

**A United Telecom Zrt.**

**ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI („ÁSZF”)  
ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK  
IGÉNYBEVÉTELÉRE**

**(üzleti előfizetők részére)**

**Hatályos: 2026. július 22. napjától**

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |          |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1</b> | <b>ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>5</b> |
| 1.1      | A SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS CÍME                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 5        |
| 1.2      | A SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTI ÜGYFÉLSZOLGÁLATÁNAK ELÉRHETŐSÉGEI                                                                                                                                                                                                                                                                               | 5        |
| 1.3      | A SZOLGÁLTATÓ HIBABEJELENTŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGEI                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 5        |
| 1.4      | INTERNETES HONLAP CÍME                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 5        |
| 1.5      | ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 5        |
| 1.6      | FELÜGYELETI SZERVEK ELÉRHETŐSÉGE                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 5        |
| <b>2</b> | <b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>5</b> |
| 2.1      | AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 5        |
| 2.1.1    | <i>Ajánlattétel (megrendelés)</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 5        |
| 2.1.2    | <i>A szolgáltató nyilatkozata a megrendelésről</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 5        |
| 2.1.3    | <i>A megrendelés elutasítása</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 6        |
| 2.1.4    | <i>Az előfizetői szerződés létrejötte</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 6        |
| 2.2      | AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA                                                                                                                                                                                                                                                               | 6        |
| 2.3      | AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI, SZEMÉLYI, TÁRGYI ÉS EGYÉB KORLÁTAI                                                                                                                                                                               | 6        |
| 2.3.1    | <i>Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei</i>                                                                                                                                                                                                                                                               | 6        |
| 2.3.2    | <i>A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai</i>                                                                                                                                                                                                                                          | 6        |
| 2.4      | A TELJESÍTÉS MEGKEZDÉSÉRE VONATKOZÓAN AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉRE, VAGY HÁLÓZATI VÉGPONTHOZ, HÁLÓZATHOZ TÖRTÉNŐ CSATLAKOZÁSNAK IDŐPONTJA, A SZOLGÁLTATÁS MEGKEZDÉSÉRE VÁLLALT HATÁRIDŐ A SZERZŐDÉSKÖTÉSTŐL SZÁMÍTVA                                                                                                    | 7        |
| 2.5      | AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ AJÁNLATOK KEZELÉSE, NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELE, VÁLTOZÁS AZ AJÁNLATTEVŐ, ELŐFIZETŐ ADATAIBAN                                                                                                                                                                                                 | 7        |
| <b>3</b> | <b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>7</b> |
| 3.1      | A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA                                                                                                                                                                                                                                                                           | 7        |
| 3.2      | A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVEHETŐSÉGÉNEK FÖLDRAJZI TERÜLETE                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 7        |
| 3.3      | A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, A SEGÉLYHÍVÓ SZOLGÁLTATÁSOK HASZNÁLATÁRA, VALAMINT A HÍVÓ HELYÉRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSRE, ÉS AZ INFORMÁCIÓK FELHASZNÁLÁSÁRA VONATKOZÓ LEÍRÁS                                                                                                                      | 7        |
| 3.4      | TÁJÉKOZTATÁS ARRÓL, HOGY A SZOLGÁLTATÁS EGYETEMES SZOLGÁLTATÁS-E                                                                                                                                                                                                                                                                       | 7        |
| 3.5      | A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGI HATÁRÁT JELENTŐ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT HELYE                                                                                                                                                                                                                                                            | 7        |
| <b>4</b> | <b>AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>7</b> |
| 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 EGYEDI SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEINEK CÉLÉRTÉKEI | 7        |
| 4.2      | A SZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATÁBAN ALKALMAZOTT FORGALOMMÉRÉST, IRÁNYÍTÁST, ILLETVE MENEDZSELÉST MEGVALÓSÍTÓ ESZKÖZÖKNEK ÉS ELJÁRÁSOKNAK AZ EGYES HÁLÓZATI PROTOKOLLOK ÁTVITELÉRE, VALAMINT AZ EGYES ALKALMAZÁSOKRA, ÉS SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉRE GYAKOROLT HATÁSAINAK RÉSZLETES ISMERTETÉSE                                                | 7        |
| 4.3      | TÁJÉKOZTATÁS AZON INTÉZKEDÉSRŐL, AMELYEKET A SZOLGÁLTATÓ A HÁLÓZAT ÉS SZOLGÁLTATÁS BIZTONSÁGÁT ÉS A HÁLÓZAT EGYSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ ESEMÉNYEKSEL ÉS FENYEGETÉSEKKEL, VALAMINT SEBEZHETŐ PONTOKKAL KAPCSOLATBAN TEHET                                                                                                                      | 8        |
| 4.4      | AZ ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI                                                                                                                                                                                                                                                                              | 8        |
| <b>5</b> | <b>A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA, FELFÜGGESZTÉSE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>8</b> |
| 5.1      | AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, FELTÉTELEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELTETÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELTETÉS ESETEI                                                                                                                                                             | 8        |
| 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 AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI, TOVÁBBÁ A MEGVALÓSÍTÁSÁNAK MÓDJAI                                                       | 8        |
| 5.3      | AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS FELFÜGGESZTÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI                                                                                                                                                                                                                                                                      | 9        |
| <b>6</b> | <b>ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK</b>                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>9</b> |
| 6.1      | HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSE, FOLYAMATA, A VÁLLALT HIBAELHÁRÍTÁSI HATÁRIDŐ, A HIBABEJELENTÉSEK NYILVÁNTARTÁSBA VÉTELÉRE ÉS A HIBA ELHÁRÍTÁSÁRA VONATKOZÓ ELJÁRÁS                                                                                                                                                                          | 9        |
| 6.1.1    | <i>Hibabejelentések kezelése</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 9        |
| 6.1.2    | <i>Hiba elhárítására vonatkozó eljárás</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 9        |
| 6.2      | AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN                                                                                                                                                                                                                                                                 | 10       |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |           |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 6.3       | AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK KEZELÉSE, FOLYAMATA (DÍJREKLAMÁCIÓ ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE) .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 10        |
| 6.4       | AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ÜGYFELEK VÁLLALT KISZOLGÁLÁSI IDEJE .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 11        |
| 6.5       | TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 11        |
| 6.6       | TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁSSAL ÖSSZEFÜGGŐ JOGVITÁK PERES ÉS PEREN KÍVÜLI KEZDEMÉNYEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉS FELTÉTELEIRŐL, A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ VALÓ FORDULÁS JOGÁRÓL, AZ ELJÁRÁSRA JOGOSULT HATÓSÁGOK, BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉS EGYÉB SZERVEZETEK MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEIK (CÍM, TELEFONSZÁM, EGYÉB ELÉRHETŐSÉG) FELTÜNTETÉSE .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 11        |
| 6.7       | AZ ELŐFIZETŐK ÉRTESÍTÉSE .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 12        |
| <b>7</b>  | <b>DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR.....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>12</b> |
| 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 MEGSZÜNÉSE, MÓDOSÍTÁSA, A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁS ALKALMÁVAL ESEDÉKESSÉ VÁLÓ DÍJAK, DÍJAZÁSI FELTÉTELEK, IDEÉRTVE A VÉGBERENDEZÉSSSEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGSZÁMÍTÁST, DÍJ VISSZATÉRÍTÉSI KÖTELEZETTSÉGET IS, A DÍJFIZETÉS ÉS SZÁMLÁZÁS MÓDJA, RENDSZERESSÉGE, A SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSÉNEK IDŐPONTJA, MINDEN EGYÉB DÍJ..... | 12        |
| 7.1.1     | Díjszabás .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 12        |
| 7.1.2     | A számlázás alapja.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 12        |
| 7.1.3     | A számla kiállítása .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 12        |
| 7.1.4     | Tételes számlamelléklet .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 12        |
| 7.1.5     | Hívásrészletező .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 12        |
| 7.1.6     | Hibajavításhoz kapcsolódó díjak.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 12        |
| 7.1.7     | Kedvezmények .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 12        |
| 7.1.8     | Az előfizetői szerződés megszűnésével kapcsolatos díjak, díjazási feltételek .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 13        |
| 7.1.9     | Az előfizetői szerződés módosításával kapcsolatos díjak, díjazási feltételek.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 13        |
| 7.1.10    | Az előfizetői szerződés szüneteltetésével kapcsolatos díjak, díjazási feltételek .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 13        |
| 7.1.11    | Az előfizetői szerződés korlátozása alkalmával esedékesse váló díjak, díjazási feltételek .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 13        |
| 7.1.12    | Késedelmi kamat.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 13        |
| 7.1.13    | Egyéb díjak.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 13        |
| 7.1.14    | Biztosíték.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 13        |
| 7.2       | A KÜLÖNBÖZŐ FIZETÉSI MÓDOKBÓL ADÓDÓ, ELŐFIZETŐT ÉRINTŐ ELTÉRÉSEK .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 13        |
| 7.3       | A KÁRTÉRÍTÉSI ELJÁRÁS SZABÁLYAI .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 13        |
| 7.4       | AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MEGHATÁROZÁSA, MÉRTÉKE ÉS A KÖTBÉRFIGETÉS MÓDJAI.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 13        |
| 7.4.1     | Kötbér a szolgáltatás-nyújtás megkezdésével összefüggésben .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 13        |
| 7.4.2     | Kötbér a hibaelhárítással összefüggésben.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 14        |
| 7.4.3     | Kötbér az átírás késedelmes teljesítése miatt.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 14        |
| 7.4.4     | Kötbér az áthelyezés késedelmes teljesítése miatt.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 14        |
| 7.4.5     | Kötbér a korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése miatt .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 14        |
| <b>8</b>  | <b>A SZÁMHORDOZÁSSAL, A SZÜNETMENTES SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL, A KÖZVETÍTŐVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>14</b> |
| <b>9</b>  | <b>AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>14</b> |
| 9.1       | A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, VALAMINT A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁNAK, KORLÁTOZÁSÁNAK, SZÜNETELTETÉSÉNEK ÉS MEGSZÜNTETÉSÉNEK FELTÉTELEI ÉS ESETEI, KÜLÖNÖSEN A HATÁROZOTT IDEJŰ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS RENDKÍVÜLI FELMONDÁSÁNAK ESETEI.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 14        |
| <b>10</b> | <b>ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>15</b> |
| 10.1      | A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KEZELT ADATOK FAJTÁI, TÁROLÁSUK ÉS ESETLEGES TOVÁBBÍTÁSUK CÉLJA, IDŐTARTAMA .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 15        |
| 10.1.1    | Számlázási és díjbeszedési stb. célból kezelt adatok.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 15        |
| 10.1.2    | Követeléskezeléssel kapcsolatos adatkezelés .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 15        |
| 10.1.3    | Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi stb. adatszolgáltatás céljából kezelt adatok.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 15        |
| 10.1.4    | Adatátadás más elektronikus hírközlési szolgáltatónak; közös adatállomány kezelése .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 16        |
| 10.1.5    | Adatátadás közreműködő szolgáltató számára .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 16        |
| 10.2      | AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSA AZ ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYOKRÓL, TOVÁBBÁ AZ ADATKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGAIRÓL ÉS KÖTELEZETTSÉGEIRŐL .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 17        |
| 10.3      | A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 17        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>11 AZ ELŐFIZETŐ JOGSZABÁLYBAN MEGHATÁROZOTT NYILATKOZATAI MEGADÁSÁNAK, A NYILATKOZATOK MÓDOSÍTÁSÁNAK, VISSZAVONÁSÁNAK MÓDJAI, ESETEI ÉS HATÁRIDEJE (KÜLÖNÖSEN ELŐFIZETŐI NÉVJEGYZÉKRE, A FORGALMI ADATOKON KÍVÜLI HELYMEGHATÁROZÓ ADATOK NYÚJTÁSÁRA, ÉRTÉKNÖVELT SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA, ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, ÉS ÜZLETSZERZÉS CÉLJÁBÓL TÖRTÉNŐ SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE, TÉTELES SZÁMLAMELLÉKLET, HÍVÁSRÉSZLETEZŐ IGÉNYLÉSÉRE, AZ ELŐVÁLASZTÁSSAL VÁLASZTOTT KÖZVETÍTŐI SZOLGÁLTATÓRA, AZ EGYÉNI ELŐFIZETŐI MINŐSÉGRE VONATKOZÓ NYILATKOZATOK) .....</b> | <b>17</b> |
| <b>12 AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK ÉS MEGSZÚNÁSÁNAK ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>18</b> |
| 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 .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 18        |
| 12.1.1 Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosítása .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 18        |
| 12.1.2 Egyoldalú szerződésmódosítás a szolgáltató részéről .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 18        |
| 12.1.3 Az előfizetői hívószám megváltoztatása .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 19        |
| 12.2 AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KEZDEMÉNYEZETT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI, FELTÉTELEI, A MÓDOSÍTÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 19        |
| 12.2.1 Az előfizetői hozzáférési pont változása (áthelyezés) .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 19        |
| 12.2.2 Adatok módosítása .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 19        |
| 12.2.3 Változás az előfizető személyében (átírás) .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 19        |
| 12.3 A SZOLGÁLTATÓ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 19        |
| 12.3.1 Szolgáltatói rendes felmondás.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 20        |
| 12.3.2 Szolgáltatói felmondás az előfizető szerződésszegése miatt .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 20        |
| 12.4 AZ ELŐFIZETŐ ÁLTALI SZERZŐDÉSFELMONDÁS ESETEI, FELTÉTELEI.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 20        |
| 12.4.1 Előfizetői rendes felmondás .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 20        |
| 12.4.2 Rendkívüli felmondás az előfizető részéről .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 20        |
| 12.5 EGYÉB ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZÚNÁSI ESETEK ÉS FELTÉTELEIK.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 21        |
| 12.5.1 Határozott időtartamú szerződésre vonatkozó speciális szabályok .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 21        |
| 12.6 ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 21        |
| 12.7 LESZERELÉS .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 21        |
| <b>13 AZ ELŐFIZETŐNEK A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL KAPCSOLATOS EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>22</b> |
| 13.1 AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ÉS TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 22        |
| 13.2 A SZOLGÁLTATÁS RENDELTETÉSSZERŰ HASZNÁLATA.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 22        |
| 13.3 A VÉGBERENDEZÉSSEL, VAGY AZ ELŐFIZETŐNEK ÁTADOTT, DE A SZOLGÁLTATÓ TULAJDONÁT KÉPEZŐ MÁS ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLŐ ESZKÖZÖKKEL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 22        |
| 13.4 AZ ADATVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 22        |
| <b>14 A KISKORÚAK VÉDELME TÁJÉKOZTATÁS LEHETŐVÉ TEVŐ, KÖNNYEN TELEPÍTHETŐ ÉS HASZNÁLHATÓ SZOFTVEREK ÉS AZOKKAL EGYEZŐ CÉLRA SZOLGÁLÓ MÁS SZOLGÁLTATÁSOK ELÉRHETŐSÉGÉRE ÉS HASZNÁLATÁRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>22</b> |
| <b>15 MŰSORTERJESZTÉSI ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA ESETÉN A DÍJCSOMAGBA TARTOZÓ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA, VALAMINT – AMENNYIBEN A SZOLGÁLTATÓ FEL AKARJA TÜNTETNI – AZ EHT. 132. § (2A) BEKEZDÉS A) PONTJA SZERINTI ADATOK, TOVÁBBÁ A KIEGÉSZÍTŐ MÉDIASZOLGÁLTATÁSOK FELSOROLÁSA ÉS MEGHATÁROZÁSA .....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>22</b> |
| 1. SZ. MELLÉKLET .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 24        |
| 2. SZ. MELLÉKLET .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 33        |
| 3. SZ. MELLÉKLET .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 34        |

## I Általános adatok, elérhetőség

### I.1 A szolgáltató neve és címe

**A szolgáltató neve:** United Telecom Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: „szolgáltató” vagy „United Telecom Zrt.”)

**A szolgáltató címe (székhelye):** 1037 Budapest, Zay utca 3.

### I.2 A szolgáltató központi ügyfélszolgálatának elérhetőségei

**Budapesti ügyfélszolgálat**

**Cím:** 1037 Budapest, Zay utca 3.

**Nyitvatartási idő:** Hétfő-péntek: 08:30-17:00

**Telefon:** 1/776 6700

**E-mail:** [office@unitedtelecom.hu](mailto:office@unitedtelecom.hu)

### I.3 A szolgáltató hibabejelentőjének elérhetőségei

Hibabejelentés tehető:

- **telefonon** az 1/776 6701 telefonszámon 00:00-24:00 óra között minden nap;
- **e-mailben** a [support@unitedtelecom.hu](mailto:support@unitedtelecom.hu) e-mail címen 00:00-24:00 óra között minden nap;
- **személyesen** a szolgáltató fenti I.2 pontban írtak szerint elérhető ügyfélszolgálati irodáiban, nyitvatartási időben.

### I.4 Internetes honlap címe

A United Telecom Zrt. honlapja: [www.unitedtelecom.hu](http://www.unitedtelecom.hu)

### I.5 Általános szerződési feltételek elérhetősége

Az ÁSZF elérhető a szolgáltató honlapján (ld. ÁSZF I.4 pont), valamint a szolgáltató ügyfélszolgálatán (ld. ÁSZF I.2 pont).

Ha az előfizető és a szolgáltató az előfizetői szerződést írásban köti meg, a szolgáltató az ÁSZF-et az előfizető kérésére és választása szerint elektronikusan, tartós adathordozón vagy elektronikus levélben, illetve nyomtatott formában térítésmentesen az előfizető rendelkezésére bocsátja. Egyéb módon történő szerződéskötés esetén a szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt az ÁSZF elérhetőségéről.

A szolgáltató az előfizető kérésére az ÁSZF-et elektronikus levélben vagy tartós adathordozón térítésmentesen az előfizető rendelkezésére bocsátja, ÁSZF-verzióként és előfizetőnként egy alkalommal.

### I.6 Felügyeleti szervek elérhetősége

**Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság („NMHH”):** központi ügyfélfogadó iroda: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.; levélcím: 1376 Budapest, Pf. 997; központi tájékoztatói telefonszám: (+36 1) 468 0673; e-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu); honlap címe: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)

**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság:** központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; levélcím: 1428 Budapest, Pf. 20; telefon: (+36 1) 459 4800; honlap címe: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)

## 2 Az előfizetői szerződés megkötése és feltételei

### 2.1 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó eljárás

#### 2.1.1 Ajánlattétel (megrendelés)

A szerződés megkötésére irányuló ajánlatot (megrendelés) a leendő előfizetőnek (megrendelő) vagy törvényes képviselőjének kell megtennie, a szolgáltatónak címezve (elektronikus levélben, telefonon, postai úton, személyesen, a szolgáltató honlapján keresztül).

A megrendelésnek az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges, az alábbi 2.2 pontban meghatározott előfizetői adatokon túl az alábbi adatokat kell minimum tartalmaznia:

- (a) az előfizetői hozzáférési pont létesítésének helyét (címét),
- (b) az igényelt szolgáltatási csomag megjelölését,
- (c) az előfizetői szerződés időtartamát
- (d) a választott díjfizetési módot és gyakoriságát.

A természetes személy megrendelő ezen túl nyilatkozni köteles, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Amennyiben úgy nyilatkozik, hogy egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni, úgy a szolgáltató egyéni előfizetőkre vonatkozó (nem üzleti) ÁSZF-je alkalmazandó.

A megrendelő a megrendelés szolgáltató felé történő megtételekor köteles a valóságnak megfelelő adatokat megadni, az adatok valósága tekintetében megrendelőt büntetőjogi felelősség terheli.

A megrendelő által eljuttatott megrendelést a szolgáltató a megrendelés teljesíthetősége érdekében megvizsgálja, és amennyiben az ajánlattétel (megrendelés) az előfizetői szerződés megkötéséhez elengedhetetlenül szükséges adatokat nem tartalmazza, a szolgáltató – amennyiben lehetséges – a megrendelés megérkezését követő 5 (öt) napon belül határidő kitűzésével írásban felkéri a megrendelőt megrendelése megfelelő kiegészítésére. Ilyen esetben a hiánytalan megrendelésnek a szolgáltatóhoz való beérkezése tekintendő a megrendelés időpontjának.

#### 2.1.2 A szolgáltató nyilatkozata a megrendelésről

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

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

### 2.1.3 A megrendelés elutasítása

A szolgáltató a megrendelést elutasíthatja, amennyiben:

- (a) a megrendelés műszakilag nem megvalósítható vagy a szolgáltatás nyújtásához szükséges berendezések telepítésének műszaki, hatósági korlátai vannak vagy a telepítés ésszerű költséghatárok mellett nem megvalósítható; vagy
- (b) a megrendelőnek a szolgáltatóval szemben lejárt követelése volt bármely egyéb szolgáltatás nyújtásából származóan; vagy
- (c) a megrendelőnek a szolgáltatóval vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatóval fennálló bármely megelőző szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt a megrendelését megelőző 6 (hat) hónapon belül mondták fel.

### 2.1.4 Az előfizetői szerződés létrejötte

A szolgáltatót nem terheli szerződéskötési kötelezettség.

Az előfizetői szerződés az alábbi módokon jöhet létre:

- (a) jelenlévők között – különösen ügyfélszolgálati helyiségben tett szerződéses nyilatkozatok esetében – az egyedi előfizetői szerződés aláírásával (ide értve a hagyományos aláírást és az elektronikus aláírást is);
- (b) írásban az előfizető által aláírt egyedi előfizetői szerződés szolgáltatóhoz történő visszaérkezése időpontjában, mely egyedi előfizetői szerződést a szolgáltatóhoz történő visszaérkezést követően a szolgáltató képviselője is aláírja és a szerződés egy példányát az előfizetőhöz haladéktalanul visszajuttatja;
- (c) ráutaló magatartás esetén a ráutaló magatartás tanúsításával.

Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből és az ÁSZF-ből áll.

## 2.2 Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok listája

Az előfizetői szerződés megkötéséhez az alábbi adatok szükségesek (amelyik alkalmazandó):

- (a) az előfizető neve;
- (b) az előfizető lakóhelye, tartózkodási helye, székhelye;
- (c) az előfizetői hozzáférési pont helye;
- (d) az előfizető számlázási címe, szükség esetén számlaszáma;
- (e) természetes személy előfizető születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve;
- (f) korlátozottan cselekvőképes előfizető esetén az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó előfizetői szerződésben a törvényes képviselő neve, lakóhelye/tartózkodási helye, számlázási címe, szükség esetén számlaszáma, születési neve, születési helye és ideje, anyja születési neve;
- (g) nem természetes személy előfizető esetén az előfizető cégjegyzékszáma vagy más nyilvántartási száma, adószáma, valamint szükség esetén az előfizető pénzforgalmi számlaszáma;
- (h) kapcsolattartásra alkalmas elérhetőségek: értesítési cím, telefonszám, mobil telefonszám, e-mail cím, kapcsolattartó személy neve.

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

### 2.3.1 Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltétele az előfizetői szerződés megkötése.

A szolgáltató nem követelhet az előfizetőtől díjat, ellenszolgáltatást, ha olyan szolgáltatást, terméket vagy elektronikus hírközlő eszközt értékesít, amelyet az előfizető nem rendelt meg. A szolgáltató erre vonatkozó ajánlata csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta.

### 2.3.2 A szolgáltatás igénybevételének időbeli, földrajzi, személyi, tárgyi és egyéb korlátai

A szolgáltatás Magyarország területén vehető igénybe, az [1. sz. mellékletben](#) meghatározott földrajzi korlátok között. A szolgáltató az igényt abban az esetben elégti ki, ha az előfizetői végberendezés telepítésének nincsenek műszaki, jogi, hatósági (pl. műemlékvédelmi) korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható.

A szolgáltatás igénybevétele időbeli korlátot nem tartalmaz. Az előfizető az előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni, és a hálózaton biztosított előfizetői interfészhez az alapvető követelményeknek megfelelő elektronikus hírközlő végberendezést csatlakoztatni.

## **2.4 A teljesítés megkezdésére vonatkozóan az előfizetői hozzáférési pont létesítésére, vagy hálózati végponthoz, hálózathoz történő csatlakozásnak időpontja, a szolgáltatás megkezdésére vállalt határidő a szerződéskötéstől számítva**

- (a) A szolgáltató az előfizetői szerződés alapján az előfizetői szerződés megkötésétől számított legfeljebb 15 napos határidőn belül, vagy a felek előfizetői szerződésben foglalt megállapodása szerinti későbbi időpontban megkezdje a szolgáltatás nyújtását.
- (b) Ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az a) pont szerinti időpontban az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában.
- (c) Az előfizető köteles a szolgáltató vagy – amennyiben a szolgáltatás kiépítését a szolgáltató alvállalkozója végzi – annak alvállalkozója által bemutatott jegyzőkönyvet aláírni, amely a kiépítés és az üzembe helyezés tényét és időpontját rögzíti.
- (d) Amennyiben a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szolgáltatás hozzáférési pont kiépítése az előfizető helyiségében hajtható végre, és az csak az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy a szolgáltatóval, illetve az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatóval történt megállapodás szerinti időpontban a szolgáltatón vagy az előfizetői hozzáférést nyújtó szolgáltatón kívüli okok miatt nem volt lehetséges, úgy a jelen pontban meghatározott létesítési határidő ezen időtartammal meghosszabbodik.
- (e) 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 elszámolnak, a szolgáltató az adott szerződés alapján befizetett díjakat legfeljebb az elállást követő 30 napon belül visszatéríti az előfizető számára, az előfizető pedig egyidejűleg köteles a szolgáltató által részére átadott eszközöket a szolgáltatónak átadni.

## **2.5 Az előfizetői szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatok kezelése, nyilvántartásba vétele, változás az ajánlattevő, előfizető adataiban**

A szolgáltató az ajánlatokat az ÁSZF 2.1.1 pontjában meghatározottak szerint kezeli és veszi nyilvántartásba.

A megrendelést követően bekövetkezett bármilyen változás, amely a megrendelő személyét vagy a szolgáltatónak korábban bejelentett adatait érinti, a változás bekövetkeztét követően haladéktalanul írásban bejelentendő a szolgáltatónak.

## **3 Az előfizetői szolgáltatás tartalma**

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

A szolgáltató a jelen ÁSZF alapján helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás nyújtását vállalja. Az egyes szolgáltatások leírását az [1. sz. melléklet](#) tartalmazza.

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

A szolgáltató az igényt abban az esetben elégíti ki, ha az előfizetői végberendezés telepítésének nincsenek műszaki, jogi, hatósági (pl. műemlékvédelmi) korlátai, és a telepítés ésszerű költséghatárok mellett megvalósítható. Az egyes szolgáltatások földrajzi korlátait az [1. sz. melléklet](#) tartalmazza.

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

A szolgáltató által nyújtott szolgáltatásra nem értelmezhető.

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

A szolgáltató által a jelen ÁSZF alapján nyújtott szolgáltatások nem minősülnek egyetemes szolgáltatásnak.

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

Az ÁSZF [1. sz. melléklete](#) határozza meg. Az előfizetői hozzáférési ponton túl az előfizető felel az általa alkalmazott eszköz hibátlanság és biztonságos üzemeltetéséért (ide értve azt is, hogy az eszköz védett legyen a különféle informatikai biztonsági kockázatokkal: vírusokkal, feltöréssel, automatikus kimenő hívásokkal stb. szemben).

## **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 egyedi szolgáltatásminőségi követelményeinek célértékei**

A szolgáltató által vállalt minőségi mutatókat, összhangban az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendeletben rögzített követelményekkel, az [1. számú melléklet](#) tartalmazza szolgáltatásonkénti bontásban.

### **4.2 A szolgáltató hálózatában alkalmazott forgalmómérést, irányítást, illetve menedzselést megvalósító eszközöknek és eljárásoknak az egyes hálózati protollok átvitelére, valamint az egyes alkalmazásokra, és szolgáltatások igénybevételére gyakorolt hatásainak részletes ismertetése**

A szolgáltató hálózatában alkalmazott forgalmómérés, -irányítás, illetve -menedzselés nincs hatással 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 hálózat és szolgáltatás biztonságát és a hálózat egységét befolyásoló eseményekkel és fenyegetésekkel, valamint sebezhető pontokkal kapcsolatban tehet

Ha a hálózat egységességével és a szolgáltatás biztonságát érintő vagy veszélyeztető esemény következtében korábban nem ismert, új biztonsági kockázat jelentkezik, a szolgáltató ügyfélszolgálatán és internetes honlapján haladéktalanul tájékoztatja az előfizetőt a korábban nem ismert, új biztonsági kockázatról, a védelem érdekében az előfizető által tehető intézkedésekről, és azok várható költségeiről. A szolgáltató a tájékoztatásért külön díjat nem kér az előfizetőtől. A szolgáltató által nyújtott tájékoztatás nem mentesíti a szolgáltatót a védelem érdekében teendő, a hálózat egységességével és a szolgáltatás megszokott biztonsági szintjének visszaállítása érdekében szükséges intézkedések megtétele alól.

Az előre nem látható és el nem hárítható külső oknak (vis maior) tekinthető, biztonságot és a hálózat egységét befolyásoló események vagy fenyegetések esetén a szolgáltató az ÁSZF 5.1 (b) pontja szerint szüneteltetheti a szolgáltatást.

#### 4.4 Az előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei

Az előfizető kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat az előfizetői hozzáférési ponthoz, amely nem akadályozza vagy veszélyezteti a Szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és rendelkezik megfelelőség-tanúsítással. A jelen pont megszegése esetén a szolgáltató a szolgáltatást korlátozhatja, valamint az előfizetői szerződést felmondhatja.

Az előfizető szavatolja, hogy az előfizetői hozzáférési ponthoz csatlakozó, és a tulajdonában vagy fenntartásában lévő végberendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei a működtetés során teljesítik a hatósági előírásokban és szolgáltatás megfelelő minőségben történő vételéhez szükséges feltételeket.

Az előfizető felel a tulajdonában vagy fenntartásában lévő vezetékszakasz vagy hálózat, illetve távközlési végberendezés meghibásodásából, a nem engedélyezett végberendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredően a szolgáltatónak vagy harmadik személynek okozott károkért.

### 5 A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

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

Az előfizetői szolgáltatás szüneteltetésére sor kerülhet:

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

Üzleti előfizetők esetében felszámolás, csődeljárás vagy végelszámolás elrendelése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatást e körülmény bekövetkeztétől kezdve szüneteltetni, amíg az előfizető nem ad az ÁSZF alábbi 12. pontjában meghatározott, de legfeljebb a szolgáltatás 12 havi díjának megfelelő vagyoni biztosítékot.

Ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt kerül sor a szünetelésre – ide nem értve az ÁSZF-ben meghatározott rendszeres karbantartást –, vagy a szünetelés oka mindkét fél érdekkörén kívül esik, a szünetelés időtartama alatt az előfizető a szünetelés időtartamára vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltató köteles visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat. Nem kell visszatéríteni a díjat, ha a szünetelés oka vis maior, feltéve, hogy a szolgáltató igazolja, hogy a szüneteltetést kiváltó ok határidőn belüli megszüntetésére minden tőle elvárható megtett.

A szolgáltatás szünetelhet az előfizető szolgáltatóhoz benyújtott írásos kérelmére is. A szünetelés a jogviszony folytonosságát nem érinti. Egy előfizetői szerződésben foglalt több szolgáltatás esetén a felek kölcsönös egyetértésük esetén megállapodhatnak, hogy a szünetelés kizárólag az előfizető által kért szolgáltatásra terjedjen ki. Szünetelés az előfizető által a szünetelés megrendelésekor meghatározott, legalább 7 napos, legfeljebb 6 hónapos időtartamra kérhető. A szünetelési díj a havi, vagy – amennyiben nincs az adott szolgáltatásnak előfizetői díja – a vállalt forgalom alapján megállapított díj 10 százaléka. A szolgáltató az előfizető által előre meghatározott időtartamra vonatkozó szüneteltetési díját egy összegben, a szünetelés megrendelését követően jogosult kiszámlázni. Amennyiben a szolgáltatás szünetelését határozott időtartamú előfizetői szerződéssel rendelkező előfizető kéri, az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik. A szolgáltató az előfizető által kért szünetelési időszak végén a szolgáltatást visszakapcsolja, és erről az előfizetőt haladéktalanul, de legkésőbb 24 órán belül értesíti; amennyiben a visszakapcsolás helyszíni intézkedést is igényel, a szolgáltató helyszínenként az [1. sz. mellékletben](#) meghatározott kiszállási díjjal megegyező mértékű visszakapcsolási díjat számíthat fel.

#### 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 az esetei és feltételei, továbbá a megvalósításának módjai

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

- (a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését (ideértve azt, ha az előfizető az internet szolgáltatást a jelen ÁSZF [3. sz. mellékletében](#) meghatározott Hálózat Használati Irányelvek valamely lényeges előírásába ütköző módon használja), így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;



(b) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére tovább értékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;

(c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az ÁSZF 7.1.14 pontja szerint meghatározott vagyoni biztosítékot;

(d) az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az ÁSZF-ben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy hívás-, üzenet-, illetve adatmennyiséget;

(e) ha a szolgáltató 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.

(f) A számlán feltüntetett fizetési határidő lejáratát követő 8. és 12. napon szolgáltató az előfizető által megadott e-mail címre egyenlegközlőt küld előfizetőnek. A számlán feltüntetett fizetési határidő lejáratát követő 15. napon fizetési emlékeztetőt, majd a 18. napon fizetési felszólítást küld szolgáltató az előfizető által megadott e-mail címre.

A számlán feltüntetett fizetési határidőt követő 22., 24., 27. napokon korlátozást megelőző fizetési felszólítást kerül kiküldésre az előfizető által megadott e-mail címre, majd az ÁSZF 5.2 pontjának (c) bekezdésében leírt szolgáltatás korlátozására kerülhet sor. Szolgáltató jogosult a számla fizetési határidejének lejáratát követő 40 nappal, az ÁSZF 10.1.2 pontja szerint követelés kezelő céget bevonni.

A korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, valamint – amennyiben az előfizető több előfizetői szolgáltatást egy egyedi előfizetői szerződés keretében vesz igénybe, úgy a fenti (c) pontban szabályozott díjtartozás esetét kivéve – a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjed ki.

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató nem él felmondási jogosultságával, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapig felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számít fel.

Ha az előfizető a korlátozás okát megszünteti és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, a szolgáltató köteles a tudomásszerzéstől számított 72 órán belül a korlátozást megszüntetni. Amennyiben az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, a szolgáltató - az előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában - a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

A korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése esetén a fizetendő kötbér mértékét az ÁSZF 7.5 pontja szabályozza.

A szolgáltató a szolgáltatás korlátozásának idejére a nyújtott szolgáltatással arányos díjat számít fel.

A szolgáltató a szolgáltatás újbóli igénybevehetőségének biztosításáért az [1. sz. mellékletben](#) meghatározott mértékű egyszeri – visszakapcsolási – díjat számolhat fel.

### 5.3 Az előfizetői szolgáltatás felfüggesztésének esetei és feltételei

A szolgáltatás 15 napot meghaladó korlátozását követően, amennyiben a szolgáltató az ÁSZF 12.3.2 pontjában foglaltak szerint nem mondja fel az előfizetői szerződést, a szolgáltatást legfeljebb 6 hónapra felfüggesztheti. A szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése alatt díjat nem számíthat fel. Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztési oka változatlanul fennáll, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztése időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel az előfizetői szerződést felmondhatja.

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

## 6 Ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták

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

#### 6.1.1 Hibabejelentések kezelése

A szolgáltató a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíti, és azt az adatkezelési szabályok betartásával 1 évig megőrzi.

A szolgáltató a hibabejelentést az előfizető részére visszaigazolja és a rögzítésen túl nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás tartalmazza:

- (a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- (b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- (c) a hibajelenség leírását;
- (d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- (e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- (f) a hiba okát;
- (g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- (h) az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a fenti (g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

#### 6.1.2 Hiba elhárítására vonatkozó eljárás

- 6.1.2.1 A szolgáltató az előfizető által bejelentett hibát a hiba tényleges okának feltárásával behatárolja és az elvégzett vizsgálat alapján a hibabejelentéstől számított 72 órán belül
- a) a valós és a szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát kijavítja vagy
- b) értesíti az előfizetőt arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.
- 6.1.2.2 A szolgáltató a hiba kijavítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az előfizetőt a hiba elhárításáról. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a hibabejelentéssel vagy a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.
- 6.1.2.3 Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához további helyszíni - az előfizetői hozzáférési ponton vagy azt is érintően lefolytatandó - vizsgálat szükséges, a szolgáltató az előfizetővel az év, hónap, nap meghatározásával, 8 és 20 óra közé eső, 4 órás időszak megadásával időpontot egyeztet. A szolgáltató az előfizetővel történt egyeztetést és a helyszíni vizsgálatra közösen megállapított időpontot igazolható módon rögzíti. Ha a bejelentett hiba behatárolásához, illetve kijavításához harmadik személy, így különösen hatóság, közműszolgáltató vagy ingatlanulajdonos hozzájárulása szükséges, a hozzájárulást a szolgáltató megkéri. A hozzájárulás beszerzése kezdeményezésének időpontját és a válasz szolgáltatóhoz való beérkezésének időpontját a szolgáltató rögzíti. A hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 6.1.2.1 pontban meghatározott határidőbe. A szolgáltató a hozzájárulás beszerzésének kezdeményezésével egyidejűleg értesíti az előfizetőt a hozzájárulás szükségességének okáról, valamint arról, hogy a hozzájárulás beszerzésének időtartama nem számít be a 6.1.2.1 pontban meghatározott határidőbe.
- 6.1.2.4 A szolgáltató a hiba behatárolásáért, illetve a 6.1.2.1 a) pontjában meghatározott hiba kijavításáért díjat nem számíthat fel. A szolgáltató a 6.1.2.1 a) pontjában meghatározott hiba behatárolásával és kijavításával összefüggésben felmerülő - így különösen javítási, kiszállási - költséget sem háríthat az előfizetőre. Az előfizetőt a hiba behatárolása, valamint elhárítása céljából a helyiségébe történő belépés biztosításán túl egyéb kötelezettség nem terhelheti.
- 6.1.2.5 Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében lehetséges, és a 6.1.2.3 pont szerinti egyeztetés során a szolgáltató által felajánlott időpont az előfizetőnek nem megfelelő, akkor a szolgáltató által felajánlott időponttól az előfizetővel előzetesen egyeztetett újabb időpontig eltelt időtartam nem számít be a 6.1.2.1 pontban meghatározott határidőbe.
- 6.1.2.6 Ha a bejelentett hiba behatárolása, illetve kijavítása időpontjában a 6.1.2.3 pont szerint a szolgáltató és az előfizető megállapodott, és a hiba behatárolása, illetve kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső ok miatt nem volt lehetséges, úgy a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól a szolgáltató kezdeményezésére a felek által közösen meghatározott új, alkalmas időpontig eltelt időtartam nem számít be a 6.1.2.1 pontban meghatározott határidőbe.
- 6.1.2.7 Nem minősül elhárítottnak a hiba, ha az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

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

Az előfizető az előfizetői szolgáltatási hibás teljesítése esetén:

- (a) hibabejelentést tehet (ld. ÁSZF 6.1 pont);
- (b) bejelentést, panaszt tehet a szolgáltató ügyfélszolgálatán (ld. ÁSZF 6.3 pont);
- (c) hatósághoz, békéltető testülethez, bírósághoz fordulhat (ld. ÁSZF 6.6 pont);
- (d) kötbérre lehet jogosult (ld. ÁSZF 6.3 és 7.4 pont);
- (e) kártérítésre lehet jogosult (ld. ÁSZF 7.3 pont);
- (f) az előfizetői szerződés felmondására jogosult (ld. ÁSZF 12.4 pont).

Az előfizetőt megillető kötbér mértékét az ÁSZF alábbi 7.4 pontja határozza meg.

Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módját az ÁSZF fenti 6.3 és alábbi 6.6 pontja határozza meg.

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

A szolgáltató az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet, telefonos, internetes eléréssel, valamint az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben is. Az ügyfélszolgálat elérhetőségét az ÁSZF 1.2 pontja tartalmazza.

Az előfizető a bejelentést vagy panaszt megteheti személyesen (szóban) a szolgáltató ügyfélszolgálatán vagy írásban, postai úton – ajánlott, tértivevényes leltárolt levélben – vagy elektronikus levélben (e-mail) az [office@unitedtelecom.hu](mailto:office@unitedtelecom.hu) címre küldve.

Az előfizető által szóban tett bejelentést, panaszt a szolgáltató azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha az előfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadja. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az előfizetőnek átadja, a panaszt pedig írásbeli panaszként kezeli, telefonon közölt szóbeli panasz esetén az előfizetőnek küldendő érdemi válasszal együtt megküldi. A telefonon közölt szóbeli panaszt a szolgáltató egyedi azonosítószámmal látja el. A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell: (a) a panaszos előfizető nevét, lakcímét; (b) a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját; (c) a panasz részletes leírását, a panaszos előfizető által bemutatott iratok, dokumentumok, egyéb bizonyítékok jegyzékét; (d) a szolgáltató nyilatkozatát az előfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges; (e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírását; (f) a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét; (g) telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószámát.

Az írásbeli panaszt a szolgáltató 30 napon belül írásban érdemben megválaszolja és intézkedik annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a szolgáltató indoklással látja el. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a szolgáltató 5 évig megőrzi, és az ellenőrző hatóságoknak kérésre bemutatja. A panasz elutasítása esetén a szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, megadva az illetékes hatóság, illetve a szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület levelezési címét is.

Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentéstől számított 30 napon belül írásban tájékoztatja az előfizetőt, hogy a díjreklamációnak helyt ad-e. A bejelentés megvizsgálásának befejezéséig a szolgáltató az előfizetői szerződést nem mondhatja fel a díj nemfizetése miatt. Ha az előfizető a díjreklamációt a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, és a díjreklamációt nem utasítja el 5 napon belül, a díjreklamációban érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

Amennyiben a szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként pedig a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül – az előfizető választása szerint – a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy a díjkülönbözetet és annak kamatait az előfizető részére egy összegben visszafizeti. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik az előfizető által késedelmes díjfizetés esetén fizetendő kamat mértékével.

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

A szolgáltatót terhelő kötbérfizetési kötelezettségnek a szolgáltató a szerződésszegő magatartás vagy a szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül – az előfizetőt megillető kötbér mértékéről és a kötbér teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt – tesz eleget. A szolgáltató a kötbér meghatározására alkalmazott részletes számítást az előfizető részére megküldött kötbérfizetési levélben tünteti fel, oly módon, hogy az előfizető a számítás helyességét ellenőrizni tudja. A kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. Az előfizető kötbérre vonatkozó igénye nem bejelentéshez kötött. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének úgy tesz eleget, hogy

(a) a kötbért az előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy

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

A szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatára érkező, előfizetői jogviszonyt érintő megkereséseket, panaszokat, valamint a szolgáltató és az előfizető közötti telefonos kommunikációt külön jogszabályban meghatározottak szerint a szolgáltató rögzíti, és visszakérhető módon kettő évig megőrzi. A szolgáltató az előfizető kérésére az ügyfélszolgálati helyiségben lehetővé teszi az ügyfélszolgálat által bonyolított telefonos beszélgetésről készített hangfelvétel visszahallgatását. Ezen túlmenően a szolgáltató az előfizető kérelmére 30 napon belül rendelkezésre bocsátja a hangfelvétel másolatát (a hangfájl elektronikus levél útján történő megküldésével az előfizető által megjelölt e-mail címre, illetve a hangfájlnak az előfizető által a szolgáltató ügyfélszolgálati helyiségében a szolgáltató rendelkezésre bocsátott digitális adathordozóra történő másolásával). A másolat rendelkezésre bocsátása hangfelvételeként egy alkalommal ingyenesen kérhető.

#### 6.4 Az ügyfélszolgálat működése, az ügyfelek vállalt kiszolgálási ideje

A szolgáltató ügyfélszolgálatának elérhetőségét az ÁSZF 1.2 pontja tartalmazza. Az ügyfélszolgálat működését, a panaszok kezelési rendjét az ÁSZF 6.3 pontja tartalmazza.

#### 6.5 Tudakozó szolgáltatás igénybevétele

A szolgáltató által nyújtott szolgáltatás esetében nem értelmezhető.

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

Az előfizető a szolgáltatás teljesítésével összefüggő viták rendezése végett az alábbi szervekhez fordulhat:

**Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság:** központi ügyfélfogadó iroda: 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.; levélcím: 1376 Budapest, Pf. 997; központi tájékoztatósi telefon: (+36 1) 486 0673; e-mail: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu); honlap címe: [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu)

**Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság:** központi cím: 1088 Budapest, József krt. 6.; levélcím: 1428 Budapest, Pf. 20; telefon: (+36 1) 459 4800; honlap címe: [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)

**Gazdasági Versenyhivatal:** központi cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.; levélcím: 1391 Budapest 62., Pf. 211; telefon: (+36 1) 472 8900; honlap címe: [www.gvh.hu](http://www.gvh.hu)

**Békéltető Testület** (a fogyasztónak minősülő előfizető és a szolgáltató közötti, a szolgáltatás minőségével, a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése, egyezség létrehozásának megkísérlése céljából) – a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. Id. <http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/bekeltetes.html> ; Budapest: Budapesti Békéltető Testület, cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., telefon: (+36 1) 488 2131; Fejér megyében: Fejér Megyei Békéltető Testület: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétátér 4-6., telefon: (+36 22) 510 310; Nógrád megyében: Nógrád Megyei Békéltető Testület, 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a., telefon: (+36 32) 520 860; Pest megyében: Pest Megyei Békéltető Testület, cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240., telefon: (+36 1) 269-0703.

**Média- és Hírközlési Biztos** (az elektronikus hírközlési szolgáltatást, illetve médiaszolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket stb. megillető, elektronikus hírközléssel és médiaszolgáltatásokkal stb. kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek

érvényesülésének elősegítésében működik közre, de eljárása nem hatósági eljárás, hatósági hatáskört nem gyakorol): postacím: 1525 Budapest, Pf. 75; telefon: (+36 1) 457 7141; telefax: (+36 1) 457 7105; honlap címe: <http://mediaeshirkozlesibiztos.hu/>

**Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság** (a szerződés létrejöttével, érvényességével, hatályosságával kapcsolatos viták, a szerződésből eredő díjvitákkal továbbá az előfizetői szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése miatti kártérítési és kötbér igényekkel kapcsolatban illetékes bíróság): cím: 1035 Budapest, Miklós u. 2.; postacím: 1300 Budapest, Pf. 22; telefon: (+36 1) 430 6500

## 6.7 Az előfizetők értesítése

(1) Amennyiben az előfizető hozzájárul, a szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben vagy elektronikus számla bemutatási rendszer útján is megküldheti az előfizető részére.

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

a) a számlaértesítő elektronikus levélben, vagy

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

(3) A szolgáltató által küldött elektronikus levél esetén a kézbesítési visszaigazolás napján - az ellenkező bizonyításáig - az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

(4) Amennyiben az Eht. 144. § (4) bekezdés b) pontja szerinti elektronikus levélben történő értesítés megtörtént az előfizető érdekkörében fennálló körülmény miatt nem állapítható meg, az értesítést - az ellenkező bizonyításáig - a szolgáltató legalább két alkalommal, legalább 5 napos időközzel megtett kézbesítési kísérletét követő napon úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

(5) A postai úton megküldött értesítést a postára adástól számított hetedik napon - az ellenkező bizonyításáig - úgy kell tekinteni, hogy azzal a szolgáltató az előfizető értesítésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

(6) A szolgáltató által tértivevény-szolgáltatással küldött és kézbesített értesítés esetén - az ellenkező bizonyításáig - a kézbesítés postai szolgáltató által rögzített időpontjában az előfizető értesítését megtörténtnek kell tekinteni.

(7) Az értesítési kötelezettség (4)-(5) bekezdésben foglaltak szerinti teljesítése - ha azt az ellenérdekű fél vitatja - az értesítés címzetthez való megérkezésének, kézbesítése megtörténtének (átvételének) bizonyítására hatósági eljárásban nem alkalmas, bizonyítékként nem szolgálhat.

## 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, díjsomagok, 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, korlátozás alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek, ideértve a végerendeléssel kapcsolatos költségszámítást, díj visszatérítési kötelezettséget is, a díjfizetés és számlázás módja, rendszeressége, a számlák kézbesítésének időpontja, minden egyéb díj**

### 7.1.1 Díjszabás

Az egyes szolgáltatásokért fizetendő egyszeri, rendszeres és forgalmi díjakat, a díjazási időszakokat, díjsomagokat és egyéb kapcsolódó díjazási rendelkezéseket az ÁSZF [1. sz. melléklete](#) tartalmazza.

Az [1. sz. melléklet](#) szerinti díjak az általános forgalmi adó mértékének változása esetén automatikusan megfelelően módosulnak.

### 7.1.2 A számlázás alapja

Szolgáltató az 1. sz. mellékletben feltüntetett szolgáltatásokat előre fizetett díjú szolgáltatásként nyújtja.

### 7.1.3 A számla kiállítás

Szolgáltató havonta legalább egyszer – illetve az egyedi előfizetői szerződésben más díjfizetési mód (negyedéves, féléves, éves) választása esetén a választott időszakonként – a tárgyhónap vagy tárgyidőszak első munkanapján az esedékes előfizetési és havi díjakról számlát készít, és azt az előfizető részére megküldi. Amennyiben az előfizető hozzájárul, a szolgáltató a számlát postai út helyett elektronikus levélben is megküldheti az előfizető részére. A befizetés határideje a számlán feltüntetésre kerül. A számlát a szolgáltató a befizetési határidő előtt legalább 5 nappal köteles az előfizető részére megküldeni. Ha az előfizető a tárgyhónapot követő hónap végéig nem kap számlát, azt írásban be kell jelentenie a szolgáltató ügyfélszolgálatán, az előfizető beazonosíthatóságához szükséges adatokkal.

### 7.1.4 Tételes számlamelléklet

A szolgáltató által nyújtott szolgáltatás esetében nem értelmezhető.

### 7.1.5 Hívásrészletező

A szolgáltató által nyújtott szolgáltatás esetében nem értelmezhető.

### 7.1.6 Hibajavításhoz kapcsolódó díjak

Amennyiben a hiba az előfizető érdekkörében merül fel és azt a helyszíni hibabehatárolás is megerősíti, szolgáltató jogosult az 1. sz. mellékletben meghatározott kiszállási díjat kiszámlázni előfizető részére. A hibajavításra vonatkozó egyéb feltételeket az ÁSZF 6.1. pontja tartalmazza.

### 7.1.7 Kedvezmények

Amennyiben az előfizető a szolgáltató valamely szolgáltatását feltételhez kötött kedvezmény igénybevételével veszi igénybe, a kedvezmény igénybevételének feltétele, hogy az előfizető az előfizetői szerződés hatályba lépésétől számított, és a szolgáltató által megjelölt határozott időtartam alatt a nyújtott szolgáltatás az előfizető oldalán felmerülő okból nem kerül felfüggesztésre vagy szünetelésre, illetőleg az előfizető

ezen időszak alatt az előfizetői szerződést nem mondja fel. Az előfizető oldalán felmerülő oknak számít az előfizetői díjfizetés elmulasztása miatt bekövetkező felfüggesztés is. Amennyiben az előfizető ezt a feltételt nem teljesíti, úgy az előfizető által igénybe vett feltételes kedvezményt az előfizető elveszti, és annak teljes összegét, valamint részletre történő vásárlás esetén az azonnali hatállyal esedékessé váló részleteket köteles a szolgáltató számára megfizetni.

A szolgáltató által nyújtott kedvezmény igénybevételére kizárólag az előfizető jogosult.

#### **7.1.8 Az előfizetői szerződés megszűnésével kapcsolatos díjak, díjazási feltételek**

Az előfizetői szerződés megszűnésével kapcsolatos díjakat és feltételeket az ÁSZF 12. pontja tartalmazza.

#### **7.1.9 Az előfizetői szerződés módosításával kapcsolatos díjak, díjazási feltételek**

Az előfizetői szerződés módosításával kapcsolatos díjakat és feltételeket az ÁSZF 12. pontja tartalmazza.

#### **7.1.10 Az előfizetői szerződés szüneteltetésével kapcsolatos díjak, díjazási feltételek**

Az előfizetői szerződés szüneteltetésével kapcsolatos díjakat és feltételeket az ÁSZF 5.1. pontja tartalmazza.

#### **7.1.11 Az előfizetői szerződés korlátozása alkalmával esedékessé váló díjak, díjazási feltételek**

Az előfizetői szerződés korlátozása alkalmával esedékessé váló díjakat és feltételeket az ÁSZF 5.2. pontja tartalmazza.

#### **7.1.12 Késedelmi kamat**

Az előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, amennyiben a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be. Hacsak a felek másként nem állapodnak meg, a késedelmi kamat mértéke a Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamat.

#### **7.1.13 Egyéb díjak**

Előfizető hozzájárulását adja, hogy amennyiben a szolgáltatóval szembeni fizetési kötelezettségét nem szerződésszerűen teljesíti és szolgáltató az előfizetővel szembeni követelése behajtása érdekében követeléskezelő céget vagy jogi képviselőt vesz igénybe, úgy behajtási díj jogcímén bruttó 2.540 Ft-ot köteles megfizetni, melyet a 10.1.2. pontban meghatározott követeléskezelő cég közvetlenül előfizető részére számláz.

Az egyéb díjakat az ÁSZF I. sz. melléklete tartalmazza.

#### **7.1.14 Biztosíték**

Amennyiben az előfizető egy éven belül két alkalommal 15 napos fizetési késedelembe esik, a szolgáltató jogosult az előfizetőtől vagyoni biztosítékot kérni. A vagyoni biztosíték összege megegyezik az adott előfizető által a felhívást megelőző 6 hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az előfizetői szolgáltatással kapcsolatban fizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasználó) díj átlaga alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. 45 napos fizetési késedelem esetén a szolgáltató jogosult díjigényét a vagyoni biztosíték összegéből kielégíteni.

Az előfizető köteles a szerződés időtartama alatt a vagyoni biztosíték összegét folyamatosan a szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben a vagyoni biztosíték összegéből a szolgáltató a díjhátralékot levonja, az előfizető köteles a biztosíték összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül kiegészíteni.

Amennyiben az előfizetői szerződés megszűnik, a szolgáltató a vagyoni biztosíték tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben átutalja az előfizető által megjelölt bankszámlára vagy címre.

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

Az előfizető számláját a következő módon rendezheti:

- (a) az előfizető részéről egyedi banki átutalással;
- (b) felhatalmazó levél alapján azonnali beszedési megbízással;
- (c) postai csekken történő befizetéssel; vagy
- (d) a Szolgáltató ügyfélszolgálatán készpénzbefizetéssel.

A választott fizetési mód nem érinti a szolgáltató részére fizetendő díj mértékét.

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

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében a szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével. Az előfizetői szerződésekben eredő polgári jogi igények 1 (egy) év alatt elévülnek, amelyet a fenti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

Az előfizető kártérítési igényt írásban terjeszthet elő, bizonyítékainak megjelölésével és lehetőség szerinti csatolásával. Amennyiben az előfizető a szolgáltató által a kártérítési igényrel kapcsolatban adott válasszal nem ért egyet, igényét a vonatkozó eljárási szabályok megfelelő alkalmazásával fizetési meghagyásos eljárás útján közjegyző előtt, illetve polgári per útján bíróság előtt érvényesítheti.

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

#### **7.4.1 Kötbér a szolgáltatás-nyújtás megkezdésével összefüggésben**

##### **7.4.1.1 A szolgáltató kötbér fizetésére köteles:**

a) Az ÁSZF 6.1.2 és 6.1.3 pontjai szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,

b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

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

7.4.1.3 A kötbér mértéke a vetítési alap

a) összegével egyezik meg a 7.4.2.1 a) pontja szerinti esetben,

b) négyszerese a 7.4.2.1 b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,

c) nyolcszorosa a 7.4.2.1 b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

#### 7.4.2 Kötbér a hibaelhárítással összefüggésben

A szolgáltató az előfizető bejelentése alapján kötbért fizet:

a) Az ÁSZF 6.1.2 és 6.1.3 pontjai szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,

b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

A kötbér mértéke a vetítési alap

a) kétszerese az (1) bekezdés a) pontja szerinti esetben,

b) négyszerese az (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást csak az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával, vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni.

c) nyolcszorosa az (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

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

#### 7.4.3 Kötbér az átírás késedelmes teljesítése miatt

Amennyiben a szolgáltató az átírást az ÁSZF alábbi 12.2.3 pontjában meghatározott határidőn belül nem teljesíti, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az átírás díjának egytizede.

#### 7.4.4 Kötbér az áthelyezés késedelmes teljesítése miatt

Amennyiben a szolgáltató az ÁSZF alábbi 12.2.1 pontjában az áthelyezéssel kapcsolatban megállapított határidőket nem tartja be, kötbért köteles fizetni, melynek összege minden késedelmes nap után az áthelyezés díjának egyharmada, áthelyezési díj hiányában minden megkezdett késedelmes nap után az előfizetői szerződés szerinti díjcsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj, vagy előre fizetett szolgáltatások esetén az előre fizetett díj egy harmincad részének nyolcszorosa.

#### 7.4.5 Kötbér a korlátozás megszüntetésének késedelmes teljesítése miatt

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

### 8 A számhordozással, a szünetmentes szolgáltatóváltással, a közvetítőválasztással kapcsolatos eljárás részletes szabályai

A szolgáltató által nyújtott szolgáltatás esetében nem értelmezhető.

### 9 Az előfizetői szerződés időtartama

#### 9.1 **A szerződés időtartama, valamint a szolgáltatás nyújtásának, korlátozásának, szüneteltetésének és megszüntetésének feltételei és esetei, különösen a határozott idejű előfizetői szerződés rendkívüli felmondásának esetei**

Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint lehet határozatlan vagy határozott. A határozott időtartamú szerződés legfeljebb 60 hónapra köthető meg. A szolgáltató nem köteles rövidebb határozott időtartamú, illetve határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét felkínálni, illetve azok feltételeit bemutatni.

Az előfizetői szerződés a szolgáltató által történő aláírás napján vagy ráutaló magatartás esetén az előfizetői hozzáférési pont telepítésének napján lép hatályba és, hacsak a felek másként nem állapodnak meg, vagy felmondás útján előbb meg nem szűnik, az előfizetői szerződésben meghatározott időtartamig vagy határozatlan ideig marad hatályban.

A szolgáltatás korlátozásának szabályait az ÁSZF 5.2 pontja, a szolgáltatás szüneteltetésének szabályait az ÁSZF 5.1 pontja, az előfizetői szerződés módosításának és megszüntetésének szabályait az ÁSZF 12. pontja tartalmazza.

## **10 Adatkezelés, adatbiztonság**

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

#### **10.1.1 Számlázási és díjbeszedési stb. célból kezelt adatok**

A szolgáltató az előfizetők és a felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint az Előfizetői Szerződések figyelemmel kísérése céljából a következő adatokat kezelheti:

- (a) az ÁSZF fenti 2.2 pontja szerinti személyes adatok;
- (b) az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója;
- (c) az előfizető címe és az állomás típusa;
- (d) az elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma;
- (e) a hívó és a hívott előfizetői számok;
- (f) a hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók;
- (g) a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma;
- (h) a díjfizetéssel és a díjtarozással összefüggő adatok;
- (i) tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei;
- (k) az előfizetői szolgáltatás igénybevételéhez jogellenesen alkalmazott – így különösen a tulajdonosa által letiltott – előfizetői végberendezések használatára, illetve annak kísérletére vonatkozóan a szolgáltató elektronikus hírközlő hálózatában keletkező adatok.

A fenti adatok a fenti céllal, a keletkezéstől az előfizetői szerződésből az adattal összefüggésben eredő igények elévüléséig (1 év) kezelhetők.

A szolgáltató – az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából – kérelemre köteles átadni vagy hozzáférhetővé tenni a szolgáltatónál rendelkezésre álló fenti adatokat.

A fenti adatok közül azok, amelyek az adatkezelés céljához szükségesek, a fent meghatározott adatmegőrzési időn belül átadhatók:

- (i) azoknak, akik a szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését illetve az ügyfél-tájékoztatást végzik;
- (ii) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- (iii) a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- (iv) ha az érintett elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelme, vagy a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető veszély elhárítása vagy megelőzése érdekében, az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére.

A szolgáltató értéknövelt szolgáltatások nyújtása, vagy saját üzletszerzés céljából – az előfizető vagy a felhasználó kifejezett előzetes hozzájárulásával – az ilyen szolgáltatások nyújtásához, illetve értékesítéséhez szükséges mértékig és ideig feldolgozhatja a fenti adatokat. A szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető és a felhasználó a hozzájárulását bármikor visszavonhassa.

#### **10.1.2 Követeléskezeléssel kapcsolatos adatkezelés**

Előfizető a jelen ÁSZF elfogadásával önként és kifejezetten hozzájárul az ÁSZF 10.1.1. pontban meghatározott, rá vonatkozó személyes adatok kezeléséhez. Az adatkezelésre és feldolgozásra, valamint az adatok megismerésére kizárólag a szolgáltató jogosult a szolgáltatás nyújtása és az esetleges tartozások, követelések behajtása érdekében felmerülő célból és mértékig. Szolgáltató az előfizető személyes adatait a szolgáltatás igénybevétele, illetve a jogviszony fennállása alatt, valamint amennyiben az előfizető fizetési késedelembe esett, úgy a szolgáltató felé fennálló tartozásának kiegyenlítéséig jogosult kezelni és feldolgozni.

Előfizető hozzájárulását adja, hogy amennyiben a szolgáltatóval szembeni fizetési kötelezettségét nem szerződésszerűen teljesíti és a szolgáltató az előfizetővel szembeni követelése behajtása érdekében követeléskezelő céget vagy jogi képviselőt vesz igénybe, úgy ezek részére jogosult az előfizető adatainak továbbítására. A követeléskezelő cég, illetve a jogi képviselő az előfizető adatait a szolgáltató által adott megbízás alapján a követelések behajtása céljából, a szolgáltató és a követeléskezelő cég megállapodásában rögzített ügykezelési idő lejártáig, illetve a követelés ezen időtartamon belül való sikeres behajtásáig kezeli.

A követeléskezelő cég, illetve a jogi képviselő a továbbított adatokat peres, peren kívüli és nem peres eljárásokban igényérvényesítés céljából is kezelheti. A továbbított adatokat a követeléskezelő cég, illetve a jogi képviselő munkatársai ismerhetik meg. Az előfizető hozzájárulását adja, hogy a követelés behajtása érdekében és keretében a követeléskezelő cég, illetve a jogi képviselő az előfizetőről a már rendelkezésre bocsátott adatokon túl további adatokat gyűjtsön (pl. az előfizető új címének, vagy a nyilvános telefonkönyvben szereplő telefonszámának rögzítése). A szolgáltató az előfizető adatait az alábbi követeléskezelő cégnek, illetve az alábbi jogi képviselőnek jogosult továbbítani:

Credit Controll Kft. (1133 Budapest, Váci út 110.)

Dr. Patyi és Társa Ügyvédi Iroda (1136 Budapest, Hegedűs Gy. u. 16. fszt. 8.)

#### **10.1.3 Bűnüldözési, nemzetbiztonsági és honvédelmi stb. adatszolgáltatás céljából kezelt adatok**

A szolgáltató – az adatkérésre külön törvény 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 igénybevételével 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 ÁSZF fenti 2.2 pontjában foglalt személyes adatok;

(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 igénybevételénél alkalmazott hívásátirányítás és hívástovábbítás esetén a hívásfelépítésben részt vevő köztes előfizetői vagy felhasználói hívószámok;

(f) internetes elektronikus levelezési, internetes telefonszolgáltatás, illetve ezek kombinációja esetén a szándékolt címzett irányában megkezdett kommunikációra vonatkozóan a fenti (d) pont szerinti adatok;

(g) 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 igénybevételénél használt IP cím, felhasználói azonosító, hívószám;

(h) 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);

(i) a sikertelen hívások során előállított vagy kezelt, fenti (a)-(h) pont szerinti adatok.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató a fenti adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében a fenti (a)-(c) pont szerinti adatokat az előfizetői szerződés megszűnését követő, a (d)-(h) pontjaiban meghatározott adatokat azok keletkezését követő egy évig, az (i) pont szerinti adatokat azok keletkezését követő fél évig köteles megőrizni.

A fenti adatszolgáltatások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. A szolgáltató felelős a tárolt adatok, valamint az adatszolgáltatás teljeskörűségéért, minőségéért és időszűréséért.

A fenti 10.1.1 pont szerinti adatok közül az előfizető családi és utóneve, születési neve, lakóhelye, tartózkodási helyére vonatkozó információ, az előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója, az őt hívó és az általa hívott előfizetői számok, a hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma és kezdő időpontja átadható a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletének a bennfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése, a nettó short pozícióra vonatkozó bejelentési és közzétételi kötelezettség elmulasztása, a short ügyletkötési korlátozások ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében.

#### 10.1.4 Adatátadás más elektronikus hírközlési szolgáltatónak; közös adatállomány kezelése

A szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése érdekében, illetve a szerződéskötési kötelezettség hiánya miatti szerződéskötés megtagadásának céljából jogosult a fenti 10.1.1 pont szerint jogszerűen kezelt adatok köréből az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az átadásnak az alábbiak szerinti indokáról szóló tájékoztatást másik elektronikus hírközlési szolgáltatónak átadni vagy attól átvenni, illetőleg – azzal az adattartalommal – közös adatállományt létrehozni.

A szolgáltató a fenti célból csak az alábbi előfizetői adatokat adhatja át:

- (a) előfizető személyes adatai (nem természetes személy előfizető esetén az előfizető neve/cégneve, cégjegyzékszáma, más nyilvántartási száma, adószáma);
- (b) a szerződés tárgyát képező előfizetői szolgáltatás.

Az előfizető adatai abban az esetben kerülnek átadásra, illetve kerülnek bele a közös adatállományba, ha:

- (a) számlatartozás miatt a szolgáltató a szerződést felmondta, vagy a szolgáltatás igénybevételi lehetőségét az előfizető számára részben vagy egészben korlátozta; vagy
- (b) számlatartozása miatt a szolgáltató bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezett az előfizető ellen, illetve az előfizető tartózkodási helye ismeretlen; vagy
- (c) az igénylő (megrendelő), illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen); vagy
- (d) az előfizetőnek egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, 3 hónapot meghaladó díjtartozása van; vagy
- (e) az előfizetőnek a korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőzően 6 hónapon belül mondták fel.

A szolgáltató az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatja az átadás tényéről.

A közös adatállomány kezelésére, annak időtartama tekintetében az ÁSZF fenti 10.1.1 pontjában írtakat kell alkalmazni. Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató haladéktalanul intézkedik az előfizető adatainak a közös adatbázisból történő törlése iránt, és értesítést küld a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.

#### 10.1.5 Adatátadás közreműködő szolgáltató számára



Az előfizetői szerződés megkötésével az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató a választott közreműködő szolgáltató számára továbbítsa az előfizető nevét, az ÁSZF-ben nevesített, nyilvántartásba vett adatait, valamint az előfizető telefonszámát. Közreműködő szolgáltató az a távközlési szolgáltató, amely az előfizetői hozzáférést biztosító szolgáltatóval kötött összekapcsolási szerződése alapján biztosítja az előfizető választása szerinti esetekben a hívott előfizető vagy szolgáltatás elérését.

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

A szolgáltató úgy választja meg és minden esetben úgy üzemelteti az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja, hogy személyes adat kezelésére csak akkor kerüljön sor, ha ez a szolgáltatás nyújtásához és az Eht.-ben meghatározott egyéb célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges. A szolgáltató a kezelt személyes adatot az adatkezelésről való tudomásszerzést követően haladéktalanul törli, ha a szolgáltatónál nem valamely törvényes célból történő adatkezelésre került sor.

A szolgáltató a szolgáltatás előfizetője, felhasználója részére biztosítja, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevétele előtt és során bármikor megismerhesse, hogy a szolgáltató mely adatkezelési célokból milyen személyes adatokat kezel. Az előfizető, felhasználó bármikor kérheti, hogy a szolgáltató a hibás személyes adatokat kijavítsa.

A szolgáltató megfelelő műszaki és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik a továbbított közlés és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatok jogosulatlan lehallgatásának, tárolásának vagy megfigyelésének, valamint a közléshez és a közléshez kapcsolódó forgalmi adatokhoz történő jogosulatlan vagy véletlen hozzáférésnek a megakadályozásáról (közlés bizalmassága). A szolgáltató csak úgy választja meg, és minden esetben úgy üzemelteti a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott elektronikus hírközlő eszközöket, hogy biztosítani tudja a közlés bizalmasságát. A szolgáltató a továbbított közlések tartalmát csak olyan mértékben ismerheti meg és tárolhatja, amely a szolgáltatás nyújtásához műszakilag elengedhetetlenül szükséges.

Az előfizető vagy felhasználó elektronikus hírközlő végberendezésén csak az érintett felhasználó vagy előfizető világos és teljes körű – az adatkezelés céljára is kiterjedő – tájékoztatását követő hozzájárulása alapján lehet tárolni, vagy az ott tárolt adathoz hozzáférni.

A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával összefüggésben továbbított, tárolt vagy más egyéb módon kezelt vagy feldolgozott személyes adatok véletlen vagy jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen megsemmisítése, elvesztése, módosítása, jogosulatlan felfedése, nyilvánosságra hozatala vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés esetén a szolgáltató az Eht. 156. §-a szerint haladéktalanul bejelentést tesz az NMHH-hoz, valamint, amennyiben a személyes adatok megsértése várhatóan hátrányosan érinti az előfizető vagy más magánszemély személyes adatait vagy magánéletét, szükség szerint indokolatlan késedelem nélkül értesíti az érintett előfizetőt vagy más magánszemélyt. A szolgáltató a személyes adatok megsértésének eseteiről nyilvántartást vezet.

## **10.3 A személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabályok**

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2/2015 (III.30.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

Az Európa 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 vagy GDPR)

4/2012. (I.24.) NMHH rendelet a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, a hálózatok és a szolgáltatások biztonságára és integritására, a forgalmi és számlázási adatok kezelésére, valamint az azonosítókijelzésre és hívásátírányításra vonatkozó szabályokról

További előírásokat tartalmaz a szolgáltató adatkezelési tájékoztatója, mely elérhető a szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálatain.

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

### **Előfizetői névjegyzékhez kapcsolódó nyilatkozat**

A szolgáltató által nyújtott szolgáltatás esetében nem értelmezhető.

### **Tételes számla (hívásrészletező) igénylése**

A szolgáltató által nyújtott szolgáltatás esetében nem értelmezhető.

### **Egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat**

Az egyéni előfizetőnek minősülő természetes személyek kivételével a megrendelő köteles nyilatkozni arról, hogy a vonatkozó jogszabályok szerint kis- és középvállalkozási kategóriába tartozik-e.

Amennyiben a megrendelő úgy nyilatkozott, hogy a kis- és középvállalkozási kategóriába tartozik, a szolgáltató a megrendelő részére részletes, az előnyöket és a hátrányokat bemutató tájékoztatást ad az egyéni előfizetői és az üzleti előfizetői státusszal kapcsolatban. A tájékoztatás átvételét a megrendelő – írásban történő szerződéskötés esetén – aláírásával köteles igazolni. Kis- és középvállalkozások az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok vonatkozásukban történő alkalmazását, ami azt jelenti, hogy vonatkozásukban a jelen, egyéni előfizetőkre vonatkozó ÁSZF szabályai lesznek alkalmazandók. Amennyiben a kis- és középvállalkozásnak minősülő megrendelő nem kéri írásban az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályok alkalmazását, úgy a szolgáltató üzleti ÁSZF-je lesz alkalmazandó az előfizetői szerződése vonatkozásában.

A nyilatkozat határozott időtartamú szerződés esetén a határozott időtartam lejártá előtt nem módosítható, határozatlan időtartamú szerződés esetén naptári évenként 1 alkalommal módosítható.

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

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

#### **12.1.1 Az előfizetői szerződés közös megegyezéssel történő módosítása**

A szolgáltató és az előfizető az előfizetői szerződést közös megegyezéssel bármikor módosíthatja.

#### **12.1.2 Egyoldalú szerződésmódosítás a szolgáltató részéről**

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

(a) az egyedi előfizetői szerződésben vagy az ÁSZF-ben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy – amennyiben jogszabály vagy elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály másként nem rendelkezik – a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását (lényeges módosításnak minősül különösen a szolgáltatás igénybevételének feltételeire, így különösen a szolgáltatásra vonatkozó alapvető díjszabásra, a szerződés időtartamára és megszüntetésének jogkövetkezményeire, illetve minőségi célértékeire vonatkozó változtatás);

(b) jogszabályváltozás vagy hatósági döntés;

(c) a körülményekben bekövetkezett, a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás;

(d) a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja;

(e) az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg.

A fenti (d) pont alapján a szolgáltató az előfizetői szerződés egyoldalú módosítására jogosult, ha

(i) az ÁSZF-ben és internetes honlapján az általa kínált díjsomagban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és ez az időpont letelt, vagy

(ii) az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolják.

A határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

A szolgáltató a már megkötött egyedi előfizetői szerződéseket és a már nyújtott szolgáltatások igénybevételének feltételeit nem érintő módon korlátozás nélkül jogosult az ÁSZF módosítására, így különösen szöveg pontosítására, helyesbítésére, új szolgáltatás vagy szolgáltatási csomag bevezetésére, hálózatfejlesztés vagy más műszaki ok miatti módosításra.

A szolgáltató módosíthatja a díjakat, ha a szolgáltató gazdálkodása miatt, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények miatt ez indokolt. Ezek a körülmények különösen lehetnek az üzemeltetési, működési költségek emelkedése, valamint a hálózat műszaki korszerűsítése.

Ha az előfizetői szerződés feltételeit a szolgáltató egyoldalúan módosítani kívánja, a módosításról a hatálybalépését megelőzően 30 nappal az előfizetőket értesíti, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

Az értesítést a szolgáltató elsődlegesen a számlalevél mellékletében küldi az előfizetőnek.

Ha a szolgáltató az adott szolgáltatásról a szolgáltatás jellegéből adódóan nem köteles számlalevelet küldeni, illetve ha az értesítés számlalevélben történő teljesítésére azért nincs mód, mert az értesítés jogszabály által előírt időpontja a számlalevél előfizetőnek történő, szolgáltató ÁSZF-je által meghatározott megküldési időpontját megelőzi, a szolgáltató az értesítendő körétől függően országos vagy megyei napilapban legalább két alkalommal feladott közlemény útján értesíti előfizetőit, mellyel egyidejűleg a szolgáltató az értesítést ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé teszi, továbbá telefonos ügyfélszolgálatán arról szóbeli tájékoztatást ad. Az utóbbi, közlemény útján történő értesítési mód nem alkalmazható, ha az előfizetői szerződés tárgyát képező szolgáltatásra irányadó, az előfizető által fizetendő előfizetési díjak és egyéb kapcsolódó díjak, beleértve a számhordozással kapcsolatos díjakat és a szerződés megszüntetésekor esedékes díjakat, az előfizető számára nyújtott kedvezmények, valamint a költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja változik.

Az értesítésnek legalább a következőket kell tartalmaznia:

(a) pontos utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire;

(b) a módosítások lényegének rövid leírását;

(c) a módosítások hatálybalépésének időpontját;

(d) a közzétett ÁSZF elérhetőségét;

(e) ha a szolgáltató az előfizetői szolgáltatások díját módosítja, vagy a díjban foglalt szolgáltatás mennyiségét csökkenti, akkor a módosított díjat, mennyiséget és a változás összegét, több szolgáltatást tartalmazó díjsomagok esetében szolgáltatásonként elkülönítve;

(f) azt a feltételt, jogszabályváltozást vagy hatósági döntést, lényeges körülményt [különösen a műsorterjesztés szolgáltatás keretében kínált médiaszolgáltatások összetételében bekövetkező változás esetén az Eht. 132. § (2a) bekezdés szerinti indokot], amellyel a szolgáltató a módosítást indokolja;

(g) az előfizetőt az ÁSZF egyoldalú módosítása esetén megillető jogokat.

Az ügyfélszolgálatok címének, telefonszámának és nyitvatartási idejének változása esetén a szolgáltatót nem terhelik a szerződés módosításához kapcsolódó fenti kötelezettségek. A szolgáltató ezt az információt központi ügyfélszolgálatán, honlapján, valamint az internetes ügyfélszolgálati címen naprakészen hozzáférhetővé teszi.

A szolgáltató a jelen pontban foglalt értesítési határidőket nem alkalmazza az ÁSZF azon módosításaira, amikor 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 kínált csatornák összetétele vagy a szolgáltatás tartalma - az előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.

Nem mondhatja fel az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződést az előző naptári évre a KSH által kimutatott fogyasztói árindexet meg nem haladó, naptári évenként egy alkalommal alkalmazott díjemeléssel összefüggésben.

### 12.1.3 Az előfizetői hívószám megváltoztatása

A szolgáltató által nyújtott szolgáltatás esetében nem értelmezhető.

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

### 12.2.1 Az előfizetői hozzáférési pont változása (áthelyezés)

Az előfizető írásban kérheti az előfizetői szerződésben meghatározott előfizetői hozzáférési pont áthelyezését a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül.

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

(a) az áthelyezési igénybejelentést elfogadja, és azt legfeljebb 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 a fenti (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.

A szolgáltató az áthelyezésért díjat számíthat fel, melynek mértékét az ÁSZF [1. sz. melléklete](#) határozza meg.

Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése során a korábbi előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől a szolgáltatás igénybevételére alkalmas áthelyezés teljesítéséig az előfizetői szolgáltatás szünetelhet. Ha szünetelés történik, akkor a szünetelés időszakára a szolgáltató díjfizetési kötelezettséget nem állapít meg.

### 12.2.2 Adatok módosítása

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

### 12.2.3 Változás az előfizető személyében (átírás)

A szolgáltató az előfizető (vagy elhalálozás esetén az örökös) kérésére az ÁSZF-ben foglaltak szerint módosíthatja az egyedi előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés vagy egyéb jogcímen történő jogutódlás következtében változás következik be (átírás). Ebben az esetben az előfizető nem köteles belépési díjat fizetni.

Az átírás esetén fizetendő díj összegét az ÁSZF [1. sz. melléklete](#) határozza meg.

A szolgáltató a meghatározott alaki és tartalmi követelményeknek megfelelő átírási kérelem beérkezésétől számított 15 napon, illetve amennyiben a szolgáltató az átírási kérelem teljesítését díj megfizetéséhez köti, az átírási díj megfizetésétől számított 15 napon belül teljesíti az átírási kérelmet, illetve értesíti az előfizetőt az átírási kérelem elutasításáról.

## 12.3 A szolgáltató általi szerződésfelmondás esetei, feltételei

### 12.3.1 Szolgáltatói rendes felmondás

A szolgáltató a határozatlan idejű előfizetői szerződést 60 napos felmondási idővel bármikor jogosult felmondani.

### 12.3.2 Szolgáltatói felmondás az előfizető szerződésszegése miatt

A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést 15 napos határidővel mondhatja fel, ha

(a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítéstől számított 3 napon belül sem szünteti meg;

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

(c) az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is harmadik személy részére továbbértékesíti; vagy

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

(e) 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, mely esetben a szolgáltató a felmondási idő időtartamára a szolgáltatást jogosult felfüggeszteni.

A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első – az egyedi előfizetői szerződésben az előfizető által megadott pénzügyi kapcsolattartói e-mail címre elektronikus levélben, vagy más módon küldött – értesítés elküldését 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlített ki. Amennyiben a szolgáltató a figyelmeztető értesítést az egyedi előfizetői szerződésben az előfizető által megadott pénzügyi kapcsolattartói e-mail címre elektronikus levélben küldte meg, azt az elküldést követő munkanapon az előfizető részére kézbesítettnek kell tekinteni. 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 10.000,- Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén 10.000,- Ft-ot, vagy ha az előfizető a díjtartozásösszegezését vitatja, és a vita rendezése érdekében az NMHH-hoz 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.

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 haladéktalanul értesíti az előfizetőt.

A szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni az ÁSZF alábbi 7.1.14 pontja szerint, vagy – az ÁSZF 5.2 pontja szerint – korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadályozza a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak. Amennyiben a szolgáltató az ÁSZF fenti 5.2 pontja szerint a szolgáltatás nyújtását legfeljebb 6 hónapra felfüggesztette, és a felfüggesztés oka változatlanul fennáll, a szolgáltató az előfizetői szerződést a szolgáltatás felfüggesztés időtartamának utolsó napjára 15 napos felmondási idővel felmondhatja.

A szolgáltató a műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést akkor is jogosult 15 napos határidővel felmondani, ha az előfizető a jogkövetkezményekre (felmondás) figyelmeztető értesítést követően is jogosulatlanul vételezi a műsorjelet, a beérkező műsorjelet harmadik személynek jogellenesen továbbítja, vagy a kódolt műsorjelet jogosulatlanul dekódolja.

## 12.4 Az előfizető általi szerződésszünetelés esetei, feltételei

### 12.4.1 Előfizetői rendes felmondás

A határozatlan idejű előfizetői szerződést az előfizető 15 napos felmondási idővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani. A felmondás azzal a nappal tekintendő megküldöttnek, melyen szolgáltató azt kézhez vette.

Határozott idejű szerződés esetén, ha az előfizető a határozott időtartam alatt a szerződést rendes felmondással megszünteti, vagy a szolgáltató rendkívüli felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a szolgáltató az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti. Ebben az esetben a szerződés felmondási ideje 8 nap.

Az előfizetői szerződés rendes felmondása esetén a szolgáltató az előfizetői szerződés megszűnésének napjáig járó előfizetési díjon kívül semmilyen díjat (kiszállási díj, egyéb költség) nem követel az előfizetőtől (kivéve az ÁSZF 12.7 pontja szerinti esetet /leszerelés/, valamint a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtti rendes felmondás esetét).

Amennyiben előfizető a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt mondja fel rendes felmondással az előfizetői szerződést, szolgáltató jogosult a szolgáltatás kiépítésével kapcsolatosan felmerült költségeket előfizető részére kiszámlázni (kiszállási díj, műszaki felmérés és létesítés költsége, anyagköltség).

### 12.4.2 Rendkívüli felmondás az előfizető részéről

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

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

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

12.4.2.2 A 12.4.2.1 pont szerinti határozott idejű előfizetői szerződés felmondása esetén vagy, ha az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést a 12.4.2.1 pont bekezdésben meghatározott okokból mondja fel, a felek egymással elszámolnak, melynek keretében a szolgáltató a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az előfizető által felhasznált forgalom díját vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét követelheti. A szolgáltató egyéb költséget, így különösen felmondási vagy adminisztrációs díjat nem számíthat fel.

12.4.2.3 Az előfizető a határozott idejű előfizetői szerződést a szolgáltató szerződésszegése esetén – különösen, de nem kizárólagosan az alábbi esetekben – jogosult azonnali hatállyal, rendkívüli felmondással megszüntetni:

- (a) a szolgáltató a szolgáltatás telepítésével több mint 30 (harminc) napos késedelembe esik és az előfizető nem tűz póthatáridőt;
- (b) a szolgáltató ismételt súlyos szerződésszegését az előfizető írásbeli felszólítása ellenére 15 (tizenöt) napon belül sem orvosolja;
- (c) a szolgáltató elleni jogerős bírósági végzés alapján felszámolási eljárás indul;
- (d) a szolgáltató a hibát a hibabejelentést követő 30 (harminc) napon belül sem tudja elhárítani.

A határozott idejű szerződés előfizető általi rendkívüli felmondása esetén a szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

## 12.5 Egyéb előfizetői szerződés megszűnési esetek és feltételeik

Az előfizetői szerződés megszűnik továbbá:

- (a) az előfizető halálával, jogutód nélküli megszűnésével;
- (b) a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
- (c) a számhordozásra vonatkozó szabályok szerint az átvevő szolgáltató és az előfizető között létrejövő új előfizetői szerződés létrejöttével;
- (d) a felek közös megegyezésével.

Az előfizető az ÁSZF fenti 12.1.2 pontja szerint mondhatja fel az előfizetői szerződést az előfizetői szerződés szolgáltató általi egyoldalú, az előfizető számára hátrányos módosítása miatt.

### 12.5.1 Határozott időtartamú szerződésre vonatkozó speciális szabályok

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

A szolgáltató jogosult a határozott idejű szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha az előfizető ellen jogerősen felszámolási eljárás, csődeljárás vagy egyéb, az előfizető fizetéseképtelenségével kapcsolatos eljárás indul. Az előfizető köteles a szolgáltatót haladéktalanul értesíteni ilyen eljárás megindulásáról.

Amennyiben az előfizető a határozott időtartamú előfizetői szerződésben kötelezettséget vállalt arra, hogy szolgáltatást vagy a hozzá kapcsolódó terméket igénybe veszi, és a szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a szerződést a határozott időtartam lejártá előtt az ÁSZF feltételeibe ütköző módon felmondja, vagy a szolgáltató rendkívüli felmondására szerződésszegésével okot szolgáltat, a szolgáltató kizárólag az előfizető által igénybe vett kedvezményeket követelheti kötbér formájában, a felmondáshoz egyéb hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

A szolgáltató ilyen követeléssel nem élhet, ha az előfizető az előfizetői szerződést amiatt mondta fel:

- (a) a szolgáltató a hibabejelentéseit követően a hibát 15 napig nem tudta elhárítani,
- (b) az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az előfizető a felmondást megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, érdekkörébe tartozó hibát hárított el,
- (c) a szolgáltató az előfizetői szerződést az ÁSZF 12.1.2. pontjába ütközően módosítja.

A határozott idejű előfizetői szerződés az a)-c) pontokban foglaltak alapján történő előfizetői felmondása esetén az előfizetői szerződés a felmondó nyilatkozat szolgáltatóhoz történő megérkezését követő napon szűnik meg.

## 12.6 Általános szabályok

Az előfizetői szerződés felmondását írásban kell közölni a másik féllel. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben küldi meg.

A szolgáltató általi felmondásnak tartalmaznia kell:

- (a) a felmondás indokát;
- (b) a felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját; és
- (c) ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását arról, hogy ha a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg.

## 12.7 Leszerelés

Az előfizetői szerződés megszűnése esetén az előfizető köteles a birtokába jutott, az előfizető tulajdonába nem kerülő szolgáltatói eszközöket és berendezéseket a szolgáltatónak legkésőbb az előfizetői szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül visszaadni, illetve a szolgáltató vagy alvállalkozója által felszerelt eszközök leszerelését a szolgáltatónak vagy alvállalkozójának ezen időtartamon belül időpont egyeztetést követően lehetővé tenni. A szolgáltató vagy alvállalkozója az általa a szolgáltatás igénybevétele érdekében felszerelt, és tulajdonában álló eszközök visszavételezése céljából az előfizetői szerződés megszűnését követően az előfizetővel kiszállási időpontot egyeztet a berendezések leszerelése céljából. Az eszközök leszerelését az előfizető és a szolgáltató vagy alvállalkozója által aláírt jegyzőkönyv igazolja. A szolgáltató az előfizető elérhetetlensége miatt legfeljebb kétszer kíséri meg a kiszállást.

Amennyiben az előfizető a birtokába jutott eszközöket és berendezéseket az előfizető a szerződés megszűnését követő 60 napon belül nem adja vissza, illetve nem biztosítja a szolgáltató vagy alvállalkozója részére az eszközök és berendezések leszerelését, úgy a 60. naptári napot követően a szolgáltató kiszámlázza az előfizetőnek az előfizetőnél lévő berendezések és kiszállások értékét, illetve költségét, amit az előfizető köteles megfizetni.

### **13 Az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb kötelezettségei**

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

A felek kötelesek az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása / igénybevétele és szerződéses kötelezettségeik teljesítése során jóhiszeműen eljárni és együttműködni, valamint a másik felet a szolgáltatás nyújtásával / igénybevételével, valamint a szerződéssel kapcsolatban minden lényeges körülményről megfelelő időben tájékoztatni.

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

Az előfizető a szolgáltatást rendeltetésszerűen köteles használni. Internet szolgáltatásokkal kapcsolatban az előfizető köteles az ÁSZF [3. sz. mellékletét](#) képező Hálózat használati irányelvek betartására.

Amennyiben az előfizető a szolgáltatás rendeltetésszerű használatára vonatkozó kötelezettségét megszegi, a szolgáltató a feltételek fennállása esetén a szolgáltatás nyújtását az ÁSZF fenti 5.2 pontja szerint korlátozhatja, illetve az ÁSZF fenti 12.3 pontja szerint az előfizetői szerződést felmondhatja.

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

Az előfizető köteles a részére átadott, a szolgáltató tulajdonát képező végberendezést és valamennyi egyéb eszközt megőrizni és az előfizetői szerződés tartama alatt rendeltetésszerűen használni. Az előfizető felelős az ilyen berendezésekért/eszközökért és az azokban a szolgáltató érdekkörén kívül bekövetkező károkért. A berendezésnek, eszköznek a szolgáltató érdekkörén kívül bekövetkező elveszése, megsemmisülése, javíthatatlan meghibásodása esetén az előfizető köteles a berendezés, eszköz szolgáltató által nyilvántartott könyv szerinti értékének megtérítésére. Az előfizetői szerződés megszűnésekor az előfizető köteles az ilyen végberendezéseket és egyéb eszközöket az ÁSZF fenti 12.7 pontja szerint visszaszolgáltatni a szolgáltatónak.

#### **13.4 Az adatváltozás bejelentése**

Az előfizetői szerződés megkötését követően az előfizető az adataiban bekövetkezett változásokat a változás bekövetkeztét követő 15 napon belül köteles írásban bejelenteni, és a szolgáltató kérésére hitelt érdemlő módon igazolni a szolgáltatónak.

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

Az Eht. 149/A. § szerinti, kiskorúak védelmét szolgáló, ingyenes szűrőprogram a Szolgáltató honlapján (<https://www.unitedtelecom.hu/biztonsagos-internethasznalat/>) keresztül letölthető.

A különféle gyermekvédelmi internetes szűrőszoftverek az előfizető igénye szerint korlátozzák a neten keresztül elérhető információk szerzését: akadályozhatják a káros tartalmak, játékok, illegális szoftverek letöltését, a nem kívánt oldalak megtekintését, segíthetik a naplózást, a közösségi oldalak megfigyelését, a személyes adatok védelmét, vagy akár segíthetnek megakadályozni gyermek pornográf jellegű támadások és zaklatás terjedését.

A szűrőprogramról további információk elérhetők a Szolgáltató (<https://www.unitedtelecom.hu/biztonsagos-internethasznalat/>) honlapján.

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

A szolgáltató nem nyújt műsorterjesztési szolgáltatást.

### **16 Akadálymentességi intézkedések a fogyatékossgal élő előfizetők számára**

Az akadálymentesítési követelményeknek való megfelelés ismertetése a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményeknek való megfelelés általános szabályairól szóló 2022. évi XVII. törvény (a továbbiakban: Aktv.) 3. melléklete alapján:

Szolgáltató törekszik arra, hogy szolgáltatásai minden előfizető – így a fogyatékossgal élő személyek – számára egyenlő eséllyel hozzáférhetőek legyenek.

A szolgáltatások általános leírása, az azok működésének megértéséhez szükséges leírások és magyarázatok a szolgáltató ÁSZF-ében akadálymentesen hozzáférhető formátumban elérhetők a szolgáltató weboldalon.

Az előfizető kérésére szolgáltató elvégzi a szolgáltatás kiépítése és beüzemelése során a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által biztosított eszközön a szolgáltatás akadálymentes igénybevételéhez szükséges beállítást, mely a végfelhasználótól egyéb beállítást nem igényel. Szolgáltató a szolgáltatások igénybevételéhez egyéb eszközt, szoftvert nem biztosít.

Szolgáltató ügyfélszolgálat az előfizetők számára több, akadálymentesített csatornán is elérhető (telefon, e-mail, akadálymentesített személyes ügyfélszolgálati helyszínek), ezzel biztosítva a fogyatékossgal élő előfizetők önálló ügyintézési lehetőségét.

\* \* \*

**I. sz. melléklet**

Előfizetői szolgáltatások leírása, egyedi minőségi célértékei, földrajzi elérhetősége, díjai

**UN25 internet szolgáltatás (United Networks) (Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás)****A szolgáltatás leírása**

Szolgáltató mikrohullámú összeköttetésen keresztül központi hozzáférési pontot épít ki előfizető telephelyére, lakóhelyére, melyhez DSL, vagy Ethernet technológiával csatlakoztatja előfizető helyi hálózatát. A szolgáltatás közvetlen hozzáférést biztosít a globális internet hálózathoz, ezáltal nagysebességű adatkommunikációt tesz lehetővé az internethez kapcsolt más berendezésekkel, vagy kapcsolatot biztosít az előfizető két vagy több telephelye között. UN25 szolgáltatásokkal időben és forgalmazott adatmennyiségben korlátlan előfizetési csomagok vehetők igénybe. A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

A szolgáltatásról tételes számlamelléklet a PPPoE kapcsolati időpontokról kérhető.

Az UN25 internet szolgáltatás az alábbi partner cégek szolgáltatásait tartalmazhatja:

- ACE Telecom Kft.
- Znet Telekom Zrt.

**A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök****Szoftver**

Előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat. Ezen felül rendelkeznie kell PPPoE (PPP over Ethernet) kliens program működtetéséhez szükséges hardver és szoftver feltételekkel.

**Hardver**

A szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftver elemekkel ellátott, a kereskedelmi forgalomban beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. A szolgáltatás átadása 10/100 Ethernet interfészen keresztül valósul meg.

Szolgáltató feladata a szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az előfizető által használt berendezések, valamint a Szolgáltató által telepített berendezések közötti összeköttetés megteremtése nem a Szolgáltató feladata.

Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – felelősséggel tartozik.

Előfizető köteles a szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban telepítés céljából a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a Szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyonvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az előfizető felelős.

Előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a szolgáltatás eredeti telepítése után az előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

**Egyedi feltételek**

A szolgáltatási szerződés megkötése előtt minden esetben szükséges egyedi felmérést (rálátás vizsgálatot) végezni, melyet Szolgáltató ingyenesen biztosít. Szolgáltató nem vállal felelősséget a más WLAN szolgáltatók ugyanazon ellátottsági területen telepített WLAN berendezéseinek működéséből adódó szolgáltatás minőség romlásáért.

**Alvállalkozók**

A szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vehet. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával előfizető hozzájárul ahhoz, hogy szolgáltató az előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés, adapter vagy router telepítéséhez az adatait az alvállalkozóknak a feladat elvégzése céljából átadja.

**Az előfizetői hozzáférési pont helye**

A szolgáltatás átadási pontja a végberendezés ügyfél oldali interfésze. Az előfizetői hozzáférési pont az egyes végpontokon a szolgáltató által biztosított végberendezésnek meghatározott fizikai csatlakozója, amelyhez az előfizető a hálózatát csatlakoztatja. (A csatlakoztatható végberendezéseknek minden esetben meg kell felelni az adott országban érvényes, a biztonságos üzemeltetésre vonatkozó szabványokban szereplő előírásoknak, valamint a csatlakoztathatóság fizikai feltételének.

**A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi korlátai**

A szolgáltatás Magyarország területén – a mikrohullámú technológia révén – fizikai és üzleti megfontolások alapján építhető ki és a létesített végpontokon vehető igénybe.

**A szolgáltatás minőségi célértékei**

| <b>EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT</b>                                                                         |              |              |              |              |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
| Díjcsomag neve                                                                                                                          | UN25.10 Mbps | UN25.20 Mbps | UN25.30 Mbps | UN25.40 Mbps | UN25.50Mbps |
| Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)                                                                                                      | 10           | 20           | 30           | 40           | 50          |
| Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)                                                                                                     | 2            | 4            | 5            | 10           | 15          |
| Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)                                                                                                   | 2,5          | 5            | 7,5          | 10           | 12,5        |
| Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s) | 2,5          | 5            | 7,5          | 10           | 12,5        |
| Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi                                                             | 2,5          | 5            | 7,5          | 10           | 12,5        |



|                                                                                                                                          |     |   |      |     |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|------|-----|------|
| adatkicserélő központok között (Mbit/s)                                                                                                  |     |   |      |     |      |
| Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)                                                                                                   | 0,5 | I | 1,25 | 2,5 | 3,75 |
| Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s) | 0,5 | I | 1,25 | 2,5 | 3,75 |
| Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)                     | 0,5 | I | 1,25 | 2,5 | 3,75 |

| Minden díjcsomagra egységesen vonatkozó feltétel                                       |                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)                                  | korlátlan                                            |
| Túlforgalmazás kezelése                                                                | -                                                    |
| Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)                           | van                                                  |
| Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe) | Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek |
| Web-böngészés                                                                          | igénybe vehető                                       |
| VoIP                                                                                   | igénybe vehető                                       |
| Chat alkalmazások                                                                      | igénybe vehető                                       |
| Közösségi oldalak                                                                      | igénybe vehető                                       |
| Fájlcserélő alkalmazások                                                               | igénybe vehető                                       |
| Videómegosztó alkalmazások                                                             | igénybe vehető                                       |
| Online TV                                                                              | igénybe vehető                                       |
| Egyéb                                                                                  | igénybe vehető                                       |
| Éves szintű időbeni rendelkezésre állás (%)                                            | 98%                                                  |
| Csomagveszteség (%)                                                                    | 1 % alatt                                            |
| Hibajavítás megkezdésének ideje                                                        | a bejelentéstől számított 24 órán belül              |
| A hiba kijavításának ideje                                                             | a bejelentéstől számított 72 órán belül              |

### UN50 internet szolgáltatás (United Networks) (Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás)

#### A szolgáltatás leírása

Szolgáltató nagysebességű (sávszélességű) digitális mikrohullámú összeköttetést biztosít az előfizetők részére. Kialakítását tekintve korlátozott pont-multipont kapcsolat, ahol egy rádiós cella legfeljebb négy ügyfelet szolgál ki. A felépítés struktúrájából és az alkalmazott eszközök teljesítményéből adódóan szolgáltató a UN50 szolgáltatás esetében 50%-os sávszélesség garanciát vállal.

A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik. A szolgáltatásról tételes számlamelléklet nem kérhető. A UN50 szolgáltatás az alábbi partner cégek szolgáltatásait tartalmazza:

- ACE Telecom Kft.
- Znet Telekom Zrt.

#### A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök

##### Szoftver

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat.

##### Hardver

A szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftver elemekkel ellátott, a kereskedelmi forgalomban beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. Az előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott interfésszel történő együttműködésre.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, valamint a szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a szolgáltatás használatára, szolgáltató jogosult kérni az előfizetőtől a szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben szolgáltató a szolgáltatás minőségi paramétereinek betarthatóságáért nem vállal felelősséget. Egyes szolgáltatáscsomagok esetén a szolgáltató is biztosíthatja a szükséges berendezéseket.

Szolgáltató feladata a szolgáltatás interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az előfizető által használt berendezések, és a szolgáltató által telepített berendezések közötti összeköttetés nem a szolgáltató feladata.

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök Szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – felelősséggel tartozik.

Az előfizető köteles a szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban telepítés céljából a szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyonvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az előfizető felelős.

Az előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után az előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

#### Alvállalkozók

Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vehet. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató az előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés, adapter vagy router telepítéséhez az adatait az alvállalkozóknak a feladat elvégzése céljából átadja.

#### Az előfizetői hozzáférési pont helye

A szolgáltatás átadási pontja a végberendezés ügyfél oldali interfésze. Az előfizetői hozzáférési pont az egyes végpontokon a szolgáltató által biztosított végberendezésnek meghatározott fizikai csatlakozója, amelyhez az előfizető a hálózatát csatlakoztatja. (A csatlakoztatható végberendezéseknek minden esetben meg kell felelni az adott országban érvényes, a biztonságos üzemeltetésre vonatkozó szabványokban szereplő előírásoknak, valamint a csatlakoztathatóság fizikai feltételének. Menedzselte szolgáltatás esetén a végberendezések a szolgáltatás részét képezik.

#### A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi korlátai

A szolgáltatás Magyarország területén – a mikrohullámú technológia révén – fizikai és üzleti megfontolások alapján építhető ki és a létesített végpontokon vehető igénybe.

#### A szolgáltatás minőségi célértékei

| EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT                                                                                 |              |              |              |              |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Díjcsomag neve                                                                                                                           | UN50.10 Mbps | UN50.20 Mbps | UN50.30 Mbps | UN50.40 Mbps | UN50.50 Mbps |
| Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)                                                                                                       | 10           | 20           | 30           | 40           | 50           |
| Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)                                                                                                      | 10           | 20           | 30           | 40           | 50           |
| Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)                                                                                                    | 5            | 10           | 15           | 20           | 25           |
| Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)  | 5            | 10           | 15           | 20           | 25           |
| Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)                      | 3            | 6            | 9            | 12           | 15           |
| Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)                                                                                                   | 5            | 10           | 15           | 20           | 25           |
| Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s) | 5            | 10           | 15           | 20           | 25           |
| Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)                     | 3            | 6            | 9            | 12           | 15           |

#### Minden díjcsomagra egységesen vonatkozó feltétel

|                                                                                        |                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)                                  | korlátlan                                            |
| Túlforgalmazás kezelése                                                                | -                                                    |
| Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)                           | van                                                  |
| Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe) | Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek |
| Web-böngészés                                                                          | igénybe vehető                                       |
| VoIP                                                                                   | igénybe vehető                                       |
| Chat alkalmazások                                                                      | igénybe vehető                                       |
| Közösségi oldalak                                                                      | igénybe vehető                                       |
| Fájlcserélő alkalmazások                                                               | igénybe vehető                                       |
| Videómegosztó alkalmazások                                                             | igénybe vehető                                       |
| Online TV                                                                              | igénybe vehető                                       |
| Egyéb                                                                                  | igénybe vehető                                       |
| Éves szintű időbeni rendelkezésre állás (%)                                            | 99%                                                  |

|                                 |                                                     |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Csomagvesztés (%)               | 1% alatt                                            |
| Hibajavítás megkezdésének ideje | a bejelentéstől számított 24 órán belül             |
| A hiba kijavításának ideje      | a hibajavítás megkezdésétől számított 24 órán belül |

### **UNI00 internet szolgáltatás (United Networks) (Helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás)**

#### **A szolgáltatás leírása**

Előfizető igénye szerinti sebességű (sávszélességű) digitális bérelt vonali összeköttetésen keresztül állandó internet kapcsolatban áll a Szolgáltató IP gerinchálózataival. A bérelt vonali összeköttetés többféle technológiával is megvalósítható (menedzselt bérelt vonal, mikrohullámú összeköttetés, optikai összeköttetés).

A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

A szolgáltatásról tételes számlamelléklet nem kérhető.

Az UNI00 szolgáltatás az alábbi partner cégek szolgáltatásait tartalmazhatja:

- ACE Telecom Kft.
- Znet Telekom Zrt.

#### **A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök**

##### **Szoftver**

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat.

##### **Hardver**

A szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftver elemekkel ellátott, a kereskedelmi forgalomban beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. Az előfizetőnek olyan eszközzel kell rendelkeznie, amely alkalmas az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott interfésszel történő együttműködésre.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy az előfizető által biztosított csatlakozó berendezést a szolgáltatás használatbavétele előtt megvizsgálja, valamint a szolgáltatás teljes futamideje alatt bármikor ellenőrizheti. Abban az esetben, ha a szolgáltató véleménye alapján ezen berendezések nem alkalmasak a szolgáltatás használatára, szolgáltató jogosult kérni az előfizetőtől a szolgáltatás vételére alkalmas berendezések biztosítását. Amennyiben előfizető ezen kötelezettségének nem tesz eleget, illetve írásban kifejezetten ragaszkodik az általa biztosított berendezések beépítéséhez, abban az esetben szolgáltató a szolgáltatás minőségi paramétereinek betarthatóságáért nem vállal felelősséget. Egyes szolgáltatáscsomagok esetén a szolgáltató is biztosíthatja a szükséges berendezéseket.

Szolgáltató feladata a szolgáltatás interfészén történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az előfizető által használt berendezések, és a szolgáltató által telepített berendezések közötti összeköttetés nem a szolgáltató feladata.

Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Az előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – felelősséggel tartozik.

Az előfizető köteles a szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban telepítés céljából a szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyonvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az előfizető felelős.

Az előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a szolgáltatás eredeti telepítése után az előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

#### **Alvállalkozók**

Szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vehet. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató az előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés, adapter vagy router telepítéséhez az adatait az alvállalkozóknak a feladat elvégzése céljából átadja.

#### **Az előfizetői hozzáférési pont helye**

A szolgáltatás átadási pontja a végberendezés ügyfél oldali interfésze. Az előfizetői hozzáférési pont az egyes végpontokon a szolgáltató által biztosított végberendezésnek meghatározott fizikai csatlakozója, amelyhez az előfizető a hálózatát csatlakoztatja. (A csatlakoztatható végberendezéseknek minden esetben meg kell felelni az adott országban érvényes, a biztonságos üzemeltetésre vonatkozó szabványokban szereplő előírásoknak, valamint a csatlakoztathatóság fizikai feltételének. Menedzselt szolgáltatás esetén a végberendezések a szolgáltatás részét képezik.

#### **A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi korlátai**

A szolgáltatás Magyarország területén – a mikrohullámú technológia révén – fizikai és üzleti megfontolások alapján építhető ki és a létesített végpontokon vehető igénybe.

#### **A szolgáltatás minőségi célértékei**

| <b>EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT</b> |               |               |               |               |
|-----------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Díjcsomag neve                                                  | UNI00.10 Mbps | UNI00.20 Mbps | UNI00.30 Mbps | UNI00.40 Mbps |
| Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)                              | 10            | 20            | 30            | 40            |
| Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)                             | 10            | 20            | 30            | 40            |
| Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)                           | 10            | 20            | 30            | 40            |

|                                                                                                                                          |    |    |    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|
| Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)  | 10 | 20 | 30 | 40 |
| Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)                      | 3  | 6  | 9  | 12 |
| Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)                                                                                                   | 10 | 20 | 30 | 40 |
| Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s) | 10 | 20 | 30 | 40 |
| Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)                     | 3  | 6  | 9  | 12 |

| EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT                                                                                 |               |               |               |               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Díjcsomag neve                                                                                                                           | UNI00.50 Mbps | UNI00.60 Mbps | UNI00.70 Mbps | UNI00.80 Mbps |
| Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)                                                                                                       | 50            | 60            | 70            | 80            |
| Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)                                                                                                      | 50            | 60            | 70            | 80            |
| Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)                                                                                                    | 50            | 60            | 70            | 80            |
| Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)  | 50            | 60            | 70            | 80            |
| Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)                      | 15            | 18            | 21            | 24            |
| Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)                                                                                                   | 50            | 60            | 70            | 80            |
| Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s) | 50            | 60            | 70            | 80            |
| Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)                     | 15            | 18            | 21            | 24            |

| EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT                                                                                 |               |                |                |                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|----------------|----------------|
| Díjcsomag neve                                                                                                                           | UNI00.90 Mbps | UNI00.100 Mbps | UNI00.150 Mbps | UNI00.200 Mbps |
| Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)                                                                                                       | 90            | 100            | 150            | 200            |
| Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)                                                                                                      | 90            | 100            | 150            | 200            |
| Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)                                                                                                    | 90            | 100            | 150            | 200            |
| Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s)  | 90            | 100            | 150            | 200            |
| Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)                      | 27            | 30             | 45             | 60             |
| Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)                                                                                                   | 90            | 100            | 150            | 200            |
| Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s) | 90            | 100            | 150            | 200            |
| Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)                     | 27            | 30             | 45             | 60             |

| EGYSÉGES INTERNET-HOZZÁFÉRÉS SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓ TÁBLÁZAT                                                                                |                |                |                |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|
| Díjcsomag neve                                                                                                                          | UNI00.300 Mbps | UNI00.400 Mbps | UNI00.500 Mbps | UNI00.1000 Mbps |
| Kínált letöltési sebesség (Mbit/s)                                                                                                      | 300            | 400            | 500            | 1000            |
| Kínált feltöltési sebesség (Mbit/s)                                                                                                     | 300            | 400            | 500            | 1000            |
| Garantált letöltési sebesség (Mbit/s)                                                                                                   | 300            | 400            | 500            | 1000            |
| Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központon elérhető szolgáltatók között (Mbit/s) | 300            | 400            | 500            | 1000            |

|                                                                                                                                          |     |     |     |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|------|
| Garantált letöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)                      | 90  | 120 | 150 | 300  |
| Garantált feltöltési sebesség (Mbit/s)                                                                                                   | 300 | 400 | 500 | 1000 |
| Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a belföldi adatkicserélő központok elérhető szolgáltatók között (Mbit/s) | 300 | 400 | 500 | 1000 |
| Garantált feltöltési sebesség az előfizetői hozzáférési pont és a nemzetközi adatkicserélő központok között (Mbit/s)                     | 90  | 120 | 150 | 300  |

| Minden díjcsomagra egységesen vonatkozó feltétel                                       |                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Csomagban foglalt adatforgalom (le- és feltöltés, GB)                                  | korlátlan                                            |
| Túlforgalmazás kezelése                                                                | -                                                    |
| Több saját eszköz közötti megosztás lehetősége (van / nincs)                           | van                                                  |
| Felhasználási módok (igénybe vehető, nem vehető igénybe, feltételekkel vehető igénybe) | Az alábbi felhasználási módokra vonatkozó feltételek |
| Web-böngészés                                                                          | igénybe vehető                                       |
| VoIP                                                                                   | igénybe vehető                                       |
| Chat alkalmazások                                                                      | igénybe vehető                                       |
| Közösségi oldalak                                                                      | igénybe vehető                                       |
| Fájlcserélő alkalmazások                                                               | igénybe vehető                                       |
| Videómegosztó alkalmazások                                                             | igénybe vehető                                       |
| Online TV                                                                              | igénybe vehető                                       |
| Egyéb                                                                                  | igénybe vehető                                       |
| Éves szintű időbeni rendelkezésre állás (%)                                            | 99,5%                                                |
| Csomagveszteség (%)                                                                    | 1% alatt                                             |
| Hibajavítás megkezdésének ideje                                                        | a bejelentéstől számított 12 órán belül              |
| A hiba kijavításának ideje                                                             | a hibajavítás megkezdésétől számított 12 órán belül  |

### **Telephelyek közti adathálózat szolgáltatás**

#### **A szolgáltatás leírása**

Szolgáltató jelen ÁSZF 1. sz. mellékletben részletezett UN25, UN50, UN100 szolgáltatásait az egyedi kialakítási igényeknek megfelelően kombinálva nyújtja telephelyek közti adathálózat szolgáltatását.

A szolgáltatás adatátviteli szempontból két típusú lehet:

- kizárólag telephelyek közti adatkommunikációs megoldás kialakítása,
- telephelyek közti adatkommunikáció kialakítása és központi publikus internet elérése.

A telephelyeket összekötő adathálózat kialakítása digitális mikrohullámú és/vagy optikai szálak kapcsolatokon keresztül valósul meg. Szolgáltató mikrohullámú és/vagy optikai szálak bekötéseken keresztül belső adathálózati hozzáférési pontot épít ki előfizető telephelyére, melyhez Ethernet technológiával csatlakoztatja előfizető helyi hálózatát. A telephelyenkénti műszaki, vonalminőségi kialakítás az egyedi igények és megállapodások alapján eltérő lehet.

Szolgáltató a telephelyeket hálózatába az adott helyszínhez legközelebb lévő alkalmas bázisállomásra köti be és központi géptermben végződött (Budapest XIII., Victor Hugo u.), ahol egy központi routereszköz segítségével – dedikált VLAN kialakítása mellett – rendezi a kapcsolatokat egy hálózatba.

Központi publikus internet hozzáférés esetén a telephelyek a központi routerberendezésen keresztül jutnak ki a világhálóra egy közös sávszélesség igénybevétele mellett.

Szolgáltató az előfizetett módon konfigurálja a központi routerberendezést, a telephelyek közti forgalom így nem jut ki a publikus internetre illetve az internet irányú forgalmak minden telephely esetén közös tűzfal szabályok mellett bonyolódnak.

A szolgáltatási szerződés megkötése, illetve annak minden módosítása írásban történik.

A telephelyek közötti adathálózat szolgáltatás az alábbi partner cégek szolgáltatásait tartalmazhatja:

- ACE Telecom Kft.
- Znet Telekom Kft.

#### **A szolgáltatás használatához szükséges szoftver és hardver eszközök**

##### **Szoftver**

Az előfizetőnek rendelkeznie kell egy olyan programcsomaggal, amely tartalmazza az internet hálózati szolgáltatás igénybevételéhez szükséges felhasználói programokat.

### **Hardver**

A szolgáltatás bármely, szükség esetén a hírközlési hatóság engedélyével rendelkező, megfelelő szoftver-elemekkel ellátott, egyénileg a kereskedelemben beszerezhető számítástechnikai berendezések segítségével vehető igénybe. A szolgáltatás átadása 10/100/1000 Ethernet interfészen keresztül valósul meg.

Szolgáltató feladata a szolgáltatás átadási interfészig történő eljuttatásához szükséges valamennyi berendezés telepítése, valamint az ehhez szükséges kábelezés. Az előfizető által használt berendezések, valamint a szolgáltató által telepített berendezések közötti összeköttetés nem a szolgáltató feladata.

Előfizető a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges használatára bocsátott technikai eszközök szolgáltató általi felszerelésében köteles együttműködni és a szerződés hatálya alatt felelősséget vállalni a hivatkozott eszközök rendeltetésszerű használatáért és épségben való megőrzéséért. Előfizető a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt végberendezések és technikai eszközök teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – felelősséggel tartozik.

Az előfizető köteles a szolgáltató által előzetesen megjelölt időpontra helyiségeit, a szolgáltatás fogadására alkalmas állapotban telepítés céljából a szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ennek megtörténteig a szolgáltató a munkavégzést megtagadhatja. A munkahely rendeltetésszerű állapotban tartásáért, a munka-, baleset-, tűz- és vagyonvédelmi szabályok betartásáért mindenkor az előfizető felelős.

Az előfizetőt terhelik a helyszínen szükséges szerelési munkálatok, valamint a Szolgáltatás eredeti telepítése után az előfizető részéről felmerülő esetleges egyéb változtatások költségei.

### **Egyedi feltételek**

A szolgáltatási szerződés megkötése előtt minden esetben szükséges egyedi felmérést (rálátás vizsgálatot) végezni, melyet a szolgáltató ingyenesen biztosít. Szolgáltató nem vállal felelősséget a más WLAN szolgáltatók ugyanazon ellátottsági területen telepített WLAN berendezéseinek működéséből adódó szolgáltatás minőség romlásáért.

A szolgáltatás létesítését minden esetben egyedi szerződéskötés előzi meg. A szolgáltatás minden esetben az előzetes felmérés alapján egyedi feltételekkel valósul meg.

### **Alvállalkozók**

A szolgáltató a szolgáltatás kiépítéséhez alvállalkozót is igénybe vehet. Az igénybejelentés/szerződés aláírásával előfizető hozzájárul ahhoz, hogy a szolgáltató az előfizető által igényelt szolgáltatás kiépítéséhez szükséges hozzáférés, adapter vagy router telepítéséhez az adatait az alvállalkozóinak a feladat elvégzése céljából átadja.

### **Az előfizetői hozzáférési pont helye**

A szolgáltatás átadási pontja a végberendezés ügyfél oldali interfésze. Az előfizetői hozzáférési pont az egyes végpontokon a szolgáltató által biztosított végberendezésnek meghatározott fizikai csatlakozója, amelyhez az előfizető a hálózatát csatlakoztatja. (A csatlakoztatható végberendezéseknek minden esetben meg kell felelni az adott országban érvényes, a biztonságos üzemeltetésre vonatkozó szabványokban szereplő előírásoknak, valamint a csatlakoztathatóság fizikai feltételének. Menedzselt szolgáltatás esetén a végberendezések a szolgáltatás részét képezik.

### **A szolgáltatás igénybevehetőségének földrajzi korlátai**

A szolgáltatás Magyarország területén – a mikrohullámú technológia révén – fizikai és üzleti megfontolások alapján építhető ki és a létesített végpontokon vehető igénybe.

### **A szolgáltatás minőségi célértékei**

A szolgáltatás minőségi mutatói a szolgáltatás alapjait képező szolgáltatások - jelen ÁSZF I. mellékletben – megadott egyéb szolgáltatás típusok alapján értelmezendők az egyedi kialakítás függvényében.

**Díjak**

A díjak nettó díjak, nem tartalmazzák az ÁFA-t.

| Szolgáltatás megnevezése                                                                                                                  | Nettó havidíj |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>UN25 internet szolgáltatás</b>                                                                                                         |               |
| UN25.10M                                                                                                                                  | 16 000 Ft     |
| UN25.20M                                                                                                                                  | 20 000 Ft     |
| UN25.30M                                                                                                                                  | 24 000 Ft     |
| UN25.40M                                                                                                                                  | 32 000 Ft     |
| UN25.50M                                                                                                                                  | 40 000 Ft     |
| UN25 internet szolgáltatás egyszeri díj                                                                                                   | 35 000 Ft     |
| UN25 internet szolgáltatási végpont áthelyezési díj                                                                                       | 35 000 Ft     |
| <b>UN50 internet szolgáltatás</b>                                                                                                         |               |
| UN50.10 Mbps                                                                                                                              | 38 000 Ft     |
| UN50.20 Mbps                                                                                                                              | 55 000 Ft     |
| UN50.30 Mbps                                                                                                                              | 62 000 Ft     |
| UN50.40 Mbps                                                                                                                              | 71 000 Ft     |
| UN50.50 Mbps                                                                                                                              | 80 000 Ft     |
| UN50 internet szolgáltatás egyszeri díj                                                                                                   | 50 000 Ft     |
| UN50 internet szolgáltatási végpont áthelyezési díj                                                                                       | 50 000 Ft     |
| <b>UNI00 internet szolgáltatás*</b> <small>*Az UNI00 árak tájékoztató jellegűek, a szolgáltatás nem tipizálható listaáras termék.</small> |               |
| UNI00.10 Mbps                                                                                                                             | 60 000 Ft     |
| UNI00.20 Mbps                                                                                                                             | 90 000 Ft     |
| UNI00.30 Mbps                                                                                                                             | 100 000 Ft    |
| UNI00.40 Mbps                                                                                                                             | 110 000 Ft    |
| UNI00.50 Mbps                                                                                                                             | 120 000 Ft    |
| UNI00.60 Mbps                                                                                                                             | 150 000 Ft    |
| UNI00.80 Mbps                                                                                                                             | 170 000 Ft    |
| UNI00.100 Mbps                                                                                                                            | 200 000 Ft    |
| UNI00.150 Mbps                                                                                                                            | 260 000 Ft    |
| UNI00.200 Mbps                                                                                                                            | 300 000 Ft    |
| UNI00.300 Mbps                                                                                                                            | 340 000 Ft    |
| UNI00.400 Mbps                                                                                                                            | 480 000 Ft    |
| UNI00.500 Mbps                                                                                                                            | 520 000 Ft    |
| UNI00.1000 Mbps                                                                                                                           | 600 000 Ft    |
| UNI00.10-80 Mbps szolgáltatás egyszeri díj                                                                                                | 70 000 Ft     |
| UNI00.100-1000 Mbps szolgáltatás egyszeri díj                                                                                             | 200 000 Ft    |
| UNI00.10-80 Mbps szolgáltatás végpont áthelyezési díj                                                                                     | 70 000 Ft     |
| UNI00.100-1000 Mbps szolgáltatás végpont áthelyezési díj                                                                                  | 200 000 Ft    |
| <b>Egyéb díjak</b>                                                                                                                        |               |
| ÁSZF nyomtatott formában történő rendelkezésre bocsátásának díja                                                                          | 1 000 Ft      |
| Kiszállási díj                                                                                                                            | 12 600 Ft     |
| Technikusi óradíj                                                                                                                         | 12 600 Ft     |
| Mérnöki óradíj                                                                                                                            | 27 000 Ft     |
| Visszakapcsolási díj                                                                                                                      | 1 500 Ft      |
| Telefonos ügyfélszolgálaton folytatott beszélgetés felvételének nem első alkalommal történő rendelkezésre bocsátási díja                  | 2 000 Ft      |
| Átírás díja                                                                                                                               | 5 000 Ft      |





**2. sz. melléklet**  
Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményei a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint:

| Hálózati szolgáltatásminőségi mutatók megnevezése                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Vállalt célértékek |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| a 12 §. (1) bekezdés a) pontja szerint az Eszr. 5. § (5) bekezdésében előírt 15 napos határidő vonatkozásában a szolgáltatás igénybevételét lehetővé tevő új előfizetői hozzáférési pont létesítésének és a szolgáltatásnyújtás megkezdésének az előfizetői szerződés létrejöttétől számított, a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában vállalt határideje napokban (egy napnál rövidebb határidő esetén órában); | 15 nap             |
| a 12 §. (1) bekezdés b) pontja szerint az Eszr. 2. § c) pontja szerinti hibabejelentés alapján lefolytatott hibaelhárításnak a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje órában kifejezve, összhangban az Eszr. 9. § (3) bekezdésében foglaltakkal;                                                                                                                                          | 72 óra             |
| 12 §. (1) bekezdés c) pontja szerint a bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének a vizsgálati tervben meghatározott mérések száma szerinti esetek 80%-ában teljesítendő határideje napokban kifejezve, összhangban az Eht. 138. §-ával;                                                                                                                                                                                          | 30 nap             |
| a 12 §. (1) bekezdés d) pontja szerint a szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása, százalékban kifejezve;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 98%                |
| a 12 §. (1) bekezdés e) pontja szerint a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén                                                                                                                                                                                                              | 80%                |

### 3. sz. melléklet

#### Hálózat használati irányelvek

Az ACE Telecom Kft. internet szolgáltatását igénybe vevő előfizetőknek – a nemzetközi gyakorlatnak megfelelően – a szolgáltatás használata során az alábbi elvekhez kell igazodniuk:

1. Adatok jogosulatlan megszerzése és az erre irányuló magatartás nem megengedett, és a szolgáltatásból való azonnali kitiltáshoz vezethet.
2. Jogosulatlanul megszerzett, illetve szerzői jogokat sértő adatok, anyagok a szolgáltató szerverén történő tárolása, hálózatán való továbbítása nem megengedett.
3. A szolgáltatás igénybevétele során nem adhatnak hamis, elavult, vagy félrevezető információkat.
4. Tekintettel kell lenni a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra.
5. Nem megengedett magatartások, amelyek:
  - bárkit törvényellenes cselekmény elkövetésére bátorítanak vagy bujtogatnak,
  - szexuális, erőszakos vagy trágár tartalmuk miatt megbotránkozást keltenek,
  - pontatlanságuk, kétértelműségük, túlzó mivoltuk, hanyagságuk vagy bármi más miatt félrevezetők,
  - súlyos vagy széles körű ellenállást váltanak ki,
  - becsmélők és megálázók,
  - faji, vallási vagy politikai ellentéteket szítanak,
  - egészségre ártalmas anyagok használatára bátorítanak,
  - elfogadhatatlan mértékű félelem- vagy nyugtalanságérzetet keltenek,
  - bárkinek a magánéletét vagy a nyugalma indokolatlanul zavarják,
  - az előfizető által kínált szolgáltatás tartalmáról vagy áráról bárkit félrevezetően tájékoztatnak.
6. Az olyan információk, melyek teljesen vagy részben gyerekekhez és fiatalkorúakhoz szólnak, nem tartalmazhatnak szexuális tevékenységekre való utalásokat, valamint olyan tartalmú anyago(ka)t, amelye(ke)t tisztességes szülők nem engednék meg, hogy gyermekük tudomására jusson.
7. Bármely szolgáltatás által közölt információk és az általuk hordozott nézetek nem zavarhatják meg a gyermekek, fiatalkorúak, értelmi fogyatékosok vagy bármilyen más, gondnokság alatt álló személyek magánéletét vagy nyugalma, tekintettel az ilyen gondnokság alatt álló személyek különleges védelmének szükségességére.
8. Tilos a szolgáltatásokat valamely törvényt, szabályozást, szabványt, nemzetközi egyezményt vagy díjszabást sértő módon használni.
9. Tilos bármely olyan hálózat, szerver, webhely, adatbázis vagy Internet szolgáltató (beleértve az ingyenesen elérhető szolgáltatásokat is) szabályait vagy szolgáltatási irányelveit megsérteni, amelyet az ügyfél a szolgáltató hálózatán keresztül ér el.
10. Tilos bármely számítógép, illetve számítógép-hálózat biztonságát támadni, gyengíteni, rombolni, illetve más felhasználó jogosultságát jogosulatlanul használni.
11. Tilos bármely internetes végpontra, illetve hálózati eszközre történő jogosulatlan behatolás, vagy erre irányuló bármilyen próbálkozás.
12. Tilos bármely internetes végpont, illetve hálózati eszköz működésének megzavarása vagy szándékos túlterhelése (Denial of Service) a szolgáltató hálózatából vagy annak igénybevételével.
13. Tilos más felhasználót meggátolni abban, hogy használja a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokat.
14. Tilos számítógépes vírusok, férgek szándékos terjesztése, illetve a terjesztéssel való fenyegetés.
15. Az Irányelvek (más szó) megsértését jelenti és a szolgáltatás azonnali felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezheti, ha valaki a szolgáltató hálózatán olyan tevékenységet folytat, amely jogszabályt sért.
16. Egyik felhasználó sem gyűjthet adatokat egy másik felhasználóról, az általa forgalmazott információkról, az érintett felhasználó tudta és hozzájárulása nélkül.
17. Tilos az ügyfeleknek a hálózaton áthaladó adatokat megfigyelni, lehallgatni (sniffing).
18. A szolgáltató bizonyos esetekben (pl. biztonsági incidensek kezelésekor, műszaki hiba elhárítása érdekében) jogosult ilyen forgalomfigyelést végezni, de ezt az információt csak az eredeti cél (pl. számítógépes betörés megakadályozása, hibaelhárítás) megvalósítására használhatja fel. Ugyanakkor a szolgáltató számlázás és biztonságtechnikai okokból bizonyos, a felhasználók adatforgalmára vonatkozó információt rendszeresen naplóz, de ezeket a naplóban rögzített információkat is csak az eredeti cél megvalósítására használhatja fel.
19. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit nagy terjedelmű vagy nagy mennyiségű levelek, illetve kéretlen kereskedelmi üzenetek (együttesen spam) küldésére használni. Ilyennek minősülhetnek többek között a kereskedelmi reklámok, tájékoztató bejelentések, karitatív kérések, aláírásgyűjtések és politikai vagy vallási röpiratok. Hasonló tartalmú üzeneteket csak akkor szabad küldeni, ha valaki ezeket kifejezetten igényli (pl. elektronikus kereskedelmi törvény).

20. Tilos a szolgáltató hálózatát vagy szervereit kéretlen, nagy mennyiségű, illetve kereskedelmi elektronikus levelekre való válaszok begyűjtésére használni. Tilos a szolgáltató hálózatán igénybe vett, illetve az ügyfél által nyújtott bármely szolgáltatást a előző pontban (ezt értelemszerűen át kell írni) leírt módon reklámozni.
21. Tilos hamisítani, illetve megtévesztés céljából a levél fejlécét megváltoztatni vagy törölni. Mivel azonban számos vírus, féreg, illetve spam küldő ezen tilalom ellenére meghamisítja a feladó címét, ezért tilos automatikus figyelmeztetést küldeni a feladónak vagy a címzettnek a vírus, féreg, illetve spam eltávolításával, eldobásával kapcsolatban, amennyiben a feladó vagy a címzett nem a szolgáltató saját ügyfele.
22. Tilos számos kópiát küldeni azonos vagy nagyon hasonló levelekből. Ugyancsak tilos igen hosszú üzenetek vagy fájlok küldése egy címzettnek a levelező szerver, illetve a felhasználói hozzáférés megbénítása szándékával (mail bombing).
23. Tilos küldeni, illetve továbbítani "hólabda" leveleket (chain letters: üzenet, amelyben olyan felhívás van, hogy a címzett küldje tovább az üzenetet másoknak), vagy hasonló üzeneteket, függetlenül attól, hogy ezekben folyamodnak-e vagy sem pénzért, illetve egyéb értékért, valamint függetlenül attól, hogy a címzettek kívánnak-e vagy sem ilyen leveleket kapni, kivéve, ha a címzett előzetesen hozzájárult az ilyen levelek küldéséhez.
24. Az osztott erőforrásokra vonatkozó irányelvek

A szolgáltató Internet szolgáltatása osztott erőforrásokra épül. Ezeknek az erőforrásoknak a túlzott (indokolatlan mértékű) igénybevétele vagy ezekkel való visszaélés, akár egy előfizető részéről is, minden más felhasználó számára negatív hatást válthat ki. A hálózati erőforrásokkal való visszaélések leronthatják a hálózat teljesítményét, és az Irányelvekbe (helyett valami) ütköznek. Az ilyen visszaélések a szolgáltatás felfüggesztését, illetve megszüntetését eredményezhetik.

25. Nyílt rekurzív névszerver létesítése

Előfizető vállalja, hogy amennyiben saját névszerver üzemeltetést kíván végezni, annak technikai hátterét biztosító személyzet ismeri a globális domain név rendszert. Az üzemeltetést pedig oly módon végzi, hogy az még gondatlanságból se veszélyeztesse az internet hálózat számára fontos globális rendszer működőképességét. Ilyen veszélyforrás a nyílt (azaz bárki számára szabadon használható) rekurzív névszerver (Open Recursive DNS) üzemeltetése, amely lehetővé teszi az esetleges támadók számára harmadik személy szolgáltatásának lebénítását (DoS). Ez még inkább igaz abban az esetben, ha az így létrehozott szerver DNSSEC lekérdezéseket is képes végezni. Ezért előfizetőnek biztosítani kell, hogy nyílt rekurzív névfeloldás szolgáltatást a fenti technikai ismeret birtokában csak akkor üzemeltet, ha garantálni tudja, hogy a támadó jelleggel érkező kérések kiszűrésére eljárást alkalmaz, és kapcsolatfelvételi lehetőséget biztosít az ilyen támadások esetére, ezeket a kéréseket pedig soron kívül orvosolja. Ezen kívül ilyen szándékról a szolgáltatót előre értesíti és vele folyamatosan és szorosan együttműködik az üzemeltetés alatt.