

# **A ZALASZÁM Kft.**

## **Általános Szerződési Feltételei**

### **Internet, VoIP és IPTV szolgáltatások igénybevételére**

Készítés dátuma: 2002. november 14.  
Utolsó módosítás: 2012. február 20.  
Hatályos: 2012. március 23-tól

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG .....</b>	<b>4</b>
1.1. A szolgáltató neve, címe .....	4
1.2. Ügyfélszolgálat elérhetősége.....	4
1.3. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége .....	4
<b>2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI .....</b>	<b>4</b>
2.1. Az előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó eljárás .....	4
2.2. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai .....	4
2.3. A szerződés tartalmi elemei .....	5
2.4. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai .....	5
2.5. Egyéni előfizetői nyilatkozat.....	6
<b>3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA .....</b>	<b>6</b>
3.1. A szolgáltató szolgáltatásai .....	6
3.2. Előfizetői hozzáférési pont létesítése .....	6
3.3. Előfizetői végberendezés csatlakoztatásának feltételei .....	7
<b>4. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE, BIZTONSÁGA .....</b>	<b>7</b>
<b>5. SZÜNETELÉSEK, KORLÁTOZÁSOK.....</b>	<b>7</b>
5.1. A szolgáltatás mind az előfizető, mind a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet .....	7
5.2. Az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama.....	8
5.3. A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, a díjfizetés mértéke .....	8
5.4. Az előfizetői szerződés korlátozása .....	9
<b>6. ÜGYFÉLKAPCSOLAT, HIBAELHÁRÍTÁS, PANASZKEZELÉS, JOGVITÁK .....</b>	<b>9</b>
6.1. Ügyfélszolgálat működtetése .....	9
6.2. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése .....	9
6.3. Panaszkezelés.....	11
6.4. Felügyeleti szervek és elérhetőségük .....	11
<b>7. DÍJAK, DÍJSZABÁS, DÍJFIZETÉS, SZÁMLÁZÁS, KÁRTÉRÍTÉS, KÖTBÉR .....</b>	<b>12</b>
7.1. Díjak, díjszabás .....	12
7.2. Egyszeri díjak.....	12
7.3. Rendszeres díjak.....	12
7.4. Elszámolási időszakok .....	12
7.5. Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások.....	12
7.6. A díjfizetés és számlázás módja és ideje.....	12
7.7. Vagyonbiztosíték .....	13
7.8. Kártérítés, kötbér.....	13
<b>8. A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI .....</b>	<b>15</b>
<b>9. SZERZŐDÉSEK IDŐTARTAMA .....</b>	<b>16</b>
9.1. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről.....	17
9.2. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről .....	17
9.3. Előfizetői szerződés módosítás feltételei .....	19
9.4. Az átírás és áthelyezés teljesítésének határideje .....	20
<b>10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG .....</b>	<b>20</b>
10.1. Adatkezelés .....	20
10.2. Adatvédelem .....	27
10.3. Adatszolgáltatás .....	27
<b>11. AZ ELŐFIZETŐ NYILATKOZATAI .....</b>	<b>29</b>
11.1. Általános rendelkezések .....	29
11.2. Az egyéni előfizetőkre vonatkozó rendelkezések .....	29

**Mellékletek:**

- |                    |                           |
|--------------------|---------------------------|
| 1. számú melléklet | Szolgáltatás típusok      |
| 2. számú melléklet | Szolgáltatások díjszabása |
| 3. számú melléklet | ZipFone percdíjak         |
| 4. számú melléklet | Etikai kódex              |

## 1. ÁLTALÁNOS ADATOK, ELÉRHETŐSÉG

### 1.1. A szolgáltató neve, címe

A Szolgáltató neve: Zalaszám Informatika Kft.  
Cégjegyzékszám: 20-09-060557  
Székhely: 8900 Zalaegerszeg, Mártírok útja 53.

A továbbiakban: szolgáltató

### 1.2. Ügyfélszolgálat elérhetősége

A szolgáltató mindenkor aktuális ügyfélszolgálati helyeinek felsorolása, címe, elérhetősége és működési rendje a <http://internet.zalaszam.hu> weboldalon található. Emellett a szolgáltató központi ügyfélszolgálati irodája és elérhetőségei az alábbiak:

Zalaszám ZiPpont  
E-mail: [ugyfel@zalaszam.hu](mailto:ugyfel@zalaszam.hu)  
Telefon: 92/502-502  
Telefon a személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási idején túl: 92/502-502, vagy 30/234-0388

A személyes ügyfélszolgálat elérhetősége: 8900 Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 36.  
A személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: HP 8:00-17:00  
Telefonos ügyfélszolgálat: H- V: 8:00-22:00  
A fenti időpontokon kívül üzenetrögzítő.

### 1.3. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége

Az Általános Szerződési Feltételek hozzáférhető az ügyfélszolgálati hely(ek)en valamint a <http://internet.zalaszam.hu> címen.

## 2. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS FELTÉTELEI

### 2.1. Az előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó eljárás

Az igénylőnek, aki az Internet szolgáltatást igénybe kívánja venni, szerződést kell kötnie a szolgáltatóval, amely szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díját. Az Internet szolgáltatás igénybevételére szóló szerződés egyedi előfizetői szerződésből és általános szerződési feltételekből áll. Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza az előfizető adatait, valamint az igénybevett szolgáltatáscsomag megjelölését és leírását.  
Az előfizetői szerződést írásban kell megkötni.

### 2.2. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai

2.2.1. Az igénylő személyesen az ügyfélkapcsolati helyen, szóban, E-mailben vagy írásban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, az ehhez szükséges eszközökről, ezek műszaki paramétereiről.

A szolgáltató ügyfélkapcsolati helyeit a szerződés, valamint jelen ÁSZF 1. fejezete tartalmazza.

#### 2.2.2. Szerződéskötés

Írásbeli megrendelés esetén:

Írásbeli megrendelés esetén a szolgáltató a megrendelés kézhezvételét követő 10 napon belül egyedi szolgáltatási szerződés megküldésével tájékoztatja az előfizetőt a szerződés tárgyát képező

szolgáltatás megvalósításáról. Az előfizetőnek az egyedi szolgáltatási szerződést annak kézhezvételét követő 10 napon belül kell aláírva, (cégszerűen aláírva) visszaküldeni a szolgáltatónak.

A szerződés beérkezését követően a szolgáltató a szerződés általa aláírt példányának megküldésével/átadásával igazolja a szolgáltatói jogviszony létrejöttét.

Szóbeli megrendelés esetén:

Szóbeli megrendelés esetén a megrendelés időpontjában az előfizető és a szolgáltató megállapodnak az egyedi szolgáltatási szerződés megkötésének feltételeiben. A mindkét szerződő fél által aláírt, cégszerűen aláírt szerződés a szolgáltatóhoz való visszaérkezés napján lép hatályba.

A szerződéskötés megtagadható, ha az igénylőnek korábbi szerződéséből tartozása maradt fenn, jogvita van folyamatban, valamint ha a korábbi szerződés egy éven belül rendkívüli felmondással szűnt meg.

### 2.3. A szerződés tartalmi elemei

- a.) a Szolgáltató neve, címe, az ügyfélszolgálat és hibabejelentő szolgálat elérhetősége, nyitvatartási rendje, illetve internetes honlapjának a címe,
- b.) az Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye illetve székhelye,
- c.) természetes személy Előfizető esetén az Előfizető születési neve, születési helye és ideje, illetve amennyiben az Előfizető nem személyesen jár el, hanem a szerződés aláírt példányát postai vagy elektronikus úton továbbítja, személyi igazolványának a száma,
- d.) ha a természetes személy Előfizető korlátozottan cselekvőképes, az utólag fizetett díjú szolgáltatásokra vonatkozó Egyedi előfizetői szerződésnek a törvényes képviselőnek a b.) és c.) pontban foglalt adatait is tartalmaznia kell,
- e.) nem természetes személy Előfizető esetén az Előfizető cégjegyzékszám, vagy más nyilvántartási száma, valamint az Előfizető bankszámlaszám, a
- f.) az Előfizető hozzájárulása az Eht. 157. § (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott célokból eltérő felhasználásához,
- g.) az Egyedi előfizetői szerződés tartama,
- h.) a szolgáltatás megkezdésének, illetve a csatlakozás kiépítésének határideje,
- i.) az előfizetői hozzáférési pont létesítési helye, az Előfizető hívószáma, és az ahhoz csatlakozó távközlő berendezések jellege és darabszáma,
- j.) a természetes személy, illetve kkv. nyilatkozata arról, hogy a szolgáltatást egyéni, vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni,
- k.) az igényelt szolgáltatás(ok) felsorolása,
- l.) a szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja,
- m.) a szerződés megszűnésének feltételei, valamint utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a szolgáltatás szüneteltetésének, korlátozásának feltételeit,
- n.) utalás az ÁSZF azon pontjaira, mely a szerződésszegés jogkövetkezményeit tartalmazzák, így különösen a szolgáltatás minőségére, szüneteltetésére vonatkozó rendelkezések megszegése esetén az Előfizetőt megillető jogokat, a díjvisszatérítés rendjét, az előfizetői kötbér mértékét,
- o.) a hibabejelentések megtételének, számlapanaszok bejelentésének lehetséges módjai, utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a hibabejelentések és számlapanaszok elintézési rendjét, a karbantartási szolgáltatások biztosítására vonatkozó információkat,
- p.) a szerződésmódosítás feltételei, az Előfizető jogai szerződésmódosítás esetére,
- q.) tájékoztatás arról, hogy jogvita esetére az előfizető jogosult a vitát hatóság elé terjeszteni, továbbá utalás arra, hogy az ÁSZF mely pontjai tartalmazzák a hatáskörrel rendelkező hatóságok pontos megnevezését, továbbá elérhetőségük megjelölését,
- r.) tételes számlamelléklet igénylésére vonatkozó nyilatkozat,
- s.) a szerződéskötés helye és időpontja,
- u.) az ÁSZF elérhetősége, valamint az Előfizető azon nyilatkozata, hogy az Egyedi előfizetői szerződésben foglaltakat megismerte és elfogadja.

### 2.4. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai

#### 2.4.1. A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei

A szolgáltató a szolgáltatást Magyarországon nyújtja.

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltétele az előfizetői szerződés megkötése, valamint, hogy az előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal és a szolgáltatástípus-leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel.

A forgalom szolgáltató hálózatában történő áramlása és belső útvonala nem tartozik az előfizető hatáskörébe.

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak átengedheti.

Az előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében harmadik személyre ruházza át.

Az előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik. Az előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A szolgáltató köteles az előfizető jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A szolgáltató az előfizető jelszavát csak az előfizetővel közli.

Az előfizető köteles a jelen ÁSZF 4. számú mellékletében részletezett Internet etikai kódexben előírtakat betartani.

#### 2.4.2. A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai

- A szolgáltatás-típusoknak megfelelően a szolgáltatás elérhetőségének különös feltételeit, korlátait az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák (1. sz. melléklet).
- A szolgáltató 18 év életkort be nem töltött természetes személlyel nem köt előfizetői szerződést.
- A szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetében csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgáltat (pl. Mikronet, ZipNet, ZipFone, ADSL, ZIpdsl, ZiPtv szolgáltatás). A földrajzi területeket a szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a szolgáltató ügyfélszolgálatán, ezen belül a <http://internet.zalaszam.hu> honlapon is folyamatosan elérhető.

### 2.5. Egyéni előfizetői nyilatkozat

Természetes személy előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor a szerződésen megjelölve köteles nyilatkozni, kis- és középvállalkozás pedig nyilatkozhat arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként, vagy üzleti, intézményi előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető a nyilatkozatot kizárólag írásban, a nyilatkozat tartalmát bizonyító okirat hiteles másolatával együttesen vonhatja vissza, vagy módosíthatja.

## 3. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS TARTALMA

### 3.1. A szolgáltató szolgáltatásai

Internet hozzáférési szolgáltatás  
ZipFone helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás (VoIP)  
ZipFone helyhez kötött telefonszolgáltatás (VoIP)  
ZipTV Interneten nyújtott digitális műsorelosztás (IPTV)  
E-mail  
Szerver hosting (Co-location)  
Web hosting

A szolgáltatások részletes leírását az ÁSZF 1. számú melléklete tartalmazza.

### 3.2. Előfizetői hozzáférési pont létesítése

A Szolgáltató a létrejött előfizetői szerződés előfizető számára történő visszaküldésétől számított 30 napon belül (célérték) kiépíti a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges állandó hozzáférési pontot, amelyen az előfizető a szolgáltatást az előfizetői szerződés tartama alatt igénybe veheti. A kiépítés a Szolgáltatónak felróható okok miatt 30 napnál több időt nem vehet igénybe. Nem minősül késedelmes teljesítésnek, ha az Előfizető az előzetesen egyeztetett időpontban a helyszíni szerelés feltételeit nem biztosítja.

A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a csatlakozó berendezések biztosítására.

### **3.3. 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 megfelelő minőségtanúsítással

Az előfizető szavatolja, hogy az előfizetői 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 lévő vezetékzszakasz, vagy hálózat és távközlési végberendezés meghibásodásából, nem megfelelő beállításából, a nem engedélyezett végberendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredően a szolgáltatónak vagy harmadik személynek okozott károkért.

Az előfizető számítógépében a hardverek okozta károkért a szolgáltató nem vállal felelősséget.

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

A szolgáltatások minőségi célértékeit, azok értelmezését és mérésének módszerét az egyes szolgáltatástípusok leírását tartalmazó 1. számú melléklet tartalmazza. A rendelkezésre állás csak teljes naptári hónapra vonatkozik, töredék hónapra nem.

A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az egyedi szerződésben és az egyes szolgáltatás-típusok leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek, kivéve, ha a hálózat hozzáférési szerződéseiben a vele kapcsolatba kerülő szolgáltatók ennél alacsonyabb értéket vállalnak. Ebben az esetben a tény és a vállalt célértéket a szolgáltató ügyfélszolgálatán közzéteszi és erről egy esetleges változás esetén az ügyfeleket értesíti.

## **5. SZÜNETELÉSEK, KORLÁTOZÁSOK**

### **5.1. A szolgáltatás mind az előfizető, mind a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.**

5.1.1. A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén.

A szolgáltató a szolgáltatást szüneteltetheti hálózat-átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása, bővítés vagy más ehhez kapcsolódó tevékenységek elvégzése céljából. A szolgáltató a szolgáltatás szüneteléséről legalább 15 nappal előbb írásban értesíti az előfizetőt. A szünetelés időtartama alkalmanként nem haladhatja meg az 5 napot. Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele.

A szünetelés időtartamára az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli, az előre fizetett díjat a legközelebbi számlában jóvá kell írni. A szünetelés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

5.1.2. A mindkét fél érdekkörén kívül eső okból bekövetkező szünetelés

A mindkét fél érdekkörén kívül eső okból (Vis major) bekövetkező szünetelés esetén a teljesítés lehetlenné válásának szabályait kell alkalmazni.

#### 5.1.3. Szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt:

- 5.1.3.1. Az előfizető kérheti a szolgáltatás határozott időre történő szünetelését a szolgáltatótól. Az előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását a szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő legfeljebb 30 napon belül teljesíti, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.
- 5.1.3.2. Amennyiben az előfizető a részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti ki, úgy a szolgáltató felszólítja póthatáridő megadásával a fizetés teljesítésére és egyidejűleg közli, hogy a póthatáridő lejártát követően fizetés nem teljesülés esetén a szolgáltatást korlátozhatja. Amennyiben az előfizető a díjtartozást ki egyenlíti, úgy a szolgáltató a befizetési igazolás bemutatását követő 1 munkanapon belül köteles a szüneteltetést megelőző állapotot visszaállítani.
- 5.1.3.3. Amennyiben az előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe (pl. a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol), hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen általános szerződési feltételek 4. számú mellékletét képező etikai kódexben foglaltakat megszegi, úgy a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti.

A szüneteltetés minden esetben a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart.

Amennyiben a szolgáltatás folyamatosan szüneteltetett állapota a 90 napot meghaladja, úgy a szolgáltató jogosult a szerverén felgyűlt elektronikus leveleket törölni.

#### 5.1.4. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

#### 5.1.5. Vis major

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, mindkét fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis major) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését. Ilyen körülmények: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet vagy más szükséghelyzet, elemi csapás, árvíz, tűzvész, villámcsapás, illetve más természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

### 5.2. Az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama

Az egyéni előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama 6 hónap, egyéb előfizetőnél 3 hónap.

ADSL, ZnPdsl szolgáltatás esetén szüneteltetésre nincs lehetőség.

### 5.3. A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, a díjfizetés mértéke

Ha a szolgáltatás a 5.1.3 pontban leírtak alapján szünetel, az előfizetőt csak csökkentett díj fizetésére lehet kötelezni, amely mértékét a 2. számú melléklet tartalmazza.



#### 5.4. Az előfizetői szerződés korlátozása

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az előfizető egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

- a. Amennyiben az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van és az Előfizető a Szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott. Amennyiben az Előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, illetve a díjtartozás kiegyenlítését követően a visszakapcsolási igényt a Szolgáltatónak jelzi, úgy a Szolgáltató köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségi vagy más jellemzőinek csökkentését vagy szüneteltetését a befizetés igazolás bemutatását követő 1 munkanapon belül megszüntetni.
- b. Amennyiben az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.
- c. Amennyiben az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- d. Amennyiben az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet, illetve hajt végre, mint például: mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (e-mail és proxy szerverek, nyomtatók, és egyéb hardvereszközök)

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

#### 6.1. Ügyfélszolgálat működtetése

A Szolgáltató az Előfizetők és felhasználók részére ügyfélszolgálatot működtet, amelyek meghatározott helyét és nyitvatartási idejét az 1.2. pont tartalmazza.

Az előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit, reklamációját az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, e-mail-en vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően - indokolt esetben - írásban vagy e-mail-en válaszol. A szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl számlareklamációt nem fogad el.

#### 6.2. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése

6.2.1. A szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos. Jelen ÁSZF-ben a hibabejelentő-szolgálat és az ügyfélszolgálat azonos jelentésű kifejezések

Az ügyfélszolgálati szolgáltatás addig áll a használó rendelkezésére, amíg az előfizető a jelen ÁSZF-nek megfelelően fizeti az Internet szolgáltatás díját.

6.2.2. A szolgáltató köteles ügyfélszolgálatot működtetni napi 24 órában folyamatosan, évi 365 (366) napon, ahol az előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását.

6.2.3. A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsített hibát annak bejelentésétől legfeljebb 108 órán belül kijavítani. Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására

rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az Előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

6.2.4. Az előfizető a hibát az ügyfélszolgálati helyeken, címeken, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be. A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdheti a hibabehatárolást.

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

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

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

Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy:

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba kijavítását megkezdte;
- c) A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósan bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani. Ennek megfelelően a hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 108 órát, a 2012. június 30. napját követően bejelentett hibák esetében pedig a 72 órát. Ellenkező esetben a szolgáltató a havidíj egy napra vetített összeg kétszeresének megfelelő mértékig díjcsökkentést nyújt.

6.2.6. Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentésnek az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a 9.2.2. „B” pontban foglaltak szerint felmondani.

6.2.7. Ha az előfizető a 6.2.1 pontban meghatározott, az ügyfél-azonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentését a díjfizetési határidő lejárta előtt nyújtja be a szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.

6.2.8. Ha a szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja, vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben előfizetői díjtartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem térít vissza.

#### 6.2.9. Vis maior

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

6.2.10. A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. A szolgáltató - amennyiben a szolgáltató a beszélgetést rögzítette - a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig (de legfeljebb a szerződés lejártáig) tárolja.

6.2.11. Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény tartalmazza.

### 6.3. Panaszkezelés

Ha az előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a területileg illetékes Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságot kérheti, hogy az nyilatkozzék a szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat. Az előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti.

Az előfizető a szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év.

Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság (Zalaegerszegi Városi Bíróság) kizárólagos illetékességét kötik ki.

### 6.4. Felügyeleti szervek és elérhetőségük

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető a fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

#### **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság**

1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 375-7777, Telefax: (1) 356-5520,  
email cím: [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

#### **Média és Hírközlési Biztos**

1525 Budapest, Pf.: 75. Telefon: (1) 457-7141, Telefax: (1) 457-7105

#### **Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség**

1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4999

#### **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Nyugat-dunántúli Regionális Felügyelőség Zala Megyei Kirendeltsége**

Zala Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24. Telefon: (92) 510-530, Telefax: (92) 510-641,  
Email: [fogyved\\_nydf\\_zalaegerszeg@nfh.hu](mailto:fogyved_nydf_zalaegerszeg@nfh.hu)

Az előfizetői jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság (Zalaegerszegi Városi Bíróság) kizárólagos illetékességét kötik ki.

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

### **7.1. Díjak, díjszabás**

A szolgáltató az egyes szolgáltatás-típusok alapul vételével, azok elemei felhasználásával képzett szolgáltatáscsomagok árát – a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi árszabályozás rendelkezései figyelembe vételével – szabadon állapítja meg.

### **7.2. Egyszeri díjak**

Az egyszeri díjakat a 2. számú melléklet tartalmazza.

### **7.3. Rendszeres díjak**

Az előfizető havi előfizetési díjat fizet a szolgáltatásért. A havi előfizetési díjakat a 2. számú melléklet tartalmazza.

### **7.4. Elszámolási időszakok**

Az előfizető havi, negyedéves, féléves, éves, elszámolási időszakot választhat.

A negyedéves, féléves, éves elszámolási időszak esetén az előfizetőt a 2. számú mellékletben meghatározott kedvezmények illetik meg.

### **7.5. Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások**

7.5.1. Amennyiben az előfizető a szolgáltató valamely szolgáltatását feltételhez kötött kedvezmény igénybevételével veszi igénybe, a kedvezmény igénybevételének feltétele, hogy az előfizetői szerződés hatályaba lépésétől számított, 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 mondhatja fel.

Az előfizető oldalán felmerülő oknak számít az előfizetői díjfizetés elmulasztása miatt bekövetkező felfüggesztés is.

7.5.2. Amennyiben az előfizető a 7.5.1. pontban meghatározott feltételt nem teljesíti, úgy az előfizető által igénybe vett feltételes kedvezményt előfizető elveszti, és annak teljes összegét köteles a szolgáltató számára megfizetni.

7.5.3. A kedvezményt tartalmazó előfizetői szerződés aláírása egyben tartozás elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

7.5.4. A szolgáltató által nyújtott kedvezmény igénybevételére kizárólag előfizető jogosult.

### **7.6. A díjfizetés és számlázás módja és ideje**

#### **7.6.1. A díjfizetés alapja**

A díjfizetés az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatás szerinti díj alapján történik.

A rendszeres előfizetési díjak a 7.4. pont szerinti elszámolási időszak elején esedékesek a kiállított számla alapján, kivéve, ha az egyedi előfizetői szerződések ettől eltérő megállapodást tartalmaznak.

#### **7.6.2. Az előfizetés módja**

Az előfizető a díjtáblázat szerinti előfizetési díjat a szolgáltatási szerződésben meghatározott elszámolási időszakra vonatkozóan előre köteles számla alapján megfizetni.

Az előfizető számláját a következő módon rendezheti:

- az előfizető részéről átutalással;
- felhatalmazó levél alapján csoportos beszedési megbízással;
- postai csekken történő befizetéssel;
- Sodexo, Accor Services, Chequé Déjeuner Internet utalványokkal
- az ügyfélszolgálati pénztárba történő befizetéssel.

A befizetés határideje a számlán feltüntetésre kerül. A számlát a szolgáltató a befizetési határidő előtt legalább 8 nappal köteles előfizető részére megküldeni.

A szolgáltató a számlát az előfizetői szerződésben meghatározott szerződő fél nevére állítja ki, és az ott meghatározott címre küldi ki. Ha az előfizető hónap végéig nem kap számlát, azt be kell jelentenie az ügyfélszolgálaton.

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 PTK szerinti késedelmi kamat.

Amennyiben az előfizető számlájának kiegyenlítésével késedelembe esik, a beérkező fizetések mindenkor a korábban kiállított számlák tőkeösszegének és az ezekre vonatkozó késedelmi kamatoknak a kiegyenlítésére kerülnek felhasználásra.

VoIP telefon és domain név szolgáltatás esetén havidíj továbbá az adatforgalomtól függő díj, amely havonta utólag, a szolgáltató által mért adatok alapján, számla ellenében fizetendő.

### 7.6.3. Forgalmi adatok megismerése

Az előfizető kérésére a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatását.

Az előfizető kérésére a szolgáltató a fenti adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen átadja. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a szolgáltató érdekkörében felmerülő körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekezdett, a szolgáltató a fenti adatokat előfizető kérésére korlátlan számú alkalommal, nyomtatott formában, díjmentesen átadja az előfizető számára.

## 7.7. Vagyoni biztosíték

Amennyiben az előfizető egy éven belül kétszer 15 napos fizetési késedelembe esik, szolgáltató jogosult az előfizetőt vagyoni biztosíték nyújtását kérni. A vagyoni biztosíték összege megegyezik az adott előfizető által a felhívást megelőző 6 hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az előfizetői szolgáltatási díj átlaga alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. 45 napos fizetési késedelem esetén a szolgáltató jogosult díjigényét a vagyoni biztosíték összegéből kielégíteni.

Amennyiben előfizető nem nyújt vagyoni biztosítékot a szolgáltató jogosult a szerződést 60 napos felmondási idővel megszüntetni.

Előfizető köteles a szerződés időtartama alatt a vagyoni biztosíték összegét folyamatosan a szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben a vagyoni biztosíték összegéből a szolgáltató díjhátralék címén levonást eszközöl, az előfizető köteles a biztosíték összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül kiegészíteni.

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

## 7.8. Kártérítés, kötbér

7.8.1. A szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. Ez az érték, amellyel az előfizető meglévő vagyona a szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

- 7.8.2. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
- 7.8.3. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg kétszerese.
- 7.8.4. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a 7.8.3. pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.
- A Szolgáltató a kötbért havi, vagy annál rövidebb díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az előfizető számláján egy összegben jóváírja. Az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben, a kötbér jóváírását követően előálló túlfizetéssel megegyező összegben visszafizeti, amennyiben a túlfizetés összege 100 Ft-nál magasabb.
- Egyhavinál hosszabb díjfizetési kötelezettség esetén a szolgáltató a kötbért a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül helyesbítő számlán írja jóvá az előfizetőnek. Az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az előfizető választása szerint az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre, a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az előfizető részére egy összegben, a kötbér jóváírását követően előálló túlfizetéssel megegyező összegben visszafizeti, amennyiben a túlfizetés összege 100 Ft-nál magasabb.
- 7.8.5. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az előfizető vállalja, hogy a szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.
- 7.8.6. A szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkor hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.
- 7.8.7. Az Internet hozzáférés részeként az előfizető által használatba vett technikai eszközök, illetve berendezések használatával kapcsolatosan az előfizető köteles gondoskodni a szolgáltatás működéséhez szükséges technikai feltételekről. Az előfizető köteles a szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghezvigye. Az előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a szolgáltató számlája alapján köteles az előfizető a szolgáltató számára megfizetni. Az előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében – helyt állni.
- 7.8.8. Amennyiben az Internet szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató (pl. helyi távközlési szolgáltató vagy műsorelosztó) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a szolgáltató vállalja azt, hogy erről mind az érintett szolgáltatót, mind az előfizetőt értesíti.

7.8.9. Az Ügyfélszolgálat a szolgáltató előfizetői által elérhető segítő szolgáltatása, amely lehetővé teszi, hogy az előfizetők bejelenthessék az Internet szolgáltatással kapcsolatos problémáikat. A szolgáltató képviselője, ha ez lehetséges, azonnal szóban válaszol a feltett kérdésekre. Szükség szerint egyeztetett időpontban visszahívja és tájékoztatja az előfizetőt. A szolgáltató képviselője az ügyfél tájékoztatásával egyidejűleg mindent megtesz annak érdekében, hogy az előfizető problémájára a lehető leggyorsabban válasz, illetve megoldás szülessen.

## 8. A SZÁMHORDOZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

A Szolgáltató biztosítja Előfizetőinek a számhordozhatóságot azon társszolgáltatók tekintetében, amelyekkel erre hálózati szerződést kötött. Ha az Előfizető – a felhasználás földrajzi helyének megváltoztatása nélkül – másik helyhez kötött telefon szolgáltatót választ, akkor a Szolgáltatónál használt földrajzi vagy nem földrajzi telefonszámát átviheti az új szolgáltatóhoz, amennyiben ennek feltételei fennállnak.

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

Az Előfizető az átadó szolgáltatónál fennálló előfizetői szerződésében szereplő összes számra külön vagy az előfizetői szerződésben értékesített számtartomány egységekre egészben kérheti a számhordozást. Összefüggő ISDN számtartomány hordozása csak egészben kérhető.

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

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

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

a.) Ha az Előfizető természetes személy:

- (i) magyar állampolgár esetében személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány
- (ii) nem magyar állampolgár esetében útlevel és lakcímét igazoló tartózkodási engedély, vagy más hatósági igazolvány,
- (iii) valamint mindkét esetben az Előfizető döntése és hozzájárulása alapján olyan hatósági igazolvány vagy engedély, amely alapján az átadó szolgáltató őt az eredeti előfizetői szerződés megkötésekor azonosította;

b.) Ha az Előfizető gazdálkodó szervezet, valamint oktatói munkaközösség:

- (i) 30 napnál nem régebbi cégkivonat vagy vállalkozói igazolvány,
- (ii) a cégjegyzésre jogosult aláírási címpéldánya,
- (iii) az eljáró képviselő személyi igazolványa, és
- (iv) meghatalmazás, ha nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el;

c.) Ha az Előfizető költségvetési szerv, társasház, valamint egyéb szervezet:

- (i) a szervezetet, szervet illetve társasházat nyilvántartásba vevő bíróság vagy hatóság által kiállított eredeti okirat, vagy általa vezetett nyilvántartás hiteles másolata, illetve a hatósághoz beadott létesítő okirat(ok), amely tartalmazza legalább a szervezet, szerv, illetve társasház nevét, székhelyét és képviselőjét, a képviselet módját, amennyiben ilyen adatot nyilvántartanak,
- (ii) a szervezet adóhatósági nyilvántartásba vételét igazoló eredeti okirat, amennyiben e nyilvántartásba vétele kötelező,
- (iii) az eljáró képviselő személyi igazolványa,
- (iv) meghatalmazás, amennyiben nem a képviseleti joggal felruházott személy jár el. Az azonosításhoz használt okiratokról, okmányokról az előfizető írásbeli engedélye nélkül másolat nem készíthető.

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

A számhordozási igény teljesítését az átvevő szolgáltató az átadó szolgáltatótól előfizetői hurok átengedésével együtt vagy e nélkül vállalhatja. Az előfizetői hurok átengedésével együtt megvalósuló számhordozás esetén az előfizetői hurok átengedésének és a szám átadásának időpontját az Előfizető érdekében a szolgáltatók kötelesek egyeztetni.

Az átvevő szolgáltató köteles az Előfizető számhordozási igényéről az igény bejelentésének időpontját követő 2 munkanapon belül a Szolgáltatót, mint átadó szolgáltatót értesíteni.

Az átadó szolgáltató köteles a számhordozási igény elfogadásáról, illetőleg az elutasításáról és annak indoklásáról az átvevő szolgáltatónak az értesítés kézhezvételét követő 2 munkanapon belül válaszolni. Amennyiben az átadó szolgáltató a megadott határidőn belül nem válaszol, azt a számhordozási igény elfogadásának kell tekinteni.

A számhordozási igényt az átvevő szolgáltatónak a szerződés megkötésétől számított 8 munkanapon belül kell teljesítenie, kivéve, ha a felajánlott időablakok közül az Előfizető ennél későbbi időpontot jelöl meg, vagy ha a számhordozás előfizetői hurok átengedésével együtt a külön jogszabályban foglaltak szerint valósul meg. Az Előfizető és az átvevő szolgáltató közötti előfizetői szerződés hatálybalépésének feltétele a számhordozás megvalósulása, amelynek pontos időpontjáról (nap, óra) az átvevő szolgáltató a számhordozást követő első számlalévellel együtt írásban köteles tájékoztatni az Előfizetőt. A számhordozási szolgáltatás igénybevétele esetén, a számatadási időablak leteltét követően a telefonszolgáltatást az átvevő szolgáltató nyújtja az Előfizető részére a közöttük létrejött előfizetői szerződésben foglaltaknak megfelelően. A szám átadására kijelölt időablak nem lehet több 4 óránál.

Az átadó szolgáltató a számhordozási igényt csak abban az esetben tagadhatja meg, ha az Előfizetőnek a Szolgáltatóval szemben lejárt számlatartozása vagy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb lejárt tartozása áll fenn, vagy a számhordozást kérő Előfizető nem azonosítható. Az Előfizetőnek az átadó szolgáltatóval szemben a számhordozási igény bejelentésének időpontjában fennálló számlatartozása lejártá válik. E számlatartozást az Előfizető a számhordozás kezdeményezésekor egyenlítheti ki. Abban az esetben, ha a hordozást jóváhagyó nyilatkozat kiállítását követően jut az átadó szolgáltató tudomására, lesz esedékes, illetve keletkezik ilyen követelés, az átvevő szolgáltató köteles együttműködni az átadó szolgáltatóval a számlatartozás ki-egyenlítése érdekében.

Az Előfizető és az átvevő szolgáltató közötti előfizetői szerződés a számhordozás műszaki megvalósulásával lép hatályba. Ezzel egyidejűleg az Előfizetőnek a Szolgáltatóval fennálló szerződése megszűnik, vagy módosul. Az Előfizető tudomásul veszi, hogy az átvevő szolgáltatóval megkötött előfizetői szerződése alapján az igénybevett szolgáltatások tekintetében az előfizetői jogviszony tartalmáért, a szolgáltatás nyújtásáért, és a felszámított díjakkért és a saját hálózatában felmerült hibákért az átvevő szolgáltató tartozik felelősséggel. A Szolgáltatót nem terheli felelősség azért a kárért, mely abból adódott, hogy az Előfizető által választott átvevő szolgáltató a szerződés létrejöttéről nem/vagy késedelmesen tájékoztatta a Szolgáltatót, így a szolgáltatás az Előfizető által kért időponttól nem volt elérhető. Az átvevő szolgáltató köteles az Előfizető hozzájárulásának megfelelően a hordozott előfizetői számnak az előfizetői nyilvántartásban, valamint a tudakozóban való közzétételéről gondoskodni.

Az Előfizető jogosult a hordozott számot más szolgáltatóhoz tovább hordozni, más szolgáltató alatt értve bármely előző szolgáltatót is.

A hordozott számra vonatkozó előfizetői szerződés megszűnése esetén a szabaddá váló előfizetői szám használati joga és az ezzel összefüggő kötelezettségek mindaddig az átvevő szolgáltatónál maradnak, amíg a szám nem rendelhető új Előfizetőhöz. A szabaddá váló előfizetői szám 3 hónapig nem rendelhető új Előfizetőhöz. A 3 hónap elteltét követően a megszűnt hordozott előfizetői szám használati joga visszakerül a számot tartalmazó számmező kijelölési engedélyének jogosultjához, amikor a szám újra Előfizetőhöz rendelhetővé válik.

A Szolgáltató VoIP szolgáltatás igénybevétele esetén díjmentesen, egyéb esetben helyi hívásdíj ellenében hívható ügyfélszolgálaton keresztül biztosítja a hívó fél számára annak a lehetőségét, hogy a hívás megkezdése előtt tájékozódni tudjon arról, hogy hívás melyik szolgáltató hálózatában végződik és annak mennyi a tarifája.

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

## **9. SZERZŐDÉSEK IDŐTARTAMA**



Az előfizetői szerződés köthető határozott és határozatlan időtartamra.

A határozott idejű szerződés legkisebb időtartama szolgáltatásonként az alábbi lehet:

- bérelt vonali szerződés: 1 év
- MikroNet szerződés: 1 év
- ZipNet szerződés: 1 hónap
- ZipFone szerződés: 1 év
- ADSL szerződés: 1 év
- ZiPtv szerződés: 1 év

A határozott idejű szerződés a határozott időtartam végén szűnik meg. Amennyiben az előfizető a szolgáltatást tovább akarja igénybe venni, új szerződést kell kötni.

### **9.1. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről**

Az előfizető a határozatlan idejű szerződést bármikor, indoklás nélkül, legalább 8 napos felmondási határidővel írásban jogosult felmondani. Az előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. nap, vagy a felmondásban megjelölt nap, ha az a 8 napos felmondási időt meghaladja.

A szerződés előfizető részéről történő felmondása az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Határozott vagy határozatlan idejű szerződést az előfizető a szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

### **9.2. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről**

9.2.1. Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 9.2.2. „A” és „B” pontban meghatározottak kivételével 60 nap. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban köteles megküldeni.

9.2.2. „A”, A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem szünteti meg. A szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését különösen veszélyeztető cselekmény, ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy
- c) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- d) az előfizető a szolgáltatás használata során a jelen ÁSZF 4. számú mellékletét képező internet etikett elnevezésű dokumentumban foglaltakat megszegi és ezt a felszólításban megjelölt határidő alatt sem szünteti meg.

„B”, A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. 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 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás megszerzéséig

vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

9.2.3. 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 szolgáltató haladéktalanul értesíti az előfizetőt.

9.2.4. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben küldi meg az előfizető részére, amennyiben a szolgáltató rendelkezik az e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal.

A felmondás tartalmazza:

- felmondás indokát
- felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját
- ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását a 9.2.3. pontban foglaltakról.

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

9.2.6. A szolgáltató jogosult az előfizető szolgáltatását korlátozni, és az előfizetői szerződést 15 napos hatállyal felmondani:

- Amennyiben az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- Amennyiben az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

A szerződés ilyen formában történő megszüntetése nem mentesíti az előfizetőt a tényleges használat díjainak megfizetése alól.

9.2.7. Az előfizetői szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnése, illetve az egyéni előfizető halála esetén.

9.2.8. Az előfizetői szerződés megszűnését követően a szolgáltató az előfizetővel csak abban az esetben köt új előfizetői szerződést, ha az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi előfizetői szerződés megszűnését nem az előfizető hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta. Ha az előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlített ki, és a szerződést a szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az előfizető korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

9.2.9. Az előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követő 12 hónap letelte után az előfizető e-mail címét / e-mail címeit a szolgáltató újra felhasználhatja. Az előfizető a szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.

9.2.10. A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az előfizető túlfizetése a következő számlán jóváírásra kerül, illetve személyesen az ügyfélszolgálaton felvehető. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem fizet vissza.

9.2.11. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételére. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy e végberendezéseket, illetve technikai eszközö-

zöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a szolgáltató rendelkezésére. Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 napon belül saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a véberendezések értékének teljes körű megtérítésére.

### 9.3. Előfizetői szerződés módosítás feltételei

#### Változás az előfizető adataiban

Az előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csőd-eljárásról a szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni.

Az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért a szolgáltató nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől.

#### Átírás (Változás az előfizető személyében)

Szolgáltató az előfizető kérésére módosítja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés, vagy jogutódlás következtében változás következik be.

#### Áthelyezés (Az előfizetői hozzáférési pont változása)

Ha az előfizető a szerződésben meghatározott előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül kívánja megváltoztatni - amennyiben az műszakilag is megvalósítható - a szolgáltató köteles azt teljesíteni. Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 30 napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

#### 9.3.1. A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása, az előfizető erről történő tájékoztatása

A szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételeket bizonyos feltételek esetén (pl. jogszabály módosulás esetén) egyoldalúan módosítani. Ekkor a szolgáltató köteles az Általános Szerződési Feltételek megváltozásáról a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az előfizetőt írásban értesíteni, és a módosítást az ügyfélszolgálatán közzétenni. Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A szolgáltató előfizető-értesítési kötelezettségének következőképpen tehet eleget:

- Közvetlen, írásbeli értesítéssel (értesítés levélben)

Az értesítés minden esetben tartalmazza a következőket:

- utalást az ÁSZF módosítására
- a módosítások hatályba lépésének időpontját
- a módosítások rövid leírását
- a közzétett ÁSZF elérhetőségét
- ha a szolgáltató az előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét.

A szolgáltató a módosított ÁSZF-et elfogadottnak tekinti, amennyiben az előfizető az értesítést követő 15 napon belül írásban nem jelenti be, hogy a módosítást nem fogadja el.

A szolgáltató nem köteles az előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek módosulásáról értesíteni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételeket nem érinti.

A szerződés módosítása alól kivételt képez a díjak változtatása, amelyre a szolgáltató - a tisztességtelen gazdasági tevékenység tilalmáról szóló mindenkor hatályos jogszabályok keretei között - jogosult.

A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével módosulhatnak, valamint a szolgáltatás díját a szolgáltató jogosult év elején és év közben is egyoldalúan módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- hálózat műszaki korszerűsítése,
- jogszabály módosulása.

#### **9.4. Az átírás és áthelyezés teljesítésének határideje**

Az átírás teljesítési határideje

Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számított 30 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbérre kötelezhető, melynek összegét a Szolgáltatónak a kötbérigény jogosságának megállapítását követően kibocsátott számlán kell jóváírnia. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az előfizetőnek vagy a kérelemben megjelölt jogutódjának az átíráskor díjtartozása volt.

Az áthelyezés teljesítési határideje

Az Szolgáltató az Előfizető azon írásbeli kérelmének, amely a Szolgáltatás helyének a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belüli megváltoztatására irányul, annak kézhezvételétől számított 30 (harminc) napon belül eleget tesz, amennyiben a kérelem teljesítésének nincs akadálya. Amennyiben az áthelyezés jelen pontban foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 30 (tizenöt) napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszűnésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel. Az áthelyezés esetén fizetendő díj összege jelen Általános Szerződési Feltételek 2. mellékletében található.

MikroNet, ZipNet összeköttetés és ADSL alapú hozzáférés esetén a hozzáférési pont nem áthelyezhető, kivéve, ha erről Szolgáltató és Előfizető egyedi feltételekkel külön megállapodik.

A Szolgáltató a közvetítőválasztás útján elérhető Szolgáltatások vonatkozásában nem vállal határidőt az áthelyezésre.

A határozott időtartamra, valamint akciós értékesítés során megkötött előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésének lehetőségéről a felek egyedileg állapodnak meg.

## **10. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG**

### **10.1. Adatkezelés**

#### **10.1.1. Általános rendelkezések**

A Szolgáltató az Előfizető személyes adatait a hatályos adatvédelemre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően az érintett előfizető hozzájárulása vagy törvény elrendelése alapján kezeli.

Az Eht. 129. § (6) bekezdés f) pontja alapján az Előfizető az Egyedi előfizetői szerződés megkötésekor nyilatkozik arról, hogy hozzájárul-e az Eht. 157.§. (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatoknak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ben meghatározott céloktól eltérő felhasználásához.

A Szolgáltató különösen az alábbiakhoz kéri az előfizető nyilatkozatát:

- a.) előfizetői névjegyzékhez,
- b.) a forgalmi adatokon kívüli helymeghatározó adatok nyújtásához,
- c.) hírközlési szolgáltatások értékesítése, és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez,
- d.) tételes számla igényléséhez,
- e.) egyéni előfizetői minőségre vonatkozó nyilatkozat,
- f.) közvetlen üzletszerzéshez, tájékoztatáshoz, közvélemény- és piackutatáshoz,
- g.) a hívószámkieljesítéshez és hívásátírányításhoz.

#### 10.1.2. A Szolgáltató által kezelt előfizetői adatok

A Szolgáltató az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos, alábbiakban felsorolt adatokat kezeli az itt meghatározott célból és ideig, kivéve, ha jogszabály ettől eltérően rendelkezik.

Az adatkezelés minden esetben az előfizető, mint érintett hozzájárulása alapján, az elektronikus hírközlési szolgáltatás teljesítése céljából szükséges. „KÖTELEZŐ” alatt olyan adatokat értünk, melyek kezelése elengedhetetlen a szolgáltatás nyújtása érdekében, amennyiben ezek kezeléséhez nem járul hozzá az előfizető, úgy az előfizetői szerződés nem köthető meg.

Adat megnevezése	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogcíme*	Az adatkezelés időtartama
1. Előfizető neve, lakóhelye, tartózkodási helye, illetve székhelye	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és megőrzése	KÖTELEZŐ a) Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év
2. Természetes személy előfizető neve, születési neve, születési helye és ideje	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli törvény szerinti bizonylat és	KÖTELEZŐ a) Eht. 129. § (5) bekezdés a) pont és 157. § (2) bekezdés b) Eht. 159/A. § c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év c) A szerződés megszűnését követő 8 év

	megőrzés		
3. Korlátozottan cselekvőképes természetes személy előfizető esetén a törvényes képviselőjének neve, lakóhelye, tartózkodási helye, születési neve, születési helye és ideje	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ a) Eht. 129. § (6) bekezdés a) pont b) Eht. 159/A.	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év
5. Előfizető számlázási címe (amennyiben eltér a lakhelytől/ tartózkodási helytől)	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ a) Eht. 129. § (6) bekezdés a) pont b) Eht. 159/A. §	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év
6. A szolgáltatásra irányadó díjak és egyéb kapcsolódó díjak, költségek (pl. belépési díj, szerelési költség) mértéke, a díjak megfizetésének ideje, módja	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 129. § (6) bekezdés h) pont	A szerződés megszűnéséig illetve a díjtartozás elévüléséig
7. Természetes személy előfizető személyi igazolvány száma, anyja neve	Az előfizetői jogviszonyt érintő nyilatkozatok esetében növeli a személyazonosság igazolásának biztonságát, csökkenti a személyes adatokkal való visszaélés lehetőségét, segíti a nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen dokumentumok felismerését.	ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnését követő 1 évig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
8. Előfizető e-mail címe a) mint kapcsolattartási lehetőség b) mint az előfizetői állomás azonosítója	a) Az előfizetői szerződés teljesítésének az elősegítésére irányuló együttműködés b) Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	a) telefon szolgáltatás igénybevételére irányuló szerződés esetén: ÖNKÉNTES, az érintett hozzájárulása b) Internet szolgáltatás igénybevételére irá-	a) A szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig b) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés),

		nyuló szerződés esetén: KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 157. § (2) bekezdés b) pont	
9. Kapcsolattartó személy/ meghatalmazott személyazonosító adatai: név, születési név, lakóhely, anyja neve, születési helye és ideje, személyigazolvány száma	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérés	ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása	A szerződés megszűnéséig, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
10. Előfizetői állomás száma vagy egyéb azonosítója (ügyfélazonosító)	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés b) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
11. Az előfizető címe (az előfizetői végberendezés felszerelésének helye) és az állomás típusa	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ a) Eht. 129. § (6) bekezdés a) pont b) Eht. 159/A. §	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év
12. Elszámolási időszakban elszámolható összes egység száma	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés d) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés)
13. Hívó és hívott előfizetői számok	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmükre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ a) Eht. 129. § (6) bekezdés a) pont b) Eht. 159/A. §	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) A szerződés megszűnését követő 1 év
14. A hívás vagy egyéb szolgáltatás típusa, iránya, kezdő időpontja és a lefolytatott beszélgetés időtartama, illetőleg a továbbított adat terjedelme, valamint a szolgáltatás igénybevételekor	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat	KÖTELEZŐ a) Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont c) Számviteli törvény	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) Az adatok keletkezésétől számított 1 év c) A számla keltétől számított 8 év

használt készülék egyedi azonosítója (IMEI), IP hálózatok esetén az alkalmazott azonosítók	törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében c) Számviteli bizonylat megőrzése		
15. Hívás vagy egyéb szolgáltatás dátuma	a) Számlázás, díjak beszedése, szerződés figyelemmel kísérése b) Az adatkérésre külön törvény szerint jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, valamint nemzetbiztonsági szolgálat törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából, a kérelmekre történő adatszolgáltatás érdekében	KÖTELEZŐ a) Eht. 157. § (2) bekezdés f) pont b) Eht. 159/A. § (1) bekezdés d) pont	a) A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés), b) Az adatok keletkezésétől számított 1 év
16. Díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 157. § (2) bekezdés h) pont	Az adott számlakövetelés Eht. 143. § (2) bekezdés szerinti elévüléséig
17. Tartozás hátrahagyása esetén az előfizetői szerződés felmondásának eseményei	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ 2003. évi C. tv. 157. § (2) bekezdés i) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés),
18. Az előfizetők és felhasználók részéről igénybe vehető egyéb, nem elektronikus hírközlési szolgáltatásra, így különösen annak számlázására vonatkozó adatok	Számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, az előfizetői szerződés figyelemmel kísérése	KÖTELEZŐ Eht. 157. § (2) bekezdés j) pont	A szerződés megszűnését követő 1 év (elévülés),
19. Előfizető hozzájárulása szerinti egyéb személyes adatok	Tájékoztatás, tudományos, közvélemény- és piackutatás, valamint közvetlen üzletszerzés (direkt marketing) tevékenység	ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása	A szerződés időtartama alatt, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig
20. Az Előfizető által kapcsolattartás céljából megadott mobil hívószáma	Kapcsolattartás	ÖNKÉNTES az érintett hozzájárulása	A szerződés időtartama alatt, illetve az érintett hozzájárulásának visszavonásáig

### 10.1.3. Előfizetői listák, névjegyzékek, címtárak

10.1.3.1. A Szolgáltató az előfizető adatait a nyomtatott vagy elektronikus telefonkönyv, előfizetői lista, címtár vagy tudakozó adatállományában az előfizető által visszajuttatott előfizetői szerződésben és feltüntetett, vagy az előfizető által a szóbeli szerződéskötés során tett nyilatkozatának megfelelő adatkezelési mód szerint veszi fel. Választható adatkezelési módok:

a.) nyílt adatkezelés: az előfizető hozzájárul ahhoz, hogy adatai a névjegyzékben megjelenjenek és adatairól a tudakozó tájékoztatást nyújtson,



- b.) részleges címet tartalmazó adatkezelés: az előfizető kérheti, hogy címe csak részben (házsám nélkül) szerepeljen a névjegyzékben,
- c.) rejtett adatkezelés: az előfizető kérheti, hogy adatairól a tudakozó tájékoztatást adjon, de az adatai a telefonkönyvben ne jelenjenek meg,
- d.) titkos adatkezelés: az előfizető adatait sem a névjegyzékben (nyomtatott vagy elektronikus telefonkönyvben), sem a tudakozóban nem közli a Szolgáltató.

10.1.3.2. Amennyiben az előfizető nem választ az adatkezelési módok közül, illetve arra vonatkozóan nem tesz nyilatkozatot, a Szolgáltató az előfizető távbeszélő állomását nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon (titkos állomásként) kezeli.

10.1.3.3. Az előfizető az adatokra vonatkozó korábbi nyilatkozatát bármikor módosíthatja. A Szolgáltató az előfizető kérésére az előfizetői adatokat nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon kezelendő adattá minősíti át. Amennyiben az előfizető ezt nem számcserével kéri, a Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy a korábbi nyilvános számot – az átminősítés időpontja után – a tudakozóban nyilvánosság számára nem hozzáférhető módon kezeli és a megjelenő telefonkönyvben nem jelenti meg. Az átminősítést a Szolgáltatótól írásban kell kérni.

10.1.3.4. Titkos állomás nem titkossá az előfizető írásbeli kérésére bármikor átminősíthető.

10.1.3.5. Nem minősül titkos állomásnak, ha az előfizető úgy rendelkezik, hogy távbeszélő állomásának adatait a Szolgáltató a telefonkönyvben nem teheti közzé, azonban a tudakozó szolgálat adatairól tájékoztatást adhat.

10.1.3.6. Az előfizetői névjegyzék adattartalmát képezik az előfizető azonosításához feltétlenül szükséges adatok, továbbá az előfizető hozzájárulása alapján megjeleníthető alábbi adatok:

a.) azonosításhoz szükséges adatok: az előfizető neve, az előfizetői hozzáférési pont (felszerelési hely) címe és az előfizető kapcsolási száma

b.) előfizető hozzájárulása esetén az alábbi adatokat tartalmazhatja:

- (i) előfizető lakcíme, székhely (ha az a felszerelési helytől eltér),
- (ii) az előfizetői hívószámhoz tartozó végberendezés felhasználási módja (telefon/fax),
- (iii) egyéni előfizető díjmentesen kérheti a neve után a foglalkozása és iskolai végzettsége, szakképzettsége feltüntetését, legfeljebb 24 karakter hosszúságig,
- (iv) egyéni előfizető díjmentesen kérheti az általa megadott egy mobil rádiótelefon-hálózati előfizetői hívószám feltüntetését,
- (v) előfizető e-mail címe, WEB címe feltüntetését kérheti,
- (vi) az előfizető által megjelölt más használó adatainak felvételét nem tagadhatja meg, ha az adatkezeléshez a használó is hozzájárulását adta.

10.1.3.7. A névsorba az előfizető kérésére, az általa megadott tartalommal felvett adatokért a Szolgáltató nem tartozik felelősséggel.

10.1.3.8. Bármely adatkezelési mód választása díjtalan, annak módosítása esetén a Díjszabásban meghatározott díjat kell fizetni.

10.1.4. Az előfizetői adatok felhasználása közvetlen üzletszerzési (direkt marketing) vagy tájékoztatási célra

10.1.4.1. Az elektronikus hírközlési szolgáltató az Eht. 157. §-ának (2) bekezdésében foglalt adatállományon kívüli adatainak kezeléséhez, illetve az adatállományban szereplő adatainak az Eht-ban meghatározott céloktól eltérő felhasználásához, így különösen saját üzletszerzési céljából történő adatkezeléshez, köteles megkérni az előfizető hozzájárulását. Nem minősül saját üzletszerzési célú felhasználásnak, ha a Szolgáltató az Általános Szerződési Feltételeinek módosításáról tájékoztatja az előfizetőt az Eht. 132.§-a értelmében.

- 10.1.4.2. A szolgáltató az előfizető adatait harmadik személynek csak az előfizető hozzájárulása esetén adhatja át közvetlen üzletszerzés (direkt marketing), közvélemény- vagy piackutatás, tájékoztatás céljából, valamint tudományos célból.
- 10.1.4.3. Az előfizető a szerződéskötés során kérheti, hogy a szolgáltató a névjegyzékben felüntesse, hogy személyes adatai nem használhatók fel közvetlen üzletszerzési célra.
- 10.1.4.4. Az emberi beavatkozás nélküli, automatizált hívórendszer vagy előfizetői kapcsolat létrehozására szolgáló más automatizált eszköz az előfizető tekintetében csak akkor alkalmazható közvetlen üzletszerzés, tájékoztatás, közvélemény- és piackutatás céljára, ha ehhez az előfizető előzetesen hozzájárult. A hozzájárulást az előfizető bármikor visszavonhatja. A már meglévő előfizetői hozzájárulás esetén a szolgáltató az előfizetői hozzájárulást megadottnak tekintheti, de kizárólag saját hasonló termékek vagy szolgáltatások tekintetében és csak akkor, ha az előfizető elektronikus elérhetőségi adatait a szolgáltató a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően szerezte meg.
- 10.1.4.5. A Szolgáltató vagy e körben az általa megbízott harmadik személy az előfizető részére a közvetlen üzletszerződés módszerével - így különösen postai úton vagy e-mail címre történő elektronikus levelezéssel, vagy azzal egyenértékű más egyéni kommunikációs eszköz útján - saját gazdasági tevékenységével kapcsolatos reklámot akkor közölhet, ha ahhoz az előfizető előzetesen egyértelműen és kifejezetten hozzájárult.

Az előfizető kifejezett hozzájárulása ellenére sem lehetséges olyan közvetlen üzletszerzési célú küldemény továbbítása, amelyből nem ismerhetők fel a feladó azonosító adatai.

Egyébiránt a közvetlen üzletszerzés céljából kezelt személyes adatok tekintetében a szolgáltató az 1995. évi CXIX. tv. és a 2008. évi XLVIII. törvény rendelkezései szerint jár el.

#### 10.1.5. Előfizetői hívásadatok

- 10.1.5.1. Az előfizető kérésére a szolgáltatónak - az adatkezelési szabályok figyelembe vételével - biztosítania kell, hogy az előfizető megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmi és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást, a számlára vonatkozó elévülési időn belül.
- 10.1.5.2. A kimutatást (hívásrészletezőt) az előfizető igényelheti előre a számla mellékleteként, vagy utólag, az 10.1.5.1 bekezdésben meghatározott időn belül.
- 10.1.5.3. A Szolgáltató a kimutatást csak az előfizető vagy meghatalmazottja részére, a használó részére pedig az előfizető írásbeli hozzájárulásával adhatja ki. Az előfizető meghatalmazását, illetve hozzájárulását teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba kell foglalni.
- 10.1.5.4. Az Eht. 142. §-ának (2) bekezdése, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató adatkezelésének különös feltételeiről, az elektronikus hírközlési szolgáltatások adatbiztonságáról, valamint az azonosító kijelzés és hívásátírányítás szabályairól szóló 226/2003. (XII. 13.) Korm. rendelet (Rendelet) 4. §-ának (1) bekezdése alapján a Szolgáltató az előfizető kérésére, a díj kiszámításához és a díjvita eldöntéséhez szükséges mértékben, a díj kiszámításának alapjául szolgáló forgalmazási és számlázási adatokat tartalmazó kimutatást bocsát az előfizető rendelkezésére abból a célból, hogy az előfizető megismerhesse és ellenőrizhesse a díjszámítás helyességét (Hívásrészletezés szolgáltatás). A kimutatás nem tartalmazhat a hívott fél egyértelmű azonosítására alkalmas adatot.
- 10.1.5.5. A Szolgáltató ezúton felhívja az előfizető figyelmét arra, hogy amennyiben az előfizető ennél részletesebb adatokat tartalmazó kimutatást kér, úgy az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő, az előfizetőn kívüli természetes személy felhasználók személyes adatainak birtokába juthat, és ezeknek a megismerésére az előfizető csak akkor jogosult, ha ahhoz a felhasználók hozzájárultak.
- 10.1.5.6. A Szolgáltató a hozzájárulás meglétét vagy annak tartalmát nem köteles vizsgálni, azért kizárólag az előfizető tartozik felelősséggel.

10.1.5.7. A Szolgáltató az előfizető kérésére sem adhatja meg az ingyenes, beleértve a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által az előfizetői kérés kézhezvételét megelőzően legalább öt nappal „nem azonosítható hívószámként” közzétett azon szervezetek hívószámait, amely hívószámokon

a.) többnyire névtelen hívók részére olyan szolgáltatást nyújtanak, amelyből a hívó félre vonatkozó különleges adatra lehet következtetni, így különösen az egyházi, lelki vagy a kóros szenvedélyekkel kapcsolatos segélyvonalak hívására,

b.) többnyire névtelen hívók részére bűncselekmény bejelentését teszik lehetővé (névtelen tanúvonalak),

c.) a segélykérő szolgálatokat értesítik.

## 10.2. Adatvédelem

(1) A Szolgáltató a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. és az Eht. rendelkezéseinek megfelelően, a fenti 9.1 pontban részletezetten kezeli az Előfizetők személyes adatait.

(2) A Szolgáltató belső adatvédelmi felelőst alkalmaz, aki jogosult és köteles kivizsgálni az adatkezeléssel kapcsolatban érkezett bejelentéseket és panaszokat. A belső adatvédelmi felelős elérhetőségeit a 10.3.4 pont (2) bekezdés tartalmazza.

Rosszakaratú vagy zaklató jellegű hívások azonosítása: Az életet, a testi épséget, a vagyont veszélyeztető fenyegetés, zsarolás alapos gyanúja esetén a nyomozó hatóság külön törvényben foglaltak szerint az előfizető vagy a felhasználó írásbeli kérelmére az előfizető vagy felhasználó használatában lévő végbe-rendezésen folytatott beszélgetés, üzenetküldés, e-mail levelezés útján vagy más módon továbbított közlést lebonyolítók személyes adatait a kérelemben foglalt időhatáron belül megismerheti és rögzítheti. Ebben az esetben a Szolgáltató jogosult figyelmen kívül hagyni ideiglenes jelleggel a hívó vonal azonosításának letiltását a hatóságokkal való együttműködés keretében. A hívó előfizető azonosítását tartalmazó hívásadatokat a szolgáltató tárolja és az arra feljogosítottak részére hozzáférhetővé teszi.

## 10.3. Adatszolgáltatás

(1) A Szolgáltató adatszolgáltatásra jogosult az Eht. 157. §-ban meghatározott hatóságok, a társzolgáltatók, illetve az Előfizető számára.

10.3.1. A Szolgáltató által kezelt adatok átadásának szabályai

(1) A Szolgáltató által kezelt adatok az előfizető hozzájárulása nélkül átadhatók:

a.) azoknak, akik a Szolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetőleg az ügyfél-tájékoztatást végzik;

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

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

d.) a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (Avtv.) 3. § (8) bekezdése szerinti esetben az adatok megismerésére külön törvényben felhatalmazott szerv kérelme alapján a felhatalmazott szerv részére;

e.) azoknak a szervezeteknek, amely részére az adatszolgáltatást külön jogszabály előírja, a külön jogszabályban foglalt ideig.

(2) 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 Szolgáltató által kezelt adatokat. Az adatszolgál-

atások teljesítésekor az adatkérés jogszerűségéért az ügyben eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős. A Szolgáltató az adatszolgáltatás teljeskörűségéért, minőségéért és időszereőségéért felelős.

(3) Belfentes kereskedelem, piacbefolyásolás, engedély nélküli szolgáltatás végzése ügyében, illetve vállalatfelvásárlásra vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése érdekében indított eljárás keretében a Szolgáltató által kezelt előfizetői 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.

### 10.3.2. Elektronikus hírközlési szolgáltatók közötti adatszolgáltatás szabályai

- (1) Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az előfizető adatokat egymásnak átadhatják:
  - a.) az Eht. 158. § alapján, a díjfizetési, illetőleg szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, a szerződéskötés megtagadása céljából,
  - b.) az Eht. 162.§. (4) bekezdése alapján az egyetemes szolgáltatóknak az országos belföldi tudakozó nyújtása valamint az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele céljából kötelesek átadni – az előfizető hozzájárulásától függően – az előfizetői adatokat. Az így átadott előfizetői adatok ettől eltérő célra nem használhatók fel,
  - c.) az Eht. 150. § alapján a számhordozhatóság biztosítása céljából,
  - d.) az Eht. 111. §-ban foglalt közvetítöválasztás teljesítése céljából.
- (2) A Szolgáltató a díjfizetési, illetőleg a szerződésből eredő egyéb kötelezettségek kijátszásának megelőzése, illetve az Eht. 118. § (4) bekezdésében meghatározott feltételek fennállása esetén a szerződéskötés megtagadásának céljából jogosultak az Eht. 157. § szerint jogszerűen kezelhető adatok körében az előfizető azonosításához szükséges adatokat, valamint az átadásnak az indokáról szóló tájékoztatást másikk elektronikus hírközlési szolgáltatóknak átadni, vagy attól átvenni, illetőleg - azzal az adattartalommal - közös adatállományt létrehozni.
- (3) Az előfizető adatai abban az esetben kerülhetnek bele a közös adatállományba, ha az Eht. 118. § (4) bekezdés szerinti feltételek fennállnak, azaz:
  - a.) egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéből eredő, bármely egyetemes szolgáltatóval szemben fennálló, három hónapot meghaladó díjtartozása van, vagy
  - b.) korábban fennálló előfizetői szerződését jogszabályban meghatározott felmondási ok miatt az ajánlattételt megelőző hat hónapon belül mondták fel, illetőleg amennyiben
    - 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, illetőleg az előfizető tartózkodási helye ismeretlen, vagy
    - c.) az igénylő illetve az előfizető kár okozása érdekében a szolgáltatót megtévesztette vagy a megtévesztésére törekszik (így különösen, ha az azonosítására szolgáló dokumentum nyilvánvalóan hamis, hamisított vagy érvénytelen).
- (4) A szolgáltató köteles az előfizetőt haladéktalanul tájékoztatni az adatátadás tényéről.
- (5) A közös adatállomány kezelése, annak időtartama tekintetében a 10.1.2. pont rendelkezéseit kell alkalmazni. Az adatok kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra használhatók fel.
- (6) Amint megszűnnek az adatok jogszerű kezelésének vagy átadásának feltételei, a szolgáltató köteles haladéktalanul intézkedni az előfizető adatainak a közös adatbázisból törlése iránt, és értesítést küldeni a korábban értesített szolgáltatóknak és az érintett előfizetőnek a törlés tényéről.
- (7) Az adatállományból adatot igényelhet
  - a.) az elektronikus hírközlés szolgáltató kizárólag az (1) bekezdés szerinti célra,
  - b.) az Eht. 157. § (8) – (10) bekezdésében megjelölt szerv, illetve hatóság,
  - c.) bármely fogyasztó annak tekintetében, hogy a nyilvántartás milyen rá vonatkozó adatot tartalmaz.

### 10.3.3. Adatszolgáltatás az előfizető részére

- (1) A Szolgáltató, a rendelkezésére álló adatok alapján, az előfizető írásbeli kérelmére igazolást állít ki:
  - a.) az előfizetői jogviszony létesítésének, módosításának, megszüntetésének tényéről, időpontjáról, a kapcsolási számról,
  - b.) a befizetett, vagy visszatérített beruházási hozzájárulás vagy belépési díj összegéről, a befizetés és a visszatérítés időpontjáról,

c.) a távbeszélő forgalom után kiállított meghatározott időszakra vonatkozó számla be- illetve be nem fizetéséről.

(2) Az adatszolgáltatás csak abban az esetben tagadható meg, ha a kért adat nem áll rendelkezésre.

(3) A hívott számokat tartalmazó hívásrészletezés az erre vonatkozó külön szabályok szerint adható ki az előfizetőnek. A szolgáltató az előfizetőnek nem adhat tájékoztatást az előfizető végberendezésére irányuló hívások hívószámáról - a híváskijelzés szolgáltatás kivételével.

(4) Az Avtv. 11-16. § értelmében az előfizető

a.) tájékoztatást kérhet adatai kezeléséről (Avtv. 12. és 13. §), valamint

b.) kérheti személyes adatainak helyesbítését illetve –a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését (Avtv. 14-16. §).

(5) A tájékoztatás iránti kérelmet – az előfizetői adatok biztonsága érdekében – csak az előfizető részére teljesíti a Szolgáltató. Ennek érdekében az előfizető a tájékoztatás iránti kérelmét írásban nyújthatja be az Ügyfélszolgálati Irodában – személyazonosságának igazolása mellett -, vagy postán történő megküldés esetén teljes bizonyító erejű magánokirat formájában. A Szolgáltató 30 napon belül köteles írásban, közérthető módon megadni a tájékoztatást az előfizető által megadott címre.

(6) Az előfizető a saját rendelkezési körébe tartozó, szolgáltató által kezelt adatainak megváltozását 15 napon belül köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. Ennek elmulasztásából eredő következményekért az előfizetőt terheli minden felelősség.

#### 10.3.4. A Szolgáltató adatvédelmi felelőse

(1) A Szolgáltató az Avtv. 31/A. § (1) bekezdés c) pontja alapján belső adatvédelmi felelőst köteles ki nevezni. Az adatvédelmi felelős 31/A. § (2) bekezdés alapján ellátja az alábbi feladatokat:

a.) közreműködik, illetőleg segítséget nyújt az adatkezeléssel összefüggő döntések meghozatalában, valamint az érintettek jogainak biztosításában;

b.) ellenőrzi az Avtv. és az adatkezelésre vonatkozó más jogszabályok, valamint a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatok rendelkezéseinek és az adatbiztonsági követelményeknek a megtartását;

c.) vizsgálja a hozzá érkezett bejelentéseket, és jogosulatlan adatkezelés észlelése esetén annak megszüntetésére hívja fel az adatkezelőt vagy az adatfeldolgozót;

d.) elkészíti a belső adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatot;

e.) vezeti a belső adatvédelmi nyilvántartást;

f.) gondoskodik az adatvédelmi ismeretek oktatásáról.

(2) A Zalasám Informatika Kft. adatvédelmi felelőse és elérhetőségei:

Név: Bartek Lehel

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Mártírok útja 53.

Telefon: 92/502-502

Fax: 92/502-501

E-mail: adatvedelem@zalasam.hu

## 11. AZ ELŐFIZETŐ NYILATKOZATAI

### 11.1. Általános rendelkezések

Az Előfizető az előfizetői jogviszonya fennállása alatt tett nyilatkozatait a jelen fejezetben meghatározott módon megadhatja, illetve bármikor indokolás nélkül módosíthatja, visszavonhatja. A nyilatkozatok megadásának, módosításának és visszavonásának módja előfizetői kategóriánként - egyéni- vagy üzleti előfizetőnként - eltérő lehet.

### 11.2. Az egyéni előfizetőkre vonatkozó rendelkezések

A nyilatkozat megadásának esetei	Megadásának módja	Módosítása, visszavonása	Módosítás/visszavonás határideje
----------------------------------	-------------------	--------------------------	----------------------------------

Nyilatkozat előfizetői névjegyzékhez	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt követő 30 nap. Ha a nyilatkozat módosítása vagy visszavonása a telefonkönyvi megjelenést is érinti, és az erről szóló nyilatkozat a kézirat lezárása után érkezik a Szolgáltatóhoz, erről a Szolgáltató tájékoztatja az előfizetőt.
Nyilatkozat értéknövelt szolgáltatások nyújtásához	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt követő 30 nap
Nyilatkozat hírközlési szolgáltatások értékesítéséhez és üzletszerzés céljából történő személyes adatok kezeléséhez	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	Az előfizető nyilatkozatát bármikor, indokolás nélkül e-mail útján vagy postai úton ingyenesen módosíthatja, amelyben megadott adatain kívül fel kell tüntetnie előfizetői szerződése számát.	Kézhezvételt követő 30 nap
Nyilatkozat tételes számla igényléséhez	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével vagy telefonon keresztül. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt vagy szóbeli bejelentést követő 30 nap

A természetes személy előfizetőnek egyéni előfizetői minőségére vonatkozó nyilatkozata	Írásbeli szerződéskötés esetén: a szerződés megkötésekor tett nyilatkozatban Szóbeli szerződéskötés esetén: telefonon tett és rögzített nyilatkozatban	A Szolgáltató által erre a célra rendszeresített nyomtatvány kitöltésével vagy telefonon keresztül. A kitöltött és aláírt nyilatkozatot az előfizető faxon, e-mailben vagy postai úton juttathatja el a Szolgáltatóhoz.	Kézhezvételt követő 30 nap
--	---	---	----------------------------