő és a Szolgáltató közötti kapcsolattartás adatait. Ha az igénylő és Szolgáltató között az előfizetői szerződés nem jön létre a Szolgáltató a jogszabályok által rendelt, az igénybejelentési eljárás lezárásától számított elévülési idő lejártakor, Szolgáltató az igénylőtől beszerezett adat kezelését megszünteti és az adatot anonimizálja, kivéve, ha az igénylő az adatkezeléshez kifejezetten hozzájárult.
2. Szolgáltató megszünteti azon előfizetői adat kezelését, amely adata nézve a jelen tájékoztatóban meghatározott adatkezelési idő lejár, vagy amely adata az előfizető a hozzájárulását visszavonta, az adat törlését kérte, vagy amely adat kezelése ellen az előfizető tiltakozott.
3. Az adatkezelési idő lejártát a III. 2.2. és III. 3.2 pontok határozzák meg. Azon adatokra, amelyeknek kezelési időtartamára a jelen tájékoztató III.2.2 és III. 3.3. pontjai nem rendelkeznek az adatkezelési időtartam az előfizetői hozzájárulás megadásával kezdődik és az előfizetői hozzájárulás visszavonásával, az adat törlésére, vagy az adatkezelésre irányuló tiltakozás kézhezvételétől való 30 napos időtartam lejártával zárul.
4. Előfizető a III. 5-6-7-8. pontokban körülírt adatkezeléshez adott hozzájárulását bármikor visszavonhatja, az adatkezelés ellen tiltakozhat, vagy az adat törlését kérheti. Ez esetben Szolgáltató az így felvett adatot az előfizető erre irányuló nyilatkozata kézhezvételét követő legfeljebb 30 napon belül anonimizálja. Szolgáltató tájékoztatja előfizetőt, hogy a nyilvános előfizetői címlistákban közzétett előfizetői adatok törlése nem tartozik a felelősségi körébe, ezért ezen adatok törléséről nem tud gondoskodni. Szolgáltató a nyilvános előfizetői címlisták tekintetében az előfizetői hozzájárulás visszavonása esetén arról intézkedik, hogy a jövőben előállítandó és közzétételre kerülő címlistában az előfizető adatai ne szerepeljenek.
5. Szolgáltató azt az adatot, amelyet nem kezel, visszavonhatatlanul és helyreállíthatatlanul anonimizálja, a papíralapú adathordozót pedig megsemmisíti. A papíralapon létrejött egyedi előfizetői szerződés megsemmisítése ez esetben is csak az adatkezelési időtartamok lejáratát követően történik meg. Az adat anonimizálásáról Szolgáltató az előfizetőt külön kérés nélkül köteles tájékoztatni, ha az előfizető az adatkezelési hozzájárulást visszavonta, vagy az adat törlését kérte, vagy az adatkezelés ellen tiltakozott. Egyéb esetekben (az időtartam lejáratát miatti, vagy okafogyottság miatti adattörlés) Szolgáltató az adat törléséről csak az előfizető kifejezett kérésére

ad tájékoztatást. Az elektronikus adat anonimizálásáról az előfizet kérese esetén Szolgáltató erre vonatkozó nyilatkozat tételével és az adat anonimizálását igazoló log fájl bemutatásával ad tájékoztatást. Papíralapú adathordozó megsemmisítéséről a Szolgáltató az előfizető kérésére nyilatkozik.

#### Adatvédelmi incidens és kezelése

1. Az adatvédelmi incidenst Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül, és ha lehetséges, legkésőbb 72 órával azután, hogy az adatvédelmi incidens a tudomására jutott, bejelenti az illetékes felügyeleti hatóságnak, kivéve, ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően nem jár kockázattal az előfizető adatvédelmi jogaira nézve.
2. Ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően magas kockázattal jár az előfizetőre nézve, az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az érintett előfizetőt az adatvédelmi incidensről.
3. A tájékoztatásban ismertetni kell az adatvédelmi incidens jellegét, közölni kell az adatvédelmi tisztviselő vagy a további tájékoztatást nyújtó egyéb kapcsolattartó nevét és elérhetőségeit; ismertetni kell az adatvédelmi incidensből eredő, valószínűsíthető következményeket; ismertetni kell az adatkezelő által az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedéseket, beleértve adott esetben az adatvédelmi incidensből eredő esetleges hátrányos következmények enyhítését célzó intézkedéseket.
4. Mellőzhető a tájékoztatás, ha Szolgáltató olyan megfelelő védelmi intézkedéseket hajtott végre, - például a titkosítás alkalmazása -, amelyek a személyes adatokhoz való hozzáférésre fel nem jogosított személyek számára értelmezhetetlenné teszik az adatokat; ha az adatkezelő az adatvédelmi incidenst követően olyan további intézkedéseket tett, amelyek biztosítják, hogy a magas adatvédelmi kockázat a továbbiakban valószínűsíthetően nem valósul meg; avagy, ha 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.
5. Az adatvédelmi incidens jellegéről, kezeléséről az előfizető az adatvédelmi tisztviselőtől kérhet külön tájékoztatást akkor is, ha a tájékoztatás a 2. pont szerint mellőzhető.

#### Az előfizető adatvédelmi jogai

1. Szolgáltató az adatvédelmi rendszeréről, a kezelt adatok köréről, az adatkezelésmódjáról és időtartamáról elsősorban a jelen tájékoztató előfizetőnek való bemutatásával, az előfizető kérése esetén a jelen tájékoztató átadásával vagy megküldésével tájékoztatja az előfizetőt. Előfizető a Szolgáltató által kezelt saját adataiba bármikor betekintést kérhet. A betekintést írásban, vagy szóban az ügyfélszolgálaton kell bejelenteni.
2. Az előfizető jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét. A hozzájárulás visszavonása – az előfizetői szerződés megszűnése következménye nélkül - nem terjedhet ki a jelen tájékoztató III.2. és III.3. pontjaiban felsorolt adatkörökre, valamint a 4. pont szerinti adatokra.
3. Az előfizető jogosult arra, hogy kérésére Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, a Szolgáltató 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 az előfizetői szerződés megkötése, teljesítése, vagy az abból folyó igények kezelése, igényérvényesítés érdekében,
  - b. az előfizető visszavonja a III. 5-6-7-8 pontjai szerinti adatok kezeléséhez való hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más szerződéses, vagy jogszabályon alapuló jogalapja;
  - c. az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy
  - d. a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
4. A 3. b., és c. pont szerinti esetekben sincs mód arra, hogy ha valamely adatot az előfizető papíralapú adathordozón rögzített egyedi előfizetői szerződésben adott meg és az előfizetői szerződésben megadott szükségképpen kezelendő előfizetői adatok kezelésének időtartama még

nem járt le, a Szolgáltató a papíralapú adathordozón a törölni kért adat tekintetében módosításokat hajtson végre, vagy az adathordozót az előfizető adattörlési kérelmére megsemmisítse.

5. Előfizető jogosult arra, hogy kérésére Szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, előfizető jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését. Szolgáltató tájékoztatja előfizetőt, hogy a papíralapú adathordozón rögzített hibás adatok javítására, vagy hiányos adatok pótlására a papíralapú adathordozó módosításával visszamenőlegesen nincs mód. Ilyen esetekben Szolgáltató a hibás, vagy hiányos adat javítására, vagy pótlására külön nem intézkedik, csak az előfizető elektronikus formában tárolt adatának módosítására van lehetőség.
6. Előfizető jogosult arra, hogy kérésére a Szolgáltató korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:
  - a) az előfizető vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy Szolgáltató ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
  - b) az adatkezelés jogellenes, és az előfizető ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
  - c) az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az előfizető igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
  - d) az előfizető tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy a Szolgáltató jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

Ilyen esetekben az adatot a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez lehet kezelni.

7. Előfizető 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 Szolgáltató akadályozná.
8. Előfizető bármikor panaszt, kifogást emelhet Szolgáltatónál a jelen tájékoztató III. 6. és III. 8. pont szerinti adatkezelése ellen, ha az adatkezelést a Szolgáltató a hozzájárulás visszavonása esetén is folytatja.
9. Az előfizetőt megillető adatvédelmi jogosultságok (betekintés, törlés, helyesbítés, tiltakozás, kifogás, korlátozás joga), igények a Szolgáltató ügyfélszolgálatán személyesen szóban, vagy írásban jelenthetők be, kezdeményezhetők. Szolgáltató a személyes ügyfélszolgálat útján a bejelentéstől számított legfőbb 30 napon belül írásban válaszol, a tájékoztatást, választ, közlést, igazolást ezen határidőben tértivevényes levélben írásban küldi meg előfizetőnek, az előfizető által megadott postai címre. Szolgáltató a postai kézbesítés esetén nem felel azért, ha az adat harmadik személy részére is hozzáférhetővé válik, amennyiben a postai szolgáltatás szerint a postai címen helyettes átvevő veszi át a küldeményt.
10. Az előfizetőt megillető adatvédelmi jogosultságok gyakorlása Szolgáltató irányában csak az előfizető személyes eljárásával lehetséges – kivéve, ha az adatvédelmi jogosultságok kiskorú, vagy korlátozottan cselekvőképes személy adatait érintik, ez esetben a törvényes képviselőt Szolgáltató az adatvédelmi jogosultságok tekintetében nyilatkozattételre jogosultnak tekinti.

#### Adatvédelmi tisztviselő

1. Az adatvédelmi tisztviselő ellátja a következő feladatokat:
  - a. tájékoztat és szakmai tanácsot ad az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó, továbbá az adatkezelést végző alkalmazottak részére;
  - b. ellenőrzi az adatvédelmi jogszabályoknak, továbbá az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó személyes adatok védelmével kapcsolatos belső szabályainak való megfelelést, ideértve a feladatkörök kijelölését, az adatkezelési műveletekben vevő személyzet tudatosság-növelését és képzését, valamint a kapcsolódó auditokat is
  - c. kapcsolatot tart az érintettekkel adatvédelmi incidens esetén, valamint minden olyan ügyben, amely az adatkezeléssel érintett személy jogainak gyakorlásával függ össze (tájékoztatások, értesítések, hozzájárulások, korlátozások kezelése, panaszkezelés, tiltakozások kezelése)
  - d. együttműködik a felügyeleti hatósággal; és
  - e. az adatkezeléssel összefüggő ügyekben kapcsolattartó pontként szolgál a felügyeleti hatóság felé, valamint adott esetben bármely egyéb kérdésben konzultációt folytat vele.

2. Az adatvédelmi tisztviselőt feladatai teljesítésével kapcsolatban titoktartási kötelezettség vagy az adatok bizalmas kezelésére vonatkozó kötelezettség köti.
3. Az adatvédelmi felelős előfizetőkkel kapcsolatos eljárási és válaszadási határideje az előfizető felszólamlásától, bejelentésétől számított legfőbb 30 nap.

A **Dual-Plus Kft.** adatvédelmi tisztviselője: Kövér Csaba  
 Adatkezelésre felhatalmazó, azt előíró jogszabályok

1. AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)
2. 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról,
3. 2003. évi C. tv, 129. § 157-158. § 160-161. §
4. 1995. évi CXXV. tv. a nemzetbiztonsági szolgálatokról
5. 180/2004. (V. 26.) Korm. rendelet, az elektronikus hírközlési feladatokat ellátó szervezetek és a titkos információgyűjtésre, illetve titkos adatszerzésre felhatalmazott szervezetek együttműködésének rendjéről,
6. 2/2015. (III.30.) NMHH. rendelet
7. 13/2011, (XII.27.) NMHH. rendelet
8. 2/2012 (I.24.) NMHH rendelet

Felügyeleti hatóság

név	Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
posta cím:	1530 Budapest, Pf.: 5.
cím:	1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c
Telefon:	+36 (1) 391-1400
Fax:	+36 (1) 391-1410
E-mail:	<a href="mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu">ugyfelszolgalat@naih.hu</a>
URL	<a href="http://naih.hu">http://naih.hu</a>

Fogalom meghatározások:

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. „nyilvántartási rendszer”: a személyes adatok bármely módon – centralizált, decentralizált vagy funkcionális vagy földrajzi szempontok szerint – tagolt állománya, amely meghatározott ismérvek alapján hozzáférhető;
6. „adatkezelő”: a **Dual-Plus Kft**
7. „adatfeldolgozó”: az a természetes vagy jogi személy, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében, megbízásából személyes adatokat kezel;

9. „címezett”: az a természetes vagy jogi személy, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e.
10. „harmadik fél”: az a természetes vagy jogi személy, 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 nyilatkozat 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;